

## ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖ У РОБОТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Сучасний соціальний працівник повинен вміти використовувати соціальні мережі у своїй роботі, для того щоб взаємодіяти зі своїми клієнтами будь-де та при різних обставинах. Соціальний працівник повинен розширювати сферу своєї діяльності та використовувати нові методи роботи для більш ефективної праці

**Ключові слова:** *соціальні мережі, суспільство, комунікація.*

### Вступ

Сьогодні Інтернет є невід'ємною частиною суспільства. А соціальні інтернет-мережі слугують способом спілкування та обміну інформації між індивідами. Соціальні інтернет-мережі – це важливий інструмент інформації з найбільш вираженим ступенем незалежності, що обслуговують громадські інтереси та потреби, формують громадську думку з питань:

1. політичних прав громадян;
2. розвитку ідейно-політичної діяльності політичних партій та рухів;
3. підвищення ефективності діяльності органів місцевого самоврядування;
4. оперативного суспільного інформування з актуальних проблем сучасності та іншого.

У загальносуспільному масштабі цей процес сприяє розвитку громадянської єдності, допомагає поширенню соціального досвіду, у тому числі й у сфері освоєння нових інформаційних технологій. Формування соціальних мереж сприяє виробленню відповідних сучасним потребам ефективних форм капіталізації інформаційних ресурсів. Для мережевої взаємодії рівень розвитку соціальної капіталізації визначається не стільки обсягом наявних ресурсів, скільки можливостями їх мобілізації в мережі. Ці можливості впливають на динаміку інформаційних процесів і ширину охоплення ними мережі, служить джерелом її розвитку та є запорукою розвитку нового інформаційного виробництва.

У ході свого розвитку соціальні інтернет-мережі збагачуються новими можливостями для задоволення запитів користувачів. Можна погодитись із думкою дослідників (О. С. Онищенко, В. М. Горовий, В. І. Попик та ін) про

те, що основними причинами нинішньої привабливості соціальних інтернет-мереж на сьогодні є [1]:

1. отримання інформаційної підтримки від інших членів соціальних інтернет-мереж;
2. верифікація ідей через участь у соціальній взаємодії;
3. соціальна вигода від контактів (причетність, самоідентифікація, соціальне ототожнення, соціальне сприйняття тощо);
4. рекреація (відпочинок) [2].

## Основна частина

Велика кількість населення України різного віку використовує соціальні інтернет-мережі. Щоб допомогти окремим представникам населення із вирішенням їх проблем соціальний працівник 21 століття має йти в ногу із часом використовуючи дані мережі як у професійній діяльності, так й для особистих потреб.

Слід зазначити, що саме віртуальні соціальні мережі є потужним засобом підтримки комунікації мільйонів громадян в мережі Інтернет, оскільки окремі соціальні спільноти вже мають десятки і сотні мільйонів зареєстрованих користувачів [3]. Це дає змогу соціальному працівнику звернути увагу більшої кількості користувачів на свої послуги. Можна розміщувати оголошення на різних сайтах, вказуючи контактні дані. Таким чином, люди завжди можуть дізнатися про надання допомоги і за наявності потреби зв'язатися між собою, з соціальним працівником, або проконсультуватися з різних питань за допомогою онлайн-чату.

З огляду на те, що комунікативний процес не зводиться лише до обміну інформацією (її передачі та сприйняття), а ще й містить у собі трансформацію цієї інформації в соціально значущі індивідуальні, групові чи масові дії, то для соціального працівника якраз така трансформація і є головною метою дослідження, де сам комунікаційний процес становить лише нагоду для дослідження. Тому соціальний працівник зобов'язаний орієнтуватися в усіх видах Інтернет-комунікацій.

*По-перше*, соціальний працівник повинен бути ознайомлений з основними офіційними сайтами щодо своєї професійної діяльності. Так, наприклад:

<http://www.psyua.com.ua> – сайт створений для професійної діяльності психологів та соціальних працівників/соціальних педагогів системи освіти. Даний сайт корисний не лише цікавою та корисною інформацією для фахівців, але на ньому можна знайти законодавчу базу, інформацію про діяльність Українського науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи системи освіти, оголошення про проекти, звіти тощо;

<http://www.mlsp.gov.ua> – офіційний сайт Міністерства соціальної політики України, де розкриваються основні законодавчі документи у сфері соціальної політики, що стосуються діяльності соціального працівника з різними категоріями населення;

<http://dsmsu.gov.ua> – офіційний сайт Міністерства молоді та спорту України, де висвітлюється інформація про діяльність у сфері державної соціальної молодіжної політики (законодавчі акти, новини, оголошення та вакансії, контактна інформація, напрями діяльності, співпраця);

<http://www.dcz.gov.ua> – офіційний сайт Державної служби зайнятості. За допомогою зазначеного сайту соціальний працівник за будь-якої потреби може дізнатися про особливості працевлаштування, вільні вакансії, анонси та події у сфері зайнятості, нормативно-правове забезпечення, також є доступ до соціальної реклами. На сайті можна знайти різноманітні матеріали зустрічей, круглих столів, семінарів, резолюції тощо;

[http://naps.gov.ua/ua/structure/institutions/social\\_work](http://naps.gov.ua/ua/structure/institutions/social_work) – офіційний сайт Національної академії педагогічних наук України, до складу якої входить Український науково-методичний центр практичної психології і соціальної роботи. На сайті розкрито напрями діяльності центру, його завдання, контактна інформація, анонси та оголошення, результати діяльності тощо;

<http://ligasocial.org.ua> – офіційний сайт «Ліги соціальних працівників України», яка є Всеукраїнською громадською організацією та об'єднує громадян незалежно від громадянства і місця проживання для задоволення та захисту законних соціальних, економічних, творчих та інших спільних інтересів своїх членів, реалізації їх прав і свобод та сприяння реалізації соціальної політики в Україні;

<http://www.psyua.com.ua> – офіційний сайт психологічної служби системи освіти України, де розміщена інформація про діяльність психологічної служби; проекти, які реалізуються; законодавча база діяльності служби; її наукова продукція, контактна інформація, оголошення тощо.

Звичайно, що подати аналіз та характеристику усіх сайтів неможливо. Так, наприклад, існує велика кількість спеціалізованих сайтів, що об'єднують окремі категорії населення, які потрапили у складні життєві обставини чи мають психічні чи фізичні відхилення, Інтернет-сторінки для обдарованої молоді, ВІЛ-інфікованих тощо [4, с. 161].

Також існують окремі сторінки соціальних інститутів, з якими може співпрацювати соціальний працівник: спеціалізовані служби, служби для сім'ї, дітей та молоді; служби у справах дітей, громадські організації різних регіонів України та за її межами. На цих сторінках соціальний працівник

може віднайти здобутки діяльності зазначених служб та організація, інформацію про заходи, які організуються, контактну інформацію, ряд послуг, що можуть надаватися ними, нормативно-правові документи, методичні рекомендації щодо різних видів діяльності у соціальній сфері тощо.

**По-друге**, соціальний працівник мусить обрати для себе мережі спільнот та об'єднань. Мережі спільнот, на думку багатьох науковців (В. Михайлов, Думанський Н. О., Голощук Р. О., Гуревич Р.С., Івашнєвої С. В., Клименко О. А., Ломакін Д. С., Патаракін Е. Д., Фещенко А. В.) [3], відіграють значну роль у професійному розвитку соціальних працівників. Участь у мережі професійних спільнот не тільки стимулює професійне зростання соціальних працівників, але й дозволяє фахівцям соціальної сфери, які живуть у різних куточках міста (країни, області, району), спілкуватися один з одним, вирішувати професійні питання та підвищувати свій професійний рівень шляхом дистанційного навчання.

Скориставшись даними системами соціальний працівник може надсилати необхідну інформацію, проводити консультації, здійснювати просвітницьку роботу з різними категоріями населення, що потребують його підтримки, зокрема обдаровані діти, діти з особливими потребами, діти з неблагополучних та багатодітних сімей, сім'ї переселенців, люди похилого віку та інші [4, с. 162].

Найбільш часто використовуваними соціальними мережами та співтовариствами є Instagram, Telegram, Фейсбук, Twitter, Skype, ASKfm, LiveJournal, Друзі.ua та інші. Для більш ефективної роботи соціальний працівник може створити власний спеціалізований персональний веб-сайт, Інтернет-сторінки в соціальних мережах, електронну пошту тощо [5, с. 33].

**По-третє**, соціальний працівник сьогодні має можливість брати активну участь у різних онлайн-режимах.

За адресною спрямованістю повідомлень і часом реакції, відповіді на них розрізняють системи особистого й колективного листування; за часом реакції на відправлене повідомлення – системи інтерактивного спілкування (синхронного режиму зв'язку «on-line») й відстроченого (асинхронного режиму зв'язку «off-line»). Серед комп'ютерних систем підтримки міжособистісної комунікації виокремлюють такі типи як:

1) інтерактивне особисте листування. До нього відносять чат (chat), коли повідомлення, що набирається одним із учасників діалогу, автоматично відображається і на моніторі іншого учасника, на яке він у такий самий спосіб відповідає, продовжуючи діалог;

2) відстрочене особисте листування. До такого виду належить електрон-

на пошта (e-mail). Користувач набирає повідомлення і відсилає його адресату, який, отримавши його, за необхідності надсилає відповідь;

3) колективне інтерактивне листування. Мається на увазі колективний чат, коли учасники колективного обговорення по черзі обмінюються репліками-повідомленнями;

4) відстрочене колективне листування. Основною його формою є електронні конференції (форуми). Повідомлення, що відсилається на конференцію, стає доступним усім її учасникам. Кожен учасник може відповісти на нього, підтримавши обговорення, а також може ініціювати нові питання;

5) зустрічі онлайн, проведення семінарів, тренінгів та інших заходів за допомогою Інтернет – вебінари (англ. webinar). Вебінари можуть бути спільними і включати в себе сеанси голосувань і опитувань, що забезпечує повну взаємодію між аудиторією та ведучим.

Отже, необхідним елементом, зокрема, методичної роботи соціального працівника має бути робота в режимі онлайн-семінарах, конференціях, вебінарах тощо.

Якщо проаналізувати український сегмент глобальної мережі, можна сказати, що на сьогоднішній день вже існують деякі мережі професійних об'єднань працівників соціальної сфери. Треба зауважити, що діяльність соціальних працівників у мережах носить безсистемний характер, відсутній модератор мереж, якість викладених ресурсів часом не дуже висока, відбувається постійне порушення авторського права тощо. Діяльність мережевих спільнот працівників соціальної сфери на території України є ще дуже мало розробленим напрямом за яким постійно ведуться розвідки.

**По-четверте**, на сьогодні особлива роль належить саме дистанційному навчанню, яке займає важливе місце щодо освіти соціальних працівників. Метою дистанційного навчання є забезпечення доступності та неперервності додаткової професійної освіти на засадах підвищення кваліфікації за місцем проживання фахівця. Звичайно, переваги дистанційного навчання полягають у його індивідуальному графіку навчання, широкому полі для творчої самореалізації.

На сьогодні широкого вжитку набув один із найпоширеніших методів дистанційного навчання – вебінар. Цей термін утворено від слів «web» та «seminar» і застосовується для позначення різних онлайн заходів: семінарів, конференцій, дискусій, зустрічей, презентацій, а в деяких випадках – тренінгів та мережевих трансляцій тих чи інших подій. У ході вебінару зв'язок між учасниками підтримується через Інтернет за допомогою встановленого на комп'ютері або спеціального веб-додатку [6, с. 150-151].

Зазначимо, що при отриманні онлайн-освіти зникають межі між очним і дистанційним навчанням. Характерологічна властивість проведення вебінарів полягає в їх інтерактивності – ефект фізичної присутності. Слухачі мають можливість сприймати все, що демонструє й говорить викладач, вести з ним діалог, уточнюючи в усній або письмовій формі незрозумілі моменти або відповідаючи на поставлені їм запитання [6, с. 151].

Незважаючи на певні недоліки вебінарів (обмежена можливість у тренуваннях, особистий контакт, робота з особистими якостями, відсутність гарантії конфіденційності, не завжди висока якість зв'язку тощо) він має і свої переваги, такі як економія часу і коштів учасників та організаторів, масштабність аудиторії, доступ до різних допоміжних бібліотек, архівація (створення електронних курсів).

**По-н'яте**, це елемент електронної бібліотеки. Пізнавальна діяльність в Інтернеті являє собою пошук інформації як за ключовими словами, так і через перехід від одного гіпертекстового посилання до іншого – таке «ходіння» по посиланнях отримало назву «навігація». Сьогодні ефективний пошук інформації для соціального працівника пропонує використання можливостей широко представлених в Інтернеті спеціальних пошукових систем (наприклад: Шукалка, UAport, Bigmir, TopPING, Uaportal, Google, Meta.ua, Ukr.net та ін.).

При цьому в мережі Internet можна знайти інформацію абсолютно різного роду і якості: від монографій, наукових статей, періодичних видань і законодавчих актів до домашніх сторінок клієнтів. До теперішнього часу велике поширення на теренах «Всесвітньої павутини» отримали всілякі пізнавальні та освітні ресурси: Internet-енциклопедії та довідники, навчальні курси, електронні бібліотеки, мережеві картинні і фотогалереї та ін [5, с. 162].

Соціальний працівник зобов'язаний мати свою електронну бібліотеку, в якій будуть міститися методичні поради, статті, посилання на корисні сайти, книги, посібники, якими можна користуватися у відкритому доступі. Також у ній можуть міститися посилання на інші електронні бібліотеки, що допоможуть у роботі.

## Висновки

Соціальні інтернет-мережі є невід'ємною частиною в існуванні людства і роботі соціальних працівників. З їх допомогою вони стають ближчими до своїх клієнтів і можуть надавати кваліфіковану допомогу. Завдяки Internet ресурсам з'являється можливість допомагати людям з різних куточків світу. Соціальні мережі змінюють роботу працівників на більш комфортну та широкоформатну.

## Література

1. Соціальні мережі як чинник розвитку громадянського суспільства : [монографія] / [О. С. Онищенко, В. М. Горовий, В. І. Попик та ін.] ; НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – К., 2013. – 220 с.
2. Соціальні мережі як чинник розвитку громадянського суспільства. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:  
<http://nbuviar.gov.ua/images/naukovidopovidi/2.pdf>
3. Яцишин А. В. Застосування віртуальних соціальних мереж для потреб загального середовища освіти / А. В. Яцишин // Інформаційні технології в освіті. – 2014. – № 19. – с. 119-126
4. Новгородський Р. Г. Інтернет-комунікації у роботі соціального працівника / Р. Г. Новгородський // Вісник Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т.Г.Шевченка. – Вип.133 – 2016. – с. 160-163.
5. Яцишин А. В., Коваленко В. В. Використання електронних соціальних мереж для роботи з дітьми та молоддю з особливими освітніми потребами / Яцишин А.В. // Освіта та розвиток обдарованої особистості. – Вип. 8 (39). – 2015. – с. 32–38
6. Словінська О. Д. Вебінар як різновид електронної веб-конференції та його місце в комбінованому навчанні / О. Д. Словінська // Вісник Житомирського державного університету. – Вип. 1 (73). – 2014. – С. 150-154.

---

### Pasichnyk Yuliia R.

Donbas State Pedagogical University, Slovians'k, Ukraine.

#### **The use of social networks in the work of social workers**

The modern social worker must be able to use social networks in his work in order to interact with his clients wherever and in different circumstances. A social worker must expand his field of activity and use new working methods to work more effectively.

**Keywords:** *social networks, society, communication.*