



## DIGITAL TECHNOLOGIES AS A TOOL IN THE ACTIVITIES OF SOCIAL SERVICES

### ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ У ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ СЛУЖБ

Krymchak L.Y. / Кримчак Л. Ю.

канд. педагог. наук, доцент

ORCID:0000-0002-7479-3416

Oles Honchar Dnipro National University

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара, 35, 49000

**Анотація.** Висвітлюється роль цифрових технологій в діяльності соціальних служб у громадах. Акцентується увага на використанні різноманітних віртуальних практик. Обґрунтовується значення «Батьківських програм», «Програм кібербезпеки», чатботу «Кіберпес». Наголошується на методи «гейміфікації» та кібертерапії в діяльності фахівця із соціальної роботи.

**Ключові слова:** цифрові технології, соціальна робота, спеціалізовані сайти, онлайн-консультації, технології соціального втручання, гейміфікація, кібертерапія.

**Abstract.** The role of digital technologies in the activities of social services in communities is highlighted. Emphasis is placed on the use of various virtual practices. The significance of "Parent Programs", "Cyber Security Programs", and the "Cyberpes" chatbot is substantiated. Emphasis is placed on the method of "gamification" and cybertherapy in the activities of a social worker

**Key words:** Digital technologies, social work, specialized sites, online consultations, technologies of social intervention, gamification, cybertherapy

#### Вступ.

Трансформація українського суспільства, глобальне використання цифрових технологій, пандемія COVID-19 та військова агресія з боку Росії, сприяли змінам у роботі соціальних служб та стимулювали розробку й впровадження нових цифрових методів задля забезпечення віддаленого задоволення потреб клієнтів.

На думку науковців (Н. Морзе, О. Спирін, Е. Полат та ін.) цифрові технології здатні забезпечити індивідуальний підхід, адаптованість до оточуючого середовища, потребу до самовдосконалення й прагнення до самостійності та самопізнання, використання комп'ютерних технологій в розвитку особистості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій дає можливість зрозуміти, що дана проблема є предметом ряду наукових досліджень (Т. Абрамович, О. Дудка, Н. Іваночко, В. Боженова, С. Лелюк, Н. Хміль, Л. Крецу та інші).

**Мета** – висвітлити роль цифрових технологій як інструменту в діяльності



соціальних служб.

### **Основний текст.**

У науковій літературі цифрові технології (ЦТ) тлумачаться як технології, що застосовуються для передачі, маніпулювання та зберігання даних за допомогою електронних засобів [1]. Серед них дослідники визначають електронну пошту, текстові SMS-повідомлення, відеочат (Skype, Zoom, Viber, Telegram та ін.) та соціальні мережі (Facebook, Instagram, Twitter). Не обходять ЦТ і сучасний інститут соціальної роботи. Трансформуючи його середовище, вони виступають стимулом для розробки нових стратегій в роботі з громадою.

Тому не дивно, що соціальна робота в громаді успішно застосовує різні віртуальні практики, більшість з яких виступає аналогом звичайних:

- спеціалізовані сайти, на яких можна знайти корисну інформацію (законодавство, положення, актуальні вимоги до складання списку необхідних документів, перелік пільг тощо);
- онлайн-консультації (психологів, юристів, педагогів, соціальних працівників, лікарів) на доступних електронних платформах соціальних служб з застосуванням онлайн-чата, на яких клієнти можуть отримати допомогу відносно боротьби з депресією та різними видами залежності, вирішення міжособистісних та партнерських конфліктів, відчуття нав'язливої тривоги, розладів харчової поведінки, особистісних та інших проблем психічного здоров'я;
- форуми усиновителів, прийомних батьків, багатодітних сімей, людей з інвалідністю, на яких відбувається взаємоінформування зацікавлених осіб, з метою допомогти людині не тільки не відчувати себе самотнім, але і конструктивно розв'язувати проблеми разом з тими, хто має досвід.

Зазначене вище дає можливість гіпотетично припуститися думки, що надалі ЦТ можуть стати не тільки джерелом розширення прав та можливостей кожного клієнта соціальної служби, але й інформаційним ресурсом, який дозволить скоротити дистанцію між їх потребами та інститутом соціальної роботи.



З цих позицій цікавою є точка зору С. Chan та М. Holosko [2, p.691-695]. Аналізуючи ЦТ соціального втручання у відносинах фахівців із соціальної роботи з молодими клієнтами, дослідники виділяють основні їх види, які, на нашу думку, можна вважати ефективними в роботі з різними прошарками населення. Серед них веб-сайти організацій та локальних заходів, VR-програми, мобільні обладнання (смартфони, планшети, нетбуки тощо) та загальний інтернет-серфінг (відвідування веб-сайтів, пошук інформації в мережі Internet).

З позиції висвітлення ефективних шляхів подолання особою чи сім'єю складних життєвих обставин з впровадженням ЦТ в практику соціальної роботи слід звернути увагу на «Батьківські програми», які можна застосовувати у вигляді мобільного додатку до смартфона. Зазначена технологія дозволяє фахівцю із соціальної роботи через Internet-дзвінки підтримувати постійний контакт та обмінюватися повідомленнями з членами сім'ї (батьками), в яких існують міжособистісні конфлікти з дитиною. Це дозволяє покращити поведінку обох сторін, попередити насилля в сім'ї та нехтування дитиною, зменшити рецидив злочинності у сім'ях тощо [3, p.364].

Заслуговує на увагу і «Програма кібербезпеки» для підлітків, яка дозволяє сформувати навички інформаційної грамотності та правильного інтернет-серфінгу. А застосування чатботу «Кіберпес» (у Telegram та Viber) допоможе молодим людям дізнатись більше про кібербулінг та його прояви, видалити образливі коментарі з соціальних мереж, й підкаже контакти служб допомоги.

Немаловажну роль в соціальній роботі може відігравати метод «гейміфікація» – інтеграція ігрового простору з реальним соціальним середовищем для вивчення специфічної поведінки будь-кого з клієнтів соціальних служб. Важливо, що актуалізація такої поведінки в реальному соціальному середовищі підтримується системою винагород та розпізнавання у віртуальній реальності у формі сигнальних значків, які позначають позитивну загальноприйнятну поведінку.

Відносно «ігрофікації», то спираючись на роботи закордонних дослідників



можна припуститися думки, що впровадження цього методу в практику соціальної роботи дасть можливість лікувати у клієнтів депресію, токсикоманію та попереджувати насильства серед молодих членів сім'ї. А подальше розширення соціального втручання, заснованого на віртуальних ігрових засобах сприятиме застосуванню рольових ігор.

Немаловажна роль у соціальній роботі з клієнтами соціальних установ може відводитися кібертерапії. Як форма цифрової роботи – кібертерапія – пропонує індивідуальні та групові консультаційні послуги, використовуючи тривимірний віртуальний світ, у якому клієнти та фахівці з соціальної роботи взаємодіють один з одним візуально за допомогою аватарів, а не реальних фотокарток чи живих зображень.

Викладене вище дозволяє визначити низку завдань, які можна вирішити завдяки впровадженню ЦТ в роботу соціальних служб у громаді:

- розробити новий автоматизований соціально-психолого-педагогічний інструментарій;
- структурувати та вдосконалити інтерпретацію результатів діагностики;
- створити й впровадити в практику соціальної роботи ігрові методи розвитку соціального інтелекту особистості;
- проводити інтерактивну превентивну та просвітницьку роботи;
- підвищити якість надання консультативної допомоги;
- розширити способи візуалізації роботи фахівця з соціальної роботи з клієнтами.

Не зважаючи на наявність позитивних моментів впливу ЦТ на роботу соціальних центрів, аналіз наукових досліджень дає можливість висвітлити й негативні фактори цифровізації, які пов'язані з різними соціальними ризиками:

- відсутність спеціалізованої форми цифрової соціальної роботи;
- ЦТ здебільшого мають інертний характер, що простежується у відсутності оцінки їх ефективності та використання;
- проблеми в адекватній репрезентації соціальних послуг, що пов'язане з відсутністю SEO-спеціалістів – фахівців, які виконують внутрішню і



зовнішню оптимізацію сайту з метою підвищення його позиції в списку сторінок, знайдених пошуковими системами за конкретними запитами;

- оцінка ефективності застосування ЦТ, яка здебільшого носить кількісний цифровий характер, викреслюючи соціальні та психологічні індикатори тощо.

### **Висновки.**

Виходячи з того, що сучасних людей можна назвати «особами Digital», або мережевими людьми, то цифрові технології набувають свого значення в соціальній роботі з клієнтами, яким надаються соціальні послуги. Вони стають формувальним фактором розуміння реальності та створення власної індивідуальності кожного клієнта. Це вимагає міжнаукової взаємодії, залучення сфери соціального підприємництва до участі в розробці цифрових соціальних проєктів, створення освітніх платформ та курсів для співпраці соціальних служб, взаємодії з ІТ-фахівцями з метою впровадження сучасних цифрових технологій в соціальну роботу.

### **Література**

1. Дудка О. М., Іваночко Н. В. Цифрові технології в роботі соціального педагога. Шляхи розвитку науки в сучасних кризових умовах: тези доп. І міжнародної науково-практичної інтернет-конференції. Дніпро. 2020. С.371-374. URL: <https://bit.ly/3nSNPou> (дата звернення: 14.01.2022 р.)
2. Chan C., Holosko M. J. The utilization of social media for youth outreach engagement: A case study. *Qualitative Social Work*, 2017, vol. 16 (5), pp. 680–697. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1473325016638917> (дата звернення: 12.01.2022 р.)
3. Bigelow K. M., Carta J. J., Lefever J. B. Txt u ltr using cellular phone technology to enhance a parenting intervention for families at risk for neglect. *Child Maltreatment*, 2008, vol. 13, pp. 362–367.
4. URL: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.1025.4323&rep=rep1&type=pdf> (дата звернення: 16.01.2022 р.)