



María Rós Skúladóttir, félagsráðgjafi
og sérfræðingur á ráðgjafarsviði KPMG

Framþróun í félagsráðgjöf

VERULEIKI FÉLAGSRÁÐGJAFANS Í DAG

Veruleiki félagsráðgjafans í dag er sá að stór hluti starfsins fer í að sinna verkefnum sem ekki tengjast skjólstæðingum beint. Niðurstöðum rannsókna þar sem starfsumhverfi félagsráðgjafa er skoðað ber saman um að aðeins fjórðungi af vinnu félagsráðgjafans er sinnt í beinum tengslum við skjólstæðinginn. Samtök félagsráðgjafa í Bretlandi (The British Association for Social Work) fóru meðal annars í herferð til að bregðast við þessari þróun undir yfirskriftinni 80–20 herferðin (The 80–20 campaign). Markmið herferðarinnar er að snúa við þeirri þróun að félagsráðgjafar eyði mestum tíma sínum í stjórnunar- og ferladrifin verkefni á kostnað þess að byggja upp tengsl við skjólstæðinginn.

Á sama tíma upplifa félagsráðgjafar sig með takmarkaðan aðgang að gæðum í tækniumhverfi sínu og skort innan fagsins á þróun og nýtingu nýrra lausna. Í nýlegri skýrslu Evrópu-samtaka í félagsþjónustu (European Social Network, ESN) sem fjallar um stafræna þróun innan félagsráðgjafar

(e. digital transformation for resilient social work) kemur fram að velferðarþjónustan sé eftirbátur annarra geira er kemur að nýtingu tæknilausna og stafrænnar þróunar og ákall er um að stjórnendur og þróunaraðilar vinni saman að því að innleiða stafrænar lausnir innan velferðarþjónustunnar.

EKKERT KERFI ER BETRA EN GÖGNIN SEM ÞAÐ BYGGIR Á

Til þess að mæta þessum áskorunum, tryggja skilvirkni og árangur er ljóst að félagsráðgjafar þurfa að geta tekið upplýstar ákvarðanir byggðar á gögnum. Til þess að geta tekið gagnadrifnar ákvarðanir þarf að tryggja samræmingu og skilgreina hver það er sem ber ábyrgð á söfnun gagnanna. Gagnasöfn innan félagsráðgjafar og velferðarþjónustu á Íslandi eru takmörkuð og óaðgengileg. Þegar horft er almennt til gagnasafna og nýtingar þeirra eru ákveðnir lykilþættir sem skipta máli: aðgengileiki gagnanna, gæði þeirra, samvirkni og stöðugar úrbætur. Gagnagreining nýtist sem öflugt verkfæri innan velferðarþjónustu til þess að bæta skilvirkni og



*Gagnasöfn innan
félagsráðgjafar og
velferðarþjónustu
á Íslandi eru
takmörkuð og
óaðgengileg*

”
**Nýleg skoðana-
 könnun á starfsum-
 hverfi félagsráðgjafa
 í Evrópu, gerð af
 ESN, sýnir að 80%
 félagsráðgjafa telja
 að gervigreind muni
 auka færni þeirra
 og framlag í starfi
 fremur en að gera
 þá óþarfa**

árangur. Greining gagna getur stutt vinnslu mála, nýst sem tækifæri til þess að sérsníða úrræði og stuðlað að því að koma megí auga á félagslega útsetta hópa og bregðast við með snemmtækum stuðningi.

ÞRÓUN HLUTLÆGRA MÆLIKVARÐA

Þróun hlutlægra mælikvarða innan velferðarmála hefur ekki fylgt þeirri þróun sem orðið hefur innan annarra málaflokka. Kennarar hafa til að mynda ákvæði í kjarasamningum sínum um hámarksfjölda nemenda sem þeir sinna hverju sinni. Innan málaflokka félagsþjónustu eru engin takmörk fyrir því hversu mörg mál heyra undir hvern málstjóra. Velferðarþjónustu skortir hlutlæga mælikvarða sem með kerfisbundnum hætti meta verkefnaálag, málafjölda og tímalengd þeirra mála sem afgreidd eru hverju sinni. Kjarasamningar þurfa að miða að því að verkefnaálag sé sanngjarnt þannig að flótti skapist ekki úr fagstéttinni.

HLUTVERK GERVIGREINDAR Í VELFERÐARÞJÓNUSTU OG SIÐFERÐISLEG ÁLITAMÁL

Gervigreind mun umbreyta störfum, þar með talið innan félagsráðgjafar og velferðarþjónustu. Nýleg skoðana-könnun á starfsumhverfi félagsráðgjafa í Evrópu, gerð af ESN, sýnir að 80% félagsráðgjafa telja að gervigreind muni auka færni þeirra og framlag í starfi fremur en að gera þá óþarfa. Fyrstu rannsóknir á nýtingu

gervigreindar á þessu sviði gefa til kynna að hún geti bætt þjónustu og aðgengi að henni, en gæði þjónustunnar endurspeglast meðal annars í markvissari þróun og samræmdari vinnubrögðum.

Innleiðing gervigreindar og nýting vekur upp siðferðislegar spurningar sem nauðsynlegt er að takast á við og snýr meðal annars að upplýstu samþykki skjólstæðinga, sjálfsákvörðunarrétti, gagnahlutlægni, persónuvernd, gegnsæi og ábyrgð. Skjólstæðingar þurfa að vita um hlutverk gervigreindar í þjónustu þeirra og hafa val um að hafna notkuninni. Grunnatriði er snúa að persónuvernd og upplýstu samþykki eru lykilatriði og tryggja þarf öryggi gagna og að lögum sé framfylgt. Það þarf að tryggja gagnahlutlægni og aðhald og er þátttaka okkar allra mikilvægur þáttur í því eftirliti.

Það er mikilvægt að viðhalda gagnrýnni umræðu og hollustu við siðareglur og að hafa sterkan siðferðislegan áttavita í hröðu og síbreytilegu umhverfi tækniþróunar. Þó að tæknin geti aukið skilvirkni er mannleg nálgun þar sem samhygð, manngæska og tengsl eru í fyrirrúmi ómissandi í starfi félagsráðgjafa. Gervigreind hefur ekki tilfinningar, hún er ekki skapandi heldur er hún skipulögð. Sköpunarkrafturinn, innsæið og siðferðislegi áttavitinn býr í okkur mannfólkinu og þó að gervigreindin geti aukið yfirsýn og skilvirkni mun hún aldrei leysa af hólmi mannleg tengsl félagsráðgjafa og skjólstæðings.