

**SOCIÁLNA PRÁCA, SOCIÁLNE MÉDIA A DIGITÁLNA
GRAMOTNOSŤ I.
SOCIAL WORK, SOCIAL MEDIA AND DIGITAL LITERACY I.**

PAVOL KOPINEC

ABSTRAKT

Vedecký príspevok pojednáva o vplyve sociálnych médií na spoločnosť a nové sociálne javy, ktoré so sebou sociálne médiá prinášajú. Samotný obsah je delený do dvoch častí. V prvej časti autor popisuje prostredie sociálnych médií, pojmy ako digitálni domorodci a digitálni imigranti, venuje sa využitiu sociálnych médií v sociálnej práci. Následne prechádza ku konceptu digitálnej gramotnosti a gramotností, ktoré rozoberá v teoretickej rovine v druhej časti príspevku. Samotné koncepty digitálnej gramotnosti sú dôležité z pohľadu súčasnej sociálnej práce, a to vzhľadom na potrebu porozumenia a pochopenia nových médií a ich následnej integrácie do metód a nástrojov sociálnej práce.

Kľúčové slová: sociálna práca, sociálne médiá, digitálna gramotnosť, informačná spoločnosť

ABSTRACT

Professional contribution discusses the impact of social media on society and new social phenomena that social media bring with them. The content of the article is divided into two parts. In the first part, the author describes the environment of social media, concepts such as digital natives and digital immigrants, deals with the use of social media in social work. Subsequently, he moves on to the concept of digital literacy and literacies, which he discusses on a theoretical level in the second part of the paper. The digital literacy concepts are important from the contemporary social work point of view, especially with regard to the need to understand and comprehend new media and their further integration into the methods and tools of social work.

KEY WORDS: social work, social media, digital literacy, information society

ÚVOD

Mnohí z nás využívajú na spojenie s priateľmi, známymi, rodinou, spolupracovníkmi, sociálne médiá. Ich používanie prináša rôzne neočakávané výzvy, s ktorými sa stretávame počas našej praktickej práce s klientom, alebo klientkou. Samotné médiá v súčasnosti nie sú len komunikačným nástrojom, ale majú priamo vplyv na predstavu a očakávania prijímateľov sociálnych služieb. Je teda vhodné, aby si študenti sociálnej práce už počas štúdia začali budovať svoje kritické povedomie o dopadoch sociálnych médií a vplyvu digitálnej spoločnosti na marginalizované a ohrozené sociálne skupiny obyvateľstva a ďalej na ňom pracovali. Otázky, ktoré je potrebné v tomto kontexte pokladať, môžu znieť aj nasledovne: Ako moderné technológie vplyvajú na rodinné prostredie a komunikáciu medzi jej členmi? Ako sa vytvárajú priateľstvá? Ako a s akým úmyslom vstupujú do komunikácie neznámi ľudia? Ako fungovať v internetovom prostredí, ktoré nemá stanovené jasné hranice a pravidlá? Ako sa správajú jednotlivci a skupiny v reálnom a vo virtuálnom prostredí? Aké sú riziká a aké benefity? Ako zabezpečiť bezpečnosť v online prostredí?

Medzinárodná federácia sociálnych pracovníkov (IFSW) a Medzinárodná asociácia škôl sociálnej práce, na Valnom zhromaždení v roku 2014 v Austrálii, prijala globálnu definíciu sociálnej práce, ktorá znie nasledovne: „Sociálna práca je profesia založená na praxi a akademická disciplína, ktorá podporuje spoločenské zmeny a rozvoj, sociálnu súdržnosť a posilnenie a oslobodenie ľudí. Zásady sociálnej spravodlivosti, ľudských práv, kolektívnej zodpovednosti a rešpektovania rozmanitosti sú pre sociálnu prácu kľúčové. Sociálna práca, podporovaná teóriami sociálnej práce, spoločenských vied, humanitných vied a pôvodných vedomostí, zapája ľudí a štruktúry, aby riešili životné výzvy a zlepšovali blahobyť...“

Sociálna práca sa podľa tejto definície zameriava na ľudí a štruktúry, ktoré ľudia vytvárajú, podporuje spoločenské zmeny, rozvoj, oslobodenie ľudí, sociálnu spravodlivosť. Sociálny pracovník preto musí byť vysoko kvalifikovaný. Musí poznať ako takéto štruktúry vznikajú, aby ich vedel pochopiť, zaujať k nim stanovisko a zároveň aby vedel vytvárať digitálny obsah tak, aby podporoval a chránil sociálne slabých a odkázaných a následne aby mohol vhodne zabrániť spoločenskému a sociálnemu vylúčeniu v reálnom, ako aj v digitálnom svete. Vo svojom prehľade o kľúčových hráčoch, ktorí zmenili spôsob, akým pristupujeme k digitálnym informáciám, uvádza Watling a Rogers (2014), že internetový životný štýl priniesol radikálnu sociálnu zmenu, ktorej dôsledky, vzhľadom na našu častú zaneprázdnenosť v práci, v škole a doma, akoby len okolo nás prechádzali. S akou rýchlosťou a ľahkosťou nahradili komunikáciu tvárou v tvár. Autori sa zamýšľajú nad tým, kedy mená, ktoré

v súčasnosti považujeme za samozrejmosť, vstúpili prvý krát do nášho slovníka. V roku 1994 bolo založené Yahoo, v roku 1995 eBay a Amazon, Hotmail v roku 1996, Google a Paypal v roku 1998.

Nazývame ich tiež prvými pioniermi. Kľúčoví hráči, ktorí ovplyvnili našu komunikáciu a smer digitálnej práce však boli nasledovní:

- TripAdvisor (2000) – zaviedol interaktívne cestovné fórum na výmenu informácií o cestovaní a hoteloch
- Blogger (2000) – ponúkol bezplatný blogovací softwar, vďaka ktorému sa môže stať potenciálnym digitálnym autorom každý, kto má k nemu prístup
- Wikipédia (2001) – pokus o vytvorenie encyklopédie poznatkov, založených na zbere kolektívnej expertízy od jej individuálnych používateľov
- LinkedIn (2002) – prvá sociálna sieť orientovaná na biznis
- Skype (2003) – zaviedol bezplatné internetové telefonáty, založené na intuitívnom a priateľskom používateľskom prostredí, ktoré neskôr preniesol aj do video hovorov cez webkamery
- iTunes (2003) – zaviedol online obchod, ktorý predával prístup k hudbe a videám
- Facebook (2004) – pôvodne zavedený pre univerzitných študentov sa stal čoskoro fenoménom sociálneho sieťovania
- Youtube (2005) – podporoval vytváranie, prehrávanie a zdieľanie krátkych video klipov
- The Kindle (2007) – služba Amazonu k elektronickému čítaniu kníh
- Apple Ipad (2010) – zaviedol a ponúkol rôzne internetové služby v mobilných telefónoch

Pravdaže, tieto digitálne výdobytky priniesli so sebou aj obavy, že nie všetky budú aj prínosné pre spoločnosť. V súčasnosti je veľmi ťažké rozlíšiť formálne vedomosti od osobných názorov a predstáv. Je to však základná zručnosť, ktorú musia ovládať všetci vzdelávatelia a profesionáli v sociálnej práci tak, aby vedeli používať internet a webové rozhranie viac efektívne a boli schopní preskúmať niektoré zo všeobecných online sociálnych aspektov a bezpečného fungovania v digitálnom prostredí.

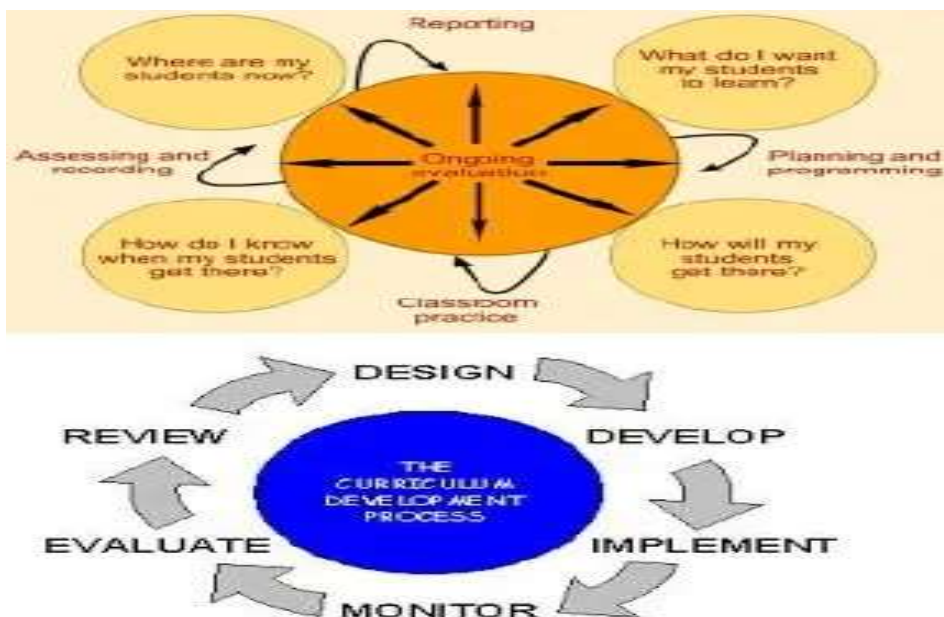
Ako uvádza Prensky (2001), digitálna éra nastáva od roku 1980. Dôležité je preto vnímať rozdiel medzi používateľmi technológií, ktorí s technológiami vyrastali (digitálni domorodci) a tými, ktorí sa s technológiami oboznámili v dospelosti (digitálni imigranti). Tento rozdiel má nie len vplyv na to, ako s technológiami používatelia vedia narábať, ale aj na spôsob ich učenia. Zároveň hovorí, že digitálni imigranti sa musia prispôbiť novým spôsobom a tomu ako robiť veci v ich novom prostredí, podobne ako všetci klasickí imigranti. Tvrdí, že rovnako ako nútení imigranti utekajúci pred politickými konfliktami, aj digitálni imigranti si zachovávajú niektoré aspekty svojej minulosti vrátane prízvuku, obyčajov a zvykov. Akcent digitálneho imigranta je viditeľný pri využívaní internetu za účelom zhromažďovania informácií, čítania článkov z časopisov a kníh, písania poznámok, príprav a počúvania prednášok. Teda skúsenosti, ktoré nadobudli počas svojich formatívnych rokov. Prensky zastáva názor, že staršia generácia bola socializovaná inak ako ich deti, ktorých socializáciou bol digitálny svet internetu, smartfónov a notebookov. Mladá generácia preto zručnosťami digitálnych imigrantov nedisponuje. Ako uvádza Greeson a kol. (2018), sociálne médiá sú sami o sebe katalyzátorom zmien, pretože sú schopné spolupracovať pri učení sa a sociálnej interakcii. Autor tvrdí, že nová generácia študentov sociálnej práce sa narodila v „digitálnom veku“ (digitálni domorodci) a ako taká bola po celý život ponorená do technológie. Preto je potrebné vypracovať učebný plán sociálnej práce, ktorý je relevantný pre dnešný svet Facebooku, Twitteru, YouTubeu, WhatsAppu a LinkedInu. Vzostup sociálnych médií preto poskytuje jedinečnú príležitosť pre sociálnu prácu integrovať nové technológie do vlastných učebných osnov a stať sa tak následne integrovanou súčasťou prebiehajúcej sociálnej zmeny. Integrácia sociálnych médií do učebných osnov sociálnej práce bude mať teda za následok zvyšovanie samotnej úrovne technologického rozvoja a technologických kompetencií študentov (Young, 2018). Prensky (2005) zároveň konštatuje, že aktuálnym vzdelávacím problémom je, že väčšina súčasných akademikov sú digitálni imigranti, ktorí hovoria pre-digitálnym jazykom, ktorému nová generácia študentov nerozumie. Akademici zároveň neveria, že študenti dokážu počúvať a pochopiť prednášku a zároveň používať svoje mobilné zariadenia, počúvať hudbu, youtube videá. Multitasking je ale základom digitálnej doby. Podľa Buskinghama (2007) sú sociálne médiá katalyzátorom rovesníckych skupín. Majú viacvrstvový vplyv na socializačný a vzdelávací kontext študentov. Vzdelávatelia by už preto nemali vnímať sociálne médiá a iné technológie ako jednoduché pomôcky učebných osnov. Sociálne médiá sa musia stať hybnou silou v rámci kritického zapojenie sa do otázok učenia, komunikácie a kultúry.

Podľa Jenkinsa a kol. (2009), naplnenie učebných osnov sociálnej práce digitálnou gramotnosťou bude mať za následok zvýšenie úrovne technologickej kompetencie študentov

sociálnej práce. Nezáleží na tom, aké digitálne technológie sú k dispozícii na zlepšenie digitálnej gramotnosti, ale záleží viac na tom, čo sa študenti a vzdelávatelia rozhodli robiť s týmito nástrojmi.

Ako uvádza Mugisha (2018), podľa informácií z procesu rozvoja učebných osnov integrácie sociálnych médií do učebných osnov sociálnej práce si bude vyžadovať „viacstupňový, prebiehajúci a cyklický proces“. Tento proces sa začína hodnotením súčasného programu, pokračuje implementáciou nového programu a potom hodnotením revidovaného programu. Priebežné hodnotenie je známe aj ako odstupňovaná štruktúra (pozri obrázok nižšie). Nástroje sociálnych médií, ktoré sa pri takýchto osnovách berú do úvahy, sú: a) stránky sociálnych sietí (ako sú Facebook, Twitter, WhatsApp a LinkedIn); b) weby na zdieľanie médií (YouTube, Vimeo a Flickr); c) nástroje na tvorbu a publikovanie obsahu (wiki a blogy); a nakoniec d) weby na internetové zasielanie správ (Google Hangout, Skype, WhatsApp a Facebook Messenger).

Obr. 1: Cyklický proces integrácie sociálnych médií do osnov sociálnej práce



Zdroj: Institute of progressive education and learning

Využívanie technológií a sociálnych médií je súčasťou praxe v sociálnej práci. Pred zvážením etických rizík je však dôležité oboznámiť sa s tým, ako sociálni pracovníci využívajú sociálne médiá na vytváranie sietí a vytváranie profesionálnych komunít. Technológia a sociálne médiá sú nástrojmi, ktoré môžu byť pre odborníkov neuveriteľne užitočné, ale ich použitie musí byť etické a dobre premyslené. Mačkinová, Neszméry, Nowak (2019) hovoria, že najväčšou

výhodou použitia sociálnych médií v praxi sociálnej práce je to, že poskytuje ďalší spôsob, ako zapojiť jednotlivcov a komunity.

Využívať online siete a webové stránky na spoluprácu má potenciál; naučiť sa o miestnych, národných a medzinárodných zdrojoch; zúčastňovať sa na úsilí o obhajobu znevýhodnených jednotlivcov a skupín; pochopiť politickú klímu; mať prístup k profesionálnym podcastom; a zapojiť sa do trvalého profesionálneho rozvoja. Sociálni pracovníci začínajú využívať technológie na poskytovanie služieb a intervencií klientom online. Využívajú internet na výskumné činnosti, ktoré budujú vedomostnú základňu samotnej profesie. Najnovšími oblasťami praxe sú najmä online video poradenstvo, cyberterapia a online vedené intervencie. Zneužívanie technológií a sociálnych médií však môže sociálneho pracovníka vystaviť etickým dilemám a právnej zodpovednosti. Nezodpovedné alebo neetické použitie môže poškodiť klientov, poškodiť dôveryhodnosť a zničiť kariéru. Sociálni pracovníci môžu byť žalovaní alebo môžu mať svoj osobný život na pretrase navždy. Sociálni pracovníci sa môžu chrániť a predísť zneužitiu tým, že sa dozvedia viac o etickom využívaní sociálnych médií (in: Social Media and Social Work Practice). Ako uvádza Rafferty a Steyaert (2006), pokiaľ bude dochádzať k vylúčeniu z prístupu na internet súčasne s vylúčením z iných zdrojov, ako sú vzdelanie alebo príjem, dochádza k digitálnej priepasti. Našťastie, prístup k technológiám môže priniesť kompenzáciu za vylúčenie v inej oblasti. Tú môže tvoriť tzv. digitálny most. Technológia pomáha kompenzovať vylúčenie v dôsledku zníženia mobility. Vďaka nedostatku prístupu, môžu mať ľudia so zníženou pohyblivosťou úžitok z online služieb. Môže ísť o prácu (call centrá, prekladateľské práce), nakupovanie (e-commerce) alebo pre vzdelávanie (e-learning), ďalším príkladom je osamelosť, kedy napríklad starší ľudia vedia vyplniť svoj voľný čas v rámci sociálnej siete.

ZÁVER

Profesia sociálnej práce reflektuje na sociálne zmeny. Rozvoj vedomostí, zručností a schopností sociálneho pracovníka je založený na súbore vlastných osobných hodnôt, získaných vedomostí a prístupu vzdelávateľov už počas vysokoškolského štúdia (Okech- Mačkinová, 2017). Je teda priestorom, v ktorom získaná sada nástrojov sociálnej práce môže byť následne využitá v prospech prijímateľa sociálnej služby, človeka, ktorý potrebuje akútne sociálnu pomoc. Sociálne médiá sú sieťou sociálnych kontaktov, informácií a interakcií, ktoré môžu napomôcť vzdelávateľovi ako aj sociálnemu pracovníkovi v lepšom pochopení pozadia vznikajúceho problému a smerovať k včasnej intervencii. Technológia preto môže hrať dôležitú úlohu,

a je to jeden z dôvodov, prečo sociálni pracovníci potrebujú porozumieť jej potenciálu. Sociálny pracovník / pracovníčka si osvojuje technológie nie len v rovine používateľa, ale aj v rovine tvorcu, nakoľko bude potrebné vytvárať samostatné online oblasti aj sociálnymi pracovníkmi. V druhom pokračovaní odborného článku sa preto venujeme popisu vybraných digitálnych gramotností, ktoré by mal vzdelávateľ ako aj sociálny pracovník vo svojich činnostiach poznať a používať.

ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV

BELSHAW, D. 2014. The Essential Elements of Digital Literacies. Selfpublished, 2014. Digital file. <<http://digitalliteraci.es/>>. [28.07.2020]

BRAWDEN, D. Information and digital literacies: a review of concepts. Available from: https://www.researchgate.net/publication/235266224_Information_and_digital_literacies_a_review_of_concepts [11.08. 2020].

MAČKINOVÁ, MONIKA, NESZMÉRY, ŠTEFAN, and BARBARA NOWAK. 2019. Násilná kriminalita = Violent crime. In: Die wirtschaftliche Entwicklung europäischer Regionen in der Ausbildungs - und Arbeitsmarktpolitik - Übergänge und Strategien 8. - Pécs : Maps Consulting, 2019. - S. 59-69. - ISBN 978-615-00-5087-4

BUCKINGHAM, D. 2007. Beyond technology: Children's learning in the age of digital culture, 2007. Malden ,MA: Polity. <https://library.educause.edu/resources/2019/7/7-things-you-should-know-about-digital-literacies_>. [28.07.2020]

MARTIN, A., and J. GRUDZIECKI. 2015. Concepts and Tools for Digital Literacy Development, Innovation in Teaching and Learning in Information and Computer Sciences (2015), 5:4, 249-267, DOI: 10.11120/ital.2006.05040249

GIBSON, L. 2017. Social media and ethical social work practice, PDH Academy: 2017, <<https://pdhtherapy.com/wp-content/uploads/2019/06/Social-Work-and-Social-Media-revised-2.pdf>>. [28.07.2020]

GILSTER, P. 1997. Digital literacy. John Wiley, 1997, ISBN-13: 978-0471249528

LANHAM, R. 1995. Digital literacy. Scientific American, 1995, 273 (3): 160–161.

LANKSHEAR C. and M. KNOBEL. Nordic Journal of Digital Literacy, 2006–2016, p. 8–20 ISSN online: 1891-943X (10/2018) 3(4) 01-10

MUGISHA, CH. 2014. Social Work in a Digital Age: The Need to Integrate Social Media in Social Work Education in the UK, Journal of Social Work Education and Practice, ISSN: 2456-2068

- WESTWOOD J. 2014. Social Media in Social Work Education, Critical Publishing, Northwithch: 2014, ISBN: 978-909682-57-3
- WATLING S., and J. ROGERS. 2012. Social Work in Digital Society, Sage Publications, London: 2012, ISBN: 978-0-85725-844-1
- JENKINS, H., CLINTON, K., PURUSHOTMA, R., ROBISON, J., and M. WEIGEL. 2009. Confronting the challenges of participatory culture: Media education for the 21st century 2009 [white paper]. Prebrané s http://digitalllearning.macfound.org/atf/cf/%7B7E45C7E0-A3E0-4B89-AC9C-E807E1B0AE4E%7D/JENKINS_WHITE_PAPER.PDF
- OKECH OTIENO, VICTOR and MONIKA MAČKINOVÁ. 2017. A Comparative Literature Review on Contributions of Social workers in Kenya and Slovakia to Palliative Care Multidisciplinary Team In: Clinical Social Work and Health Intervention. - Vol. 8, No. 4 (2017), s. 75-78. - ISSN 2222-386X
- PRENSKY, M. 2001. Digital Natives, Digital Immigrants, On the Horizon (MCB University Press: 2001), 9(5): 1-6
- PRENSKY, M.. 2005. "Listen to the Natives." Educational Leadership, 2005, 63 (4), 8-13.
- GREESON, J. P., Seongho An, Jia Xue, Allison E. Thompson and Chao Guo. 2018. "Tweeting Social Justice: How Social Work Faculty Use Twitter" in: British Journal of Social Work (2018) 0, 1–20 doi: 10.1093/bjsw/bcx146.
- TOFFLER, A. 1980. The Third Wave, William Morrow, New York:1980, ISBN 0-553-24698-4
- YOUNG, J. A., MCLEOD, A, D; and S. BRADY. 2018. "The Ethics Challenge: 21st Century Social Work Education, Social Media, and Digital Literacies." The Journal of Social Work Values and Ethics, 2018. Vol. 15 (1)

KONTAKT

PhDr. Pavol Kopinec, PhD.

**Pedagogická fakulta UK
Katedra sociálnej práce
Univerzita Komenského
Bratislava**

