

Pracownicy socjalni – praca bez kontaktu fizycznego z podopiecznymi czasie pandemii wywołanej COVID-19*

(perspektywa amerykańskich pracowników socjalnych)

Marzec 2020 r. - Jak mówi przysłowie: „Nadzwyczajne czasy wymagają nadzwyczajnych środków”. W świetle pandemii COVID-19 z pewnością jesteśmy świadkami niezwykle trudnych czasów. Jako pracownicy socjalni stoimy w obliczu niezliczonych wyzwań. Wielu z nas pracuje w organizacjach, które czasowo wyłączają lub zastępują kontakty osobiste z klientami systemem telefonicznym i komunikacją cyfrową. Niektórzy z nas pracują w organizacjach, które są przytłoczone obawami klientów, od niepokoju związanego z pandemią, przez problemy z pracą i kłopoty finansowe, po trudności z dostępem do badań COVID-19 i usług zdrowotnych dla nich samych i ich bliskich. Wszyscy pracujemy w środowiskach dotkniętych niepewnością, stresem i ograniczonymi możliwościami promowania zdrowego stylu życia, sprawiedliwości społecznej, wzmocnienia pozycji i poczucia funkcjonowania we wspólnocie.

Pracownicy socjalni dysponują wieloma ważnymi metodami i umiejętnościami, które pomagają klientom i społecznościom radzić sobie i dobrze funkcjonować w czasach kryzysów i transformacji. Możemy zapewnić wsparcie moralne i ekonomiczne, dostęp do usług, rzecznictwo w celu zaspokojenia potrzeb, terapię pomagającą radzić sobie z niepokojem i traumą, organizację społeczności oraz mnóstwo innych metod pomocy. Ale jakie są nasze obowiązki etyczne, gdy nie jesteśmy w stanie świadczyć usług w nasz zwykły sposób, w szczególności w sposób dozwolony przez nasze kodeksy etyczne, ograniczenia określone przepisami obowiązujące w instytucji i ogólne przepisy prawne? W jakich okolicznościach, jeśli w ogóle, etyczne jest, aby pracownicy socjalni naruszali określone normy etyczne, zasady agencji lub przepisy prawne? A jeśli naruszymy którąkolwiek z wytycznych, co możemy zrobić, aby zminimalizować ryzyko szkody dla klientów, nas samych i naszego zawodu?

Przykłady

Problemy mogą się pojawiać gdy pracownicy socjalni są nagle zmuszeni do świadczenia usług za pomocą technologii umożliwiających wyłącznie kontakt zdalny za pomocą mediów, w sytuacji gdy tradycyjnie świadczą te usługi osobiście. Agencja mogła zostać poproszona o zaprzestanie świadczenia usług osobistych w ramach krajowych i globalnych wysiłków na rzecz ograniczenia rozprzestrzeniania się COVID-19. Pomimo całego szacunku dla celu wszystkich dyrektyw z tym związanych, stawia się pracowników socjalnych w trudnych sytuacjach, gdyż najlepszą efektywność osiągają oni jednak w bezpośrednich kontaktach osobistych a nie poprzez media elektroniczne. Mogą nosić w sobie przekonanie o niskiej wartości swojej pracy i jej mizernej skuteczności. (...)

Inną kwestią jest zachowanie poufności. Niektóre formy technologii komunikacyjnej mają silne zabezpieczenia, aby zapewnić poufność komunikacji z klientami. Może się jednak zdarzyć atak hakerski gdy nie korzystamy, zapory ogniowej zapobiegającej nieautoryzowanemu dostępowi do kont mail czy innych np. (...)

Należy więc przeanalizować jakie rodzaje technologii komunikacyjnych są dostępne? Jakie są zalety i wady każdego rodzaju technologii? Który typ preferuje klient? W jaki sposób pracownik i klient mogą zminimalizować jakiegokolwiek ryzyko (np. korzystanie z komputera lub telefonu w prywatnym pokoju, bez obecności innych)?

Rozważmy teraz etyczny obowiązek zachowania jasnych i odpowiednich granic (s.1.06 (c)). Niektórzy pracodawcy proszą pracowników socjalnych o korzystanie z urządzeń osobistych i kont w celu komunikowania się z klientami. Niektórzy pracownicy socjalni świadczą usługi

wieczorami, w weekendy i inne godziny, które zwykle nie są dozwolone przez ich agencje. Niektórzy pracownicy socjalni mogą wykroczać poza swoje zwykłe role zawodowe, pomagając klientom w określonych sytuacjach kryzysowych. (...) Na przykład mogą poinformować klientów, że będą dostępni w ciągu tygodnia do godziny 20.00, ale jeśli później pojawią się pilne wątpliwości, klient powinien skontaktować się z innymi służbami ratunkowymi.

Ostrożne działanie w wyjątkowych okolicznościach

W każdym z wyżej wymienionych scenariuszy pracownicy socjalni reagują na nadzwyczajne okoliczności. Normalne praktykowanie zawodu może być niewykonalne. Normalne praktyki mogą również być szkodliwe. Nie oznacza to jednak, że pracownicy powinni po prostu ignorować swoje zobowiązania etyczne, prawne i agencyjne. Nadal ważne jest, aby działać rozważnie i profesjonalnie. W szczególności pracownicy powinni dążyć do zachowania etycznych zasad służby, poszanowania godności i wartości wszystkich ludzi, kompetencji zawodowych, uczciwości, relacji międzyludzkich i sprawiedliwości społecznej.

* Na podstawie: Allan Barsky, *Ethical Exceptions for Social Workers in Light of the COVID-19 Pandemic and Physical Distancing*, The New Social Worker, Spring 2020.
Wybrane fragmenty, przekład: Zdzisław Markiewicz