

## ОН-ЛАЙН ТЕХНОЛОГІЇ У ПРАКТИЧНІЙ СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Семигіна Тетяна

Академія праці, соціальних відносин і туризму

### Анотація

*Ця робота розкриває напрями використання он-лайн технологій у міжнародній та вітчизняній практиці соціальної роботи, визначає переваги та обмеження таких технологій у профілактичній та консультативній роботі, окреслює потребу у вдосконаленні підготовки соціальних працівників, які надаватимуть послуги в умовах інформаційного суспільства.*

### Abstract

*This paper reviews the use of online technology in the international and national social work practice, discusses the advantages and limitations of technology in preventive and counselling work, outlines the need to improve the training of social workers who will provide services in the information society.*

### Вступ

Соціальна робота, за своєю суттю, є гнучкою професією. Репертуар її форм, методів та технологій постійно оновлюється. Розвиток ідей інформаційного суспільства та відповідних інформаційних засобів також зумовив осучаснення практики соціальної роботи.

Мета цієї роботи – охарактеризувати напрями використання он-лайн технологій у соціальній роботі, визначити їх переваги та обмеження. Робота побудована на вивченні закордонного досвіду та рефлексії участі в проекті «Покращення ВІЛ-послуг для представників груп найвищого ризику в Україні», у межах якого впроваджувались інтервенції в чотирьох організаціях, де надають соціальні послуги. У рамках цієї роботи он-лайн технології розумілись як сукупність методів та інструментів (ресурсів), що є доступними під час підключення до мережі Інтернет, і за допомогою яких здійснюється отримання, зберігання, обробка та передача інформації між користувачами мережі Інтернет в режимі реального часу [1].

### Результати

У сучасній закордонній літературі із соціальної роботи питання використання он-лайн технологій активно обговорюється упродовж останніх двадцяти років.

Якщо ще на початку 2000-х науковці дискутували щодо острахів соціальних працівників стосовно застосування сучасних інформаційно-комп'ютерних технологій (ІКТ) та он-лайн технологій для управлінських та моніторингових цілей [2], то в публікаціях 2013-2016 років мова ведеться про он-лайн соціальну роботу [3], інтервенції соціальної роботи, засновані на ІКТ [4], телесоціальну роботу [5], цифрове психосоціальне консультування [6].

Така робота спрямована на те, щоби:

- 1) проводити профілактичну роботу серед молоді, наприклад, для запобігання захворюванням, що передаються статевим шляхом, формування здорових звичок тощо;
- 2) надавати дистанційні консультаційні послуги тим, кому незручно в силу різних причин, зокрема, фізичних обмежень, далеких відстаней, потрапити на особисту зустріч до соціального працівника;
- 3) проводити тренінгів, вебінарів та інших навчальних заходів;
- 4) здійснювати дослідження (он-лайн опитування клієнтів, представників цільових груп, нарративні дослідження);

5) реалізовувати програми адвокації, захисту прав конкретних людей або цільових груп.

В Україні використання ІКТ у соціальних службах або ж для потреб соціальної роботи є предметом нечисленних публікацій [7; 8]. Фахівці визначають використання он-лайн технологій для профілактики соціально негативних явищ як сучасний та доцільний інструмент. Такі тенденції зумовлені насамперед особливостями аудиторії Інтернет-простору, яка складається переважно з молоді [11]. Найпоширенішими он-лайн технологіями для заохочення Інтернет користувачів до здорового способу життя та профілактики соціально негативних явищ, є веб-сайти, соціальні медіа (соціальні мережі, мікроблоги, блоги, відеохостінги, інтерактивні он-лайн платформи), рідше використовуються розсилки електронною поштою.

У практиці діяльності українських організацій з Дніпра, Полтави, Черкас та Чернігова, які брали участь у проєкті «Покращення ВЛ-послуг для представників груп найвищого ризику в Україні», он-лайн технології використовувались для: 1) ведення уніфікованих баз клієнтів, зберігання та обміну управлінською інформацією, планування зустрічей із клієнтами; 2) демонстрації матеріалів з Інтернету під час групових занять; 3) надання клієнтам можливостей для неформального підтримувального спілкування між собою та із працівниками організації (через закриті групи у соціальній мережі «Вконтакті»; 4) надання професійної взаємопідтримки працівниками організації (через закриту групу в соціальній мережі Фейсбук; конференції у Скайпі та комунікацію у Вайбері). Такі практики сприяли вищій залученості клієнтів до нової інтервенції, давали змогу корегувати апробацію нових підходів, підтримувати психологічну налаштованість фахівців на ефективну роботу із впровадження незнайомої для них методології роботи.

Слід зауважити, що сторінки організацій у соціальній мережі Фейсбук виконували здебільшого представницькі функції та використовувались для комунікації з партнерами, журналістами та співробітниками організації, в той час як сторінки і групи у соціальній мережі «Вконтакті» призначались для комунікації з клієнтами, що зумовлено тим, що основні цільові аудиторії організацій спілкуються саме в цій соціальній мережі.

До переваг он-лайн технологій, які використовують для профілактичної соціальної роботи, можна віднести таке: 1) економічна вигідність; 2) одночасне охоплення великої аудиторії користувачів; 3) швидке розповсюдження інформації; 4) підтримання двостороннього діалогу з цільовою аудиторією. З-поміж обмежень он-лайн технологій можна виокремити: 1) значну кількість часу для підтримки життєдіяльності ресурсів; 2) неможливість зміни поведінки лише через надання інформації; 3) складність використання одного ресурсу для різних цільових аудиторій.

До переваг он-лайн технологій у консультуванні належать: 1) доступність; 2) можливість надання послуг особам, що не є клієнтами організації; 3) можливість залучення нових клієнтів до організації; 4) комфортність для клієнта внаслідок віддаленості консультанта; 5) анонімність. До обмежень он-лайн технологій у консультуванні належать: 1) необхідність постійно бути присутнім он-лайн; 2) складність залучення клієнта до очних консультацій у фахівця; 3) складність у відстеженні реакції клієнта; 4) незручність уточнення деталей ситуації клієнта.

Он-лайн технології змінюють традиційну практику соціальної роботи, систему взаємодії із клієнтами та цільовими групами. Водночас посилення використання он-лайн технологій у практиці соціальної роботи породжує низку етичних питань щодо стосунків між фахівцями та клієнтами, професійних меж, забезпечення конфіденційності інформації тощо. Деякі зарубіжні науковці вважають, що виникає «сіра зона етики» [7], бо стосунки, що базуються на он-лайн технологіях, не регулюються наявними етичними кодексами чи професійними правилами або стандартами. А дехто навіть стверджує, що соціальні мережі зумовлюють новий етичний простір у соціальній роботі [8] та нову соціальну нерівність [9].

Поява нових практик соціальної роботи, які ґрунтуються на он-лайн технологіях, та етичних дилем із цим пов'язаних вимагають від навчальних закладів, які готують

соціальних працівників, впровадження у навчальних процес курсів та тем, які забезпечать студентів знаннями та навичками для надання соціальних послуг в умовах інформаційного суспільства.

### **Висновки**

Он-лайн технології змінюють практику соціальної роботи. Вони слугують не тільки управлінським задачам та виступають доповненням до традиційних методів роботи, а й формують принципово нові форми профілактичної, консультативної та представницької роботи. Це породжує не тільки технологічні, а й етичні питання, а також ставить нові завдання перед навчальними закладами, які готують соціальних працівників.

### **Список використаних джерел:**

1. Новітні медіа та комунікаційні технології : комплекс навчальних програм спеціальностей «журналістика», «видавнича справа та редагування», «реклама та зв'язки з громадськістю» / За заг. ред. В.Е. Шевченко. – К., 2012. – 412 с.
2. Parrot L. Reclaiming Information and Communication Technologies for Empowering Social Work Practice / Parrot L., Madoc-Jones I. // *Journal of Social Work*. – 2008. – Vol.8. – P. 181-197.
3. van de Luitgaarden G. Establishing working relations in online social Work / van de Luitgaarden G., van der Tier M. // *Journal of Social Work*. – 2016. – Doi: 10.1177/1468017316654347.
4. Chan C. ICT-supported social work interventions with youth: A critical review / Chan C. // *Journal of Social Work*. – 2016. – Doi: 10.1177/1468017316651997.
5. Bryant L. Tele-social work and mental health in rural and remote communities in Australia / Bryant L., Garnham B., Tedmanson D., Diamandi S. // *International Social Work*. – 2015. – Doi: 10.1177/0020872815606794.
6. Mishna F. Cyber Counselling: An Innovative Field Education Pilot Project / Mishna F., Levine D., Bogo M., Van Wert M. // *Social Work Education*. – 2013. – Vol. 32(4). – P. 484-492.
6. Скоромна О. П. Використання медіа технологій у роботі студентської соціальної служби / О. П. Скоромна // *Вісник ЛНУ імені Тараса Шевченка*. – 2013. – №13. – С. 61 – 68.
7. Степанченко Д. Результаты исследования “Он-лайн технологии аутич-консультирования для профилактики ВИЧ/ИППП среди групп риска в Украине”. Потребители инъекционных наркотиков / Д. Степанченко // Ресурсний центр «Молодь за здоров'я». – Режим доступу: <http://www.mzz.com.ua/rezultaty-issledovaniya-on-lajjn-tekhnologii-autrich-konsultirovaniya-dlya-profilaktiki-vichipp-sredi-grupp-riska-v-ukraine-potrebiteli-inekcionnykh-narkotikov.html#more-2210>.
8. Дані досліджень інтернет-аудиторії України (січень 2014) // Інтернет Асоціація України. – Режим доступу: <http://www.inau.org.ua/download.php?348437cc6e39502c642bdbaebc495506>.
9. Mishna F. “It just crept in”: The Digital Age and Implications for Social Work practice / Mishna F., Bogo M., Root J., Sawyer J.-L., Khoury-Kassabri // *Clinical Social Work Journal*. – 2012. – Vol. 40 (3). – P. 277-286.
10. Boddy J. Social Media and Social Work: The Challenges of a New Ethical Space / Boddy J., Dominelli L. // *Australian Social Work*. – 2016. – Doi: 10.1080/0312407X.2016.1224907.
11. Steyaert J. Social Work and the Changing Face of the Digital Divide/ Steyaert J., Gould N. // *British Journal of Social Work*. – 2009. – Vol. 39 (4). – P. 740-475.