

Ю.Т. Злавдинова Казахский национальный университет им. аль-Фараби, Казахстан, г. Алматы
e-mail: zyultuz@gmail.com

ПРАКТИКА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ В СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА: ЭТИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

Электронная социальная работа (e-social work) – это новая площадка для социальной работы. Социальные медиа позволяют социальным работникам выходить за рамки традиционного формата предоставления услуг, что позволяет охватить более широкий круг населения и повысить их доступность. Однако предоставление социальных услуг через социальные медиа имеет множество особенностей, что создает определенные этические проблемы.

Целью исследования является выявление и анализ этических проблем при осуществлении социальной работы через социальные сети. В рамках данного исследования используются два конкретных кейса практикующих социальных работников, которые предоставляют услуги через онлайн-площадки и интервьюирование людей, имеющих опыт получения социальных услуг через социальные медиа. В статье рассматриваются этические проблемы, с которыми сталкиваются практикующие социальные работники при оказании услуги через социальные сети. В ходе проведенного исследования был выявлен ряд этических вопросов, связанных со спецификой предоставления услуг через социальные медиа. Для решения данных проблем и минимизации рисков для клиента и социального работника были даны рекомендации. В статье подчеркивается необходимость приобретения навыков и компетенций для соблюдения этических норм при предоставлении услуг через социальные медиа.

Для достижения цели исследования были использованы такие качественные методы исследования, как case-study и глубинное интервью. Результаты данного исследования могут быть использованы для дальнейшего развития теоретических и эмпирических исследований в социальной работе, а также социальными службами, практикующими социальными работниками для совершенствования своей деятельности.

Ключевые слова: социальные медиа, case-study, этические проблемы, трудная жизненная ситуация, информатизация, электронная социальная работа.

Y.T. Zlavdinova

Al-Farabi Kazakh National University, Kazakhstan, Almaty
e-mail: zyultuz@gmail.com

Practice of social work in social media: ethical issues

Electronic social work (e-social work) is a new platform for social work. Social media allows social workers to go beyond the traditional format of providing services, which allows them to reach a wider range of the population and increase their accessibility. However, the provision of social services through social media has many features, which creates ethical problems.

The purpose of the study is to identify and analyze ethical problems in social work through social networks. This study uses two specific cases of social practitioners, workers who provide services through social media and interviews with people who have had experience receiving social services through social media. The article examines the ethical problems faced by practicing social workers when providing assistance through social networks. In the course of this study, a number of ethical problems related to the specifics of providing services through social media were identified. Recommendations were offered to solve the identified problems and to minimize risks for the client and for the social worker. The article emphasizes the need to acquire skills and competencies to comply with ethical standards when providing services through social media.

To achieve the research goal, such qualitative research methods as case-study and in-depth interview were used. The results of this study can be used for further development of theoretical and empirical research in social work, as well as by social services, practicing social workers to improve their activities.

Key words: social media, case-study, ethical issues, difficult life situation, informatization, electronic social work

Ю.Т. Злавунова

Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті, Қазақстан, Алматы қ.
e-mail: zyultuz@gmail.com

Әлеуметтік медидағы әлеуметтік жұмыс тәжірибесі: этикалық мәселелер

Электронды әлеуметтік жұмыс (e-social work) – бұл әлеуметтік жұмыстың жаңа алаңы. Әлеуметтік медиа әлеуметтік қызметкерлерге қызмет көрсетудің дәстүрлі форматынан асып түсуге мүмкіндік береді, бұл халықтың кең ауқымын қамтуға және олардың қолжетімділігін арттыруға мүмкіндік береді. Алайда әлеуметтік медиа арқылы әлеуметтік қызмет көрсетудің этикалық мәселелерді тудыратын көптеген ерекшеліктері бар. Зерттеудің мақсаты – әлеуметтік желілер арқылы әлеуметтік жұмыс кезінде этикалық мәселелерді анықтау және талдау. Осы зерттеу аясында әлеуметтік медиа тәжірибешілері, әлеуметтік медиа арқылы қызмет көрсететін қызметкерлер және әлеуметтік медиа арқылы әлеуметтік қызмет алу тәжірибесі бар адамдармен сұхбат жүргізудің екі нақты жағдайы қолданылады. Мақалада әлеуметтік медиа арқылы көмек көрсету кезінде әлеуметтік қызметкерлердің этикалық нормаларды сақтау дағдылары қарастырылады. Осы зерттеу барысында әлеуметтік медиа арқылы қызмет көрсету ерекшеліктеріне байланысты бірқатар этикалық мәселелер анықталды. Анықталған мәселелерді шешу және клиент пен әлеуметтік қызметкер үшін қауіптерді азайту үшін ұсыныстар берілді. Зерттеу мақсатына жету үшін case-study және терең сұхбат сияқты сапалы зерттеу әдістері қолданылды. Бұл зерттеудің нәтижелерін әлеуметтік жұмыста теориялық және эмпирикалық зерттеулерді одан әрі дамытуға, сондай-ақ өз қызметін жетілдіру үшін әлеуметтік қызметкерлермен айналысатын әлеуметтік қызметтер қолдана алады.

Түйін сөздер: әлеуметтік медиа, case-study, этикалық мәселелер, өмірлік қиын жағдай, ақпараттандыру, электронды әлеуметтік жұмыс.

Введение

В век информатизации социальные медиа имеют существенное значение в обществе. По статистике Global Digital 2021 социальными сетями и мессенджерами по состоянию на 2021 год пользуются 4 миллиарда пользователей. Каждый пользователь проводит 2 часа 25 минут своего времени в социальных сетях. На сегодняшний день обладают большой популярностью такие социальные сети как Facebook, Google+, Instagram, Twitter, LinkedIn, Tiktok, ВКонтакте, Одноклассники, Мой Мир и такие мессенджеры как Telegram и WhatsApp. Данные социальные сети обладают широким набором инструментов для проведения информационно-разъяснительной работы среди населения. При этом в социальных медиа есть возможность получения обратной связи со стороны их пользователей. Более того, сами пользователи социальных медиа получили возможность участия в создании контента. Таким образом, пользователи социальных медиа могут получить информацию без помощи СМИ и давать обратную связь автору.

Социальные медиа предоставляют возможность для популяризации и развития социальной работы в Казахстане. К примеру, качественно проведенная информационно-разъяснительная работа о социальных услугах, предоставляемых

государством и о методах самостоятельного выхода из трудной жизненной ситуации с помощью социальных медиа является эффективным механизмом для социальной работы. Они позволяют в кратчайшие сроки информировать людей о предоставляемых органами социальной защиты мерах поддержки и об условиях их получения, а возможно получения социальной поддержки в дистанционном формате. При этом имеется возможность мгновенно получать комментарии касательно качества и целесообразности какой-либо социальной программы, социальной услуги или оказываемой социальной поддержки. Вышеназванные возможности могут позволить быстро реагировать на изменения в поведении пользователей социальных медиа и корректировать деятельность социальных работников.

В период пандемии в 2020 году в Казахстане была назначена социальная выплата в размере 42 500 тенге категориям населения, которые лишились дохода, в том числе самозанятым и неофициально работающим с предварительной уплатой Единого совокупного платежа. При этом в список, имеющих право на получение социальных выплат не вошли женщины, которые находятся в отпуске по уходу за ребенком, но уже не получают пособия по исполнению ребенком одного года. Многие женщины в отпуске по уходу за ребенком были неформально заняты и

во время режима ЧП утратили данный доход. Жители нашей страны, которые находились в декретном отпуске, были возмущены тем, что самозанятые и неофициально работающие лица получили возможность получения социальных выплат, а рассматриваемой категории такая возможность не была предоставлена. Так, жительница города Алматы, опубликовала на своей странице видео обращение Президенту РК (@tokayev_online) через Instagram. Обращение получило более 10 000 просмотров. Президент РК мгновенно отреагировал на данное обращение, и обладателям данного социального статуса была предоставлена возможность получения материальной помощи в виде социальной выплаты в размере 42 500 тенге. Этот кейс демонстрирует, как социальные медиа могут в кратчайшие сроки решить проблемы социально-уязвимых слоев населения и снять социальную напряженность.

Социальные сети как обширное пространство с растущим числом пользователей могут быть площадкой для осуществления социальной работы в Казахстане. Многие социальные службы, как Центры занятости населения и иные подведомственные организации отделов социального благосостояния города Алматы и Управления занятости и социальных программ регионов Казахстана практикуют социальную работу через социальные сети в пилотном режиме. Электронная социальная работа, которая осуществляется с помощью мессенджеров и социальных медиа в Казахстане не функционирует. Однако в перспективе данный формат оказания услуг имеет множество преимуществ, которые будут рассмотрены в рамках данного исследования.

Эпистемология дисциплины социальной работы основана на адаптации существующих теорий социальных систем и человеческого поведения. Они сочетаются с целым рядом навыков, уникальными наборами этических принципов и основными ценностями социальной работы, позволяющими вмешиваться в те моменты, когда люди взаимодействуют со своей средой (Австралийская ассоциация социальных Рабочие [AASW] (Тревитик, 2012: 122-133). Исторически сложилось так, что социальные работники выполняли свою работу на месте; руководствуясь рамками организационной политики; формируя себя вокруг сложного человеческого поведения; получение информации; планирование мероприятий; и влияние на изменения в микро-, мезо- и макроконтекстах (Пейн, 2014: 155-159). Основное внимание в этой статье уделяется опы-

ту авторов в области создания сетей и ведения блогов, чтобы осветить возможности и проблемы онлайн-взаимодействия в контексте социальной работы. Использование Интернета резко возросло: в 1999 году 40 % взрослого населения пользовались Интернетом по сравнению с 83 % в 2012-2013 годах (Австралийское бюро статистики [ABS], 2000; ABS, 2014a). Таким образом, технология оказывает все большее влияние на то, как люди взаимодействуют в обществе (Алден, 2004: 311-314). Растущая распространенность использования Интернета совпадает с переходом профессии социального работника от традиционных бумажных систем к использованию информационно-коммуникационных технологий (Хили, 2012: 64-65). ИКТ интегрируют методы телекоммуникации, соединяясь с помощью отдельных кабелей или систем, таких как телефоны или компьютерные сети (Чан, 2016: 2-9).

Таким образом, социальные медиа становятся важной частью жизни многих людей, что создает перспективу для социальной работы. Однако социальная работа в социальных сетях сталкивается с рядом проблем и одной из них являются этические вопросы (Барх, 2004: 573-590). Ранее СМИ служили этическим фильтром для пользователей. СМИ пропускали информацию, которая соответствует требованиям профессиональной этики. В социальных медиа актуальны проблемы с соблюдением морально-нравственных норм не только узкого круга лиц, но и обществом в целом (Барх, J.A, 2002: 33-48).

Методы исследования

Для достижения цели исследования важно подобрать эффективный метод исследования. Правильно подобранный метод позволит быстро найти желаемое решение.

Стоит отметить, что метод также может влиять на результаты исследования. Учитывая, то, что данное исследование направлено на выявление этических проблем на практике социальной работы через социальные сети, было принято решение использовать метод case-study. На данный момент метод case-study активно используется в научных исследованиях. Метод case-study предполагает описание конкретно случая, опыта или ситуации в какой-либо сфере. Решением кейса является анализ предложенной ситуации и нахождение решений для достижения цели исследования. Case описывает конкретную си-

туацию или случай, который имеет ценность для научного исследования. В кейсе обозначается определенная проблема, которая строится на реальных фактах. Решением кейса является анализ проблемной ситуации и нахождение ее оптимального решения (Йин, 2018: 13-14). Валидность метода case-study в данном научном исследовании определяется тем, что она имеет практическую направленность. Рассмотренные в рамках исследования кейсы продемонстрируют практику социальной работы в социальных сетях в режиме реального времени. Интерактивный формат метода позволяет исследователю решать проблему конкретного лица, автора кейса. Кейсы строятся на реальных фактах и имитируют жизненную ситуацию.

В рамках данного исследования так же был применен качественный метод исследования – глубинное интервью. Было проведено глубинное интервью с получателями социальных услуг через социальные медиа. Глубинное интервью помогает получить полную информацию об объекте исследования. Метод позволил определить недостатки и преимущества получения социальных услуг через социальные медиа. Недостатки данного метода были связаны со сложностью поиска интервьюера.

Результаты и обсуждение

В рамках данного исследования были использованы кейсы двух практикующих социальных работников города Алматы (табл. 1). Первый кейс принадлежит специалисту Управления социального благосостояния, который консультирует людей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации через социальную сеть Instagram (Рис. 1 –

Статистика блога автора перового кейса). Второй кейс принадлежит практикующему социальному работнику, который ведет свой блог в таких социальных сетях как Instagram, Tiktok и Facebook.

Специалисты описали опыт своей деятельности в социальных сетях, акцентируя свое внимание на этических вопросах. Под этическими принципами в рамках данного исследования рассматриваются:

- принятие человека таким, какой он есть;
- эмпатия;
- уважение права клиента на принятие решения;
- конфиденциальность сотрудничества социального работника и клиента;
- полнота информированности клиента о предпринимаемых действиях для решения его проблемы;
- ответственность социального работника за результаты своей деятельности;
- порядочность социального работника при взаимодействии с клиентом;
- честность и компетентность.

Анализ кейсов демонстрирует наличие этических трудностей у социальных работников, которые осуществляют свою деятельность через социальные сети. Стоит отметить, что данный метод является субъективным и отражает видение двух социальных работников и другие кейсы могут показать иные результаты. В кейсах нет верного ответа, и автор предоставляет информацию на основании своего опыта (Кров, 2011: 95-99). Однако учитывая, то, что исследование направлено на рассмотрение опыта конкретных социальных работников, которые практикуют деятельность через социальные сети, данная проблема имеет минимальное значение.

Таблица 1 – Сравнительные данные кейса 1 и кейса 2

Показатели	Кейс 1	Кейс 2
Специальность	Социальная работа (бакалавр)	Социальная работа (бакалавр)
Место работы	Кризисный центр	Местный исполнительный орган
Возраст	31 год	35 лет
Стаж работы в социальной сфере	5 лет	12 лет
Стаж ведения профессионального блога	2 года	1 год и 6 месяцев
Площадка блога	Instagram	Facebook
Категория блога	Личный блог	Профессиональная страница организации
Вид социальных услуг	Консультации по всем видам социальных услуг	Вопросы занятости населения

Пакет услуг по заданному виду социальных услуг	ИРР, консультирование	ИРР, консультирование и социальное сопровождение по вопросам занятости
Обозначенные этические проблемы	Конфиденциальность, уважение и эмпатия	Конфиденциальность, уважение и эмпатия
Предлагаемые меры	Разработка стандарта этических принципов социальной работы в дистанционном формате	Обучение социальных работников возможностям современных технологий, разработка стандарта оказания социальных в дистанционном формате

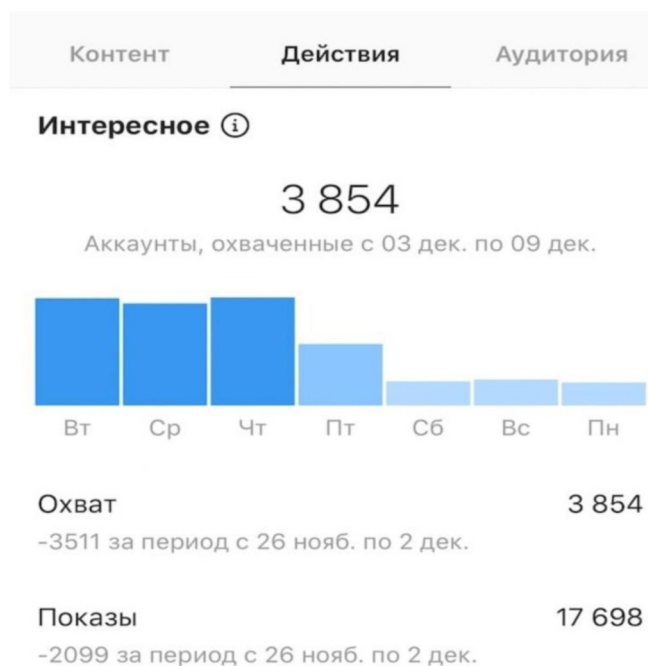


Рисунок 1 – Статистика блога автора первого кейса

В соответствии с поставленными целями был проведен анализ первого и второго кейса. Результаты анализа показывают, что социальные работники, практикующие свою деятельность в социальных сетях, проводят работу в соответствии с общими стандартами предоставления социальных услуг. При этом ограничения стандартов не позволяют демонстрировать основные социальные ценности, как прозрачность, открытость, дружелюбное отношение, которые важны при ведении блога в социальных сетях. В социальных сетях люди ищут теплое и открытое общение, которое ограничивают социальному работнику стандарты предоставления услуг. Данные кейса 1 демонстрируют, что важными навыками социального работника для соблюдения этических принципов являются письмен-

ные, технические и риторические навыки. Социальные сети предполагают быстрый обмен информацией через сообщения. Быстрые сообщения невозможно регулировать протоколами, в связи с этим социальный работник должен уметь быстро формулировать мысль, которая не будет нарушать этические принципы, и не будет нести двусмысленного значения. Автор кейса 1 отмечает, что ему приходится перечитывать отправляемое сообщение несколько раз, для того, чтобы не допустить вышеназванных ошибок. Еще одной неотъемлемой частью социальной работы в социальных сетях является цифровая грамотность клиента и социального работника. Социальный работник должен профессионально владеть инструментами используемой социальной сети, потому что страница в социальной

сети является местом хранения большого объема конфиденциальной информации, которая должна быть в безопасности.

Анализ второго кейса, автор которого ведет страницу в Facebook отмечает важность конфиденциальности данных клиентов и их цифровая грамотность. Отсутствие цифровой грамотности и неумение пользоваться социальными сетями могут привести к распространению персональных данных. Касательно принципа конфиденциальности кейс 2 демонстрирует, что многие клиенты заинтересованы в дистанционном формате, потому что многие люди сковываются при очном общении и им трудно рассказать о проблеме, которая их беспокоит.

Социальные медиа создают большие возможности для практикующих социальных работников и исследователей. Социальные медиа берут в свой арсенал, как практикующие социальные работники, так и социальные службы (Фаукс, 2000: 454-466). В кейсе практикующий социальный работник высоко оценивает социальную работу через социальные медиа. Опытный социальный работник не сталкивается с этическими проблемами, так как проводит свою работу в соответствии с ценностями и принципами социальной работы. Однако для развития социальной работы через социальные сети необходимо создать теоретическую базу и законодательно урегулировать данную деятельность. Второй пример демонстрирует нам недостатки

социальной работы через социальные медиа. Некоторая часть граждан имеет проблемы с цифровой грамотностью, что создает дополнительные проблемы социальной работы через социальные сети и становится причиной нарушения этических принципов.

Участие в онлайн-активности в форме блога открывает как возможности, так и потенциальные серые зоны в академических дискурсах. Исторически сложилось так, что активисты считались экстремистами, и по этой причине между активизмом и академическими кругами традиционно существовали непростые отношения; ученые могут неохотно заниматься активизмом из-за иерархических дискурсов и проблем с занятостью (Йербери, 2013: 119-134). Однако, ученые могут принимать участие и вносить значительный вклад в активизм разными путями (Флуд, 2013: 17-26). Оба тематических исследования предоставили краткий обзор возможностей и сложностей при навигации по технологиям, и, без сомнения, как преимущества, так и проблемы сопровождают онлайн-персону. По мере развития технологий различие социальных работников между личным и профессиональным становится туманным (Маколифф, 2014: 114-115).

В рамках данного исследования нами был проведен анализ площадки Instagram, потому что данная площадка обладает наибольшей популярностью среди пользователей социальных медиа (Рис. 2).

Диаграмма 1



Рисунок 2 – Список популярных социальных медиа в 2021 году по данным Statcounter Global Stats

В Instagram на сегодняшний день растет число блогеров, которые определяют себя в качестве экспертов в какой-либо области знания. В социальных медиа сегодня можно обнаружить большое количество блогов юристов, полито-

логов, экономистов, психологов, медицинских работников, преподавателей и т.д. В Instagram в ходе данного исследования был проведен анализ 10 микроблогов социальных работников и сотрудников социальных служб. Многие из них

предоставляют платные консультации и устраивают платные марафоны по получению социальной помощи и социального обеспечения со стороны государства. Информацию, которую они предоставляют можно получить, обратившись в соответствующие социальные службы. Однако двое участников таких марафонов ответили в ходе интервью, что социальные службы формально имеют блоги в социальных медиа, но редко дают ответ на обращения пользователей. При этом узнать все возможные пути решения их социальной проблемы ни одному из пользователей не получилось от официальных аккаунтов социальных служб. Однако блоггинг в Казахстане не находится под контролем законодательных актов. Многие эксперты могут не иметь квалификации (диплома, сертификатов или других документов), которые позволяли бы консультировать пользователей по тем или иным вопросам. В свою очередь, данная проблема нарушает этический принцип компетентности социального работника. Социальным работникам необходимо проводить работу над улучшением своих профессиональных навыков (Бисман, 2004: 109-123). Более того конфиденциальности клиента может угрожать опасность. Так, эксперт деятельность которого не контролируется контрольными и надзорными органами способен нарушить принцип конфиденциальности путем передачи ее третьим лицам или использовать данные не в интересах клиента. Безопасность персональных данных клиента может оказаться под угрозой (Конгресс, 2006: 151-164). Таким образом, отсутствие контроля за деятельностью лидеров мнений, экспертов и блоггеров в сфере социальной работы в Instagram может нарушать установленные нормативно-правовыми актами этические нормы. При этом они как лидеры мнений формируют социальное настроение в стране и могут создать социальную напряженность в обществе (Галлина, 2010: 1-9). Один из клиентов отметил, что в социальных медиа он не почувствовал теплые человеческие взаимоотношения. По текстовым сообщениям тяжело понять, как именно социальный работник реагирует на проблемы клиента. Важность человеческих взаимоотношений является главным принципом социальной работы (Грей, 2010: 55-56). Для внесения положительных перемен в жизнь клиента взаимоотношения являются эффективным инструментом (Гринслейд, 2015: 422-437). Через текстовые сообщения в социальных медиа трудно установить доверительные и партнерские от-

ношения с клиентом. Не все услугополучатели могут раскрыться перед социальным работником и предоставить информацию о всех существующих проблемах (Кар, 2004: 439-442), а в социальных медиа эти проблемы усугубляются.

Нарушение или несоблюдение требований профессиональной этики социальной работы экспертами в социальных медиа, может поставить под угрозу престиж социальной службы в Казахстане.

На основании анализа рассмотренных кейсов нами были определены ряд этических проблем, с которыми сталкиваются социальные работники и социальные службы при оказании помощи и предоставлении услуг через социальные медиа. В частности:

- Риски предоставления некачественных услуг, потому что деятельность многих экспертов не контролируется государством;

- Ориентированность руководства социальных служб исключительно на результат;

- Отсутствие поддерживающих этическое поведение социальных работников норм;

- Не несение ответственности социальных работников за результаты своей деятельности.

При оказании социальных услуг через социальные медиа социальным работникам необходимо осуществлять свою деятельность со строгим соблюдением следующих норм:

- уважение человеческого достоинства и толерантное отношение к клиенту;

- социальная справедливость и гуманизм;

- компетентность;

- социальная мобильность, активность и гибкость.

При оказании услуг социальными работниками через социальные сети также необходимо соблюдать следующие этические принципы:

- принятие личности клиента;

- уважать выбор клиента;

- формировать доверительные отношения с сохранением конфиденциальности полученной информации;

- информировать клиента о его интересах и предпринимаемых социальным работником действиях;

- несение ответственности за ход деятельности и за результаты оказанных услуг.

Таким образом, исходя из анализа двух кейсов и результатов интервью двух клиентов, которые имели опыт получения услуг социального работника, через социальные сети нами сделаны соответствующие выводы. Предоставление ус-

луг через социальные медиа имеет ряд особенностей, и данный способ социальной работы является весьма специфичным.

Стоит отметить, что многие люди заинтересованы в цифровом формате получения социальных услуг, подтверждением этого является статистика социального работника первого кейса в Instagram. Ежедневно эксперт получает 10-15 обращений с различными социальными проблемами. Социальный работник за два года оказал помощь 150 людям в решении их проблем и выведении из трудной жизненной ситуации. Автор кейса 1 отмечает, что многие люди не знали о путях решения их социальных проблем до знакомства с профессиональным аккаунтом социального работника. Для развития социальной работы через социальные медиа студентов и специалистов необходимо обучать цифровым технологиям и разработать этические принципы в соответствии с особенностями социальных медиа (Линч, 2016: 94-107). К примеру, быстрые сообщения, аудио-сообщения, эмодзи и другой инструментарий.

Выводы

С каждым годом технологии развивают с большей интенсивностью. Они становятся важной составляющей нашей повседневной жизни и профессиональной деятельности. В этой статье был рассмотрен опыт социальной работы в социальных сетях и этические проблемы, которые сопровождают данную деятельность. Социальные сети — это перспективная платформа для социальной работы, поэтому студенты и практики социальной работы должны овладеть навыками этичного использования современных технологий, что было подтверждено этим исследованием (Маколифф, 2005: 1-11). Социальные сети также являются эффективной платформой для повышения квалификации и получения опыта социальными работниками (Мукерджи, 2009: 450-458). Многие опытные социальные работники как практик из первого кейса делятся полезными советами с другими специалистами. Барьеры в цифровизации социальной работы и популяризации электронной социальной работы в первую очередь связаны с тем, что данной области многие годы социальная политика страны не уделяла достаточно внимания. Казахстан испытывает дефицит в социальных работниках, которые подходят творчески к своей профессиональной деятельности, что является необходи-

мостью для привлечения аудитории в свой экспертный блог (Реймар, 2005: 163-169).

Социальная работа в стране находится на этапе становления. Социальная политика страны на данный момент должна быть направлена на повышение технологичности социальной работы и использования возможностей современных технологий в полном объеме (Сандерленд, 2010: 73-85). Ограничениями исследования был небольшой опыт социальной работы в социальных сетях. Социальные работники Казахстана не активно внедряют социальные медиа в свою деятельность. В связи с этим, полученные данные являются субъективными и отражают мнение только двух специалистов, что недостаточно для получения более точных данных для исследования. В будущем необходимо провести фокус-группы с социальными работниками для определения уровня цифровой грамотности практиков социальной работы.

В связи с вышеизложенными аргументами нами даются следующие рекомендации для решения этических проблем социальной работы через социальные медиа:

1. Социальные работники, которые приняли решение использовать в своей деятельности возможности современных информационно-коммуникационных технологий должны пройти обучение или получить консультации по предоставлению услуг с использованием современных технологий. Социальные услуги через социальные медиа имеют коммуникативные проблемы (Вейнберг, 2010: 32-44). К примеру, отсутствие визуальных сигналов. Для решения коммуникативных проблем необходимо разработать технологии, которые могут интерпретировать эмоции и жесты;

2. Социальным работникам при оказании услуг через интернет необходимо разъяснить о рисках, связанных с конфиденциальностью и возможных последствиях (Рейган, 2008: 44-45). Социальным работником также необходимо предпринимать меры безопасности путем шифрования полученных данных;

3. Для сохранения границ между клиентом и социальным работником, необходимо предотвратить доступ клиентам к личным аккаунтам или блогам социальных работников. При предоставлении услуг через социальные сети должны соблюдаться электронные границы (Койл, 2009: 115-116). Немаловажным является то, что социальные работники в личных аккаунтах социальных медиа не должны публиковать материалы,

которые подрывают авторитет социального работника и социальной службы;

4. Социальным работникам необходимо разработать политику в отношении совместного с клиентом использования материалов и информировать клиента об этом. Клиент должен быть информирован о механизмах защиты и хранения материалов социальным работником, продолжительности хранения до момента их уничтожения. К примеру, внешние диски, жесткие диски или облачные хранилища (Маккарти, 2002: 153-161).

5. В случае обнаружении нарушения этических норм предоставления услуг коллегой в социальных медиа, социальный работник дол-

жен немедленно предпринять соответствующие меры.

Таким образом, в рамках данного исследования стало понятно, что социальная работа через социальные медиа и электронная социальная станут одним из наиболее популярных способов предоставления социальных услуг благодаря своей мобильности. Однако были выявлены этические проблемы, которые на данный момент законодательно не урегулированы. Для решения выявленных проблем нами были даны рекомендации, которые могут быть использованы социальными службами и социальными работниками для совершенствования своей деятельности и минимизации существующих рисков.

References

- Alden C. (2004) Formost Africans, Internet access is little more than a pipedream. *Online Journalism Review*, pp. 311-314.
- Australian Bureau of Statistics <https://www.abs.gov.au>.
- Bargh J. A., McKenna K., Fitzsimons G. M. (2002) Can you see the real me? Activation and expression of the “true self” on the internet. *Journal of Social Issues*, vol. 58, no 1, pp. 33-48.
- Bargh, J.A., McKenna, K. (2004) The internet and social life. *Annual Review of Psychology*, 55, pp. 573-590
- Bisman C. (2004) Social work values: The moral core of the profession. *British Journal of Social Work*, 34, pp. 109-123.
- Car J., Sheikh A. (2004) Email consultations in healthcare: 2 — acceptability and safe application. *British Medical Journal*, vol. 329, no 7463, pp. 439-442.
- Chan, Chitai, Holoso M. (2015) A Review of Information and Communication Technology Enhanced Social Work Interventions. *Research on Social Work Practice*, pp. 2-9.
- Coe Regan J. R., Freddolino P. (2008) Integrating technology in the social work curriculum. Alexandria, VA: Council on Social Work Education Press, pp. 44-45.
- Congress, E., McAuliffe D. (2006) Social work ethics: Professional codes in Australia and the United States. *International Social Work*, vol. 49, no 2, pp. 151-164.
- Coyle D. M. (2009) Computers are your future (10th ed.), pp.115-116.
- Crowe S., Cresswell K., Robertson A. (2011) The case study approach. *BMC Med Res Methodol*, pp.95-99.
- DIGITAL 2021: GLOBAL OVERVIEW REPORT: <https://datareportal.com/reports/digital-2021-global-overview-report>.
- Faux T. L., Black-Hughes C. (2000) A comparison of using the Internet versus lectures to teach social work history. *Research on Social Work Practice*, vol. 10, no 4, pp. 454- 466.
- Flood M., Martin B., Dreher T. (2013) Combining academia and activism: common obstacles and useful tools, *Australian Universities Review*, vol. 55, no 1, pp. 17-26.
- Gallina N. (2010) Conflict between professional ethics and practice demands: Socialwork perceptions. *Journal of Social Work Values and Ethics*, vol. 7, no 2, pp. 1-9.
- Gray M. (2010) Postmodern ethics. In *Ethics and value perspectives in social work*. London: Palgrave, pp. 55-56.
- Greenslade L., McAuliffe D., Chenoweth L. (2015) Social workers’ experiences of covert workplace activism. *Australian Social Work*, vol. 68, no 4, pp. 422-437.
- Healy K, Mulholland J. (2012) Writing Skills for Social Workers, pp. 64-65.
- Lynch D., Forde C. (2016) Moral distress and the beginning practitioner: preparing social work students for ethical and moral challenges in contemporary contexts. *Ethics and Social Welfare*, vol. 10, no 2, pp. 94-107.
- McAuliffe D. (2005) I’m still standing: Impacts and consequences of ethical dilemmas for social workers in direct practice, *Journal of Social Work Values and Ethics*, vol. 2, no 1, pp. 1-11.
- McAuliffe D. (2014) Interprofessional ethics: Collaboration in the social, health and human services. London: Cambridge University Press, pp. 114-115.
- McCarty D., Clancy C. (2002) Tele health: Implications for social work. *Social Work*, vol. 47, no 2, pp. 153-161.
- Mukherjee D., Brashler R., Savage T. A., Kirschner K. L. (2009) Moral distress in rehabilitation professionals: results from a hospital ethics survey. *PM & R: The Journal Of Injury, Function, And Rehabilitation*, vol. 1, no 5, pp. 450-458.
- Payne M. (2014) Oxford University Press, Social service, pp. 155-159.
- Reamer F. G. (2005) Ethical and legal standards in social work: Consistency and conflict. *Families in Society*, vol. 86, no 2, pp. 163-169.

Sunderland N., Catalano T., Kendall E., McAuliffe D., Chenoweth L. (2010) Exploring the concept of moral distress with community-based researchers: An Australian study. *Journal of Social Service Research*, vol. 37, no 1, pp. 73-85.

Trevithick P. (2012) Social work skills and knowledge a practice handbook. Paperback, Electronic resource, Book. English. Electronic books. 3rd ed, pp. 122-133.

Weinberg M. (2010) The social construction of social work ethics: Politicizing and broadening the lens. *Journal of Progressive Human Services*, vol. 21, no 1, pp. 32-44.

Yerbury H., Burrige N. (2013) The Activist Professional: Advocacy and scholarship. *Third Sector Review*, vol. 19, no 2, pp. 119-134.

Yin R. K. (2018) Case study research and applications: design and methods. Sixth edition. Los Angeles: SAGE, pp. 13-14.