

## *Лекція № 2*

***Тема лекції: Використання он-лайн технологій для заохочення Інтернет-користувачів до здорового способу життя та профілактики соціально негативних явищ (веб-сайти, соціальні мережі, блоги, соціальна реклама, інтерактивні онлайн-платформи).***

### **План лекції**

1. Переваги та недоліки використання он-лайн технологій
2. Моделювання роботи соціального працівника з використанням інтерактивних методів

### **Зміст лекції**

#### ***Питання 1. Переваги та недоліки використання он-лайн технологій***

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 для соціальних працівників.

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.

Питання використання онлайн 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, то сьогодні терміни: он-лайн соціальна робота, інтервенції соціальної роботи, засновані на ІКТ, телесоціальна робота, цифрове психосоціальне консультування широко застосовуються у професійній діяльності соціального працівника.

Така робота спрямована на те, щоб:

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 тренінги, вебінари та інші навчальні заходи;

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 публікацій. Фахівці визначають використання онлайн технологій для профілактики соціально негативних явищ як сучасний та доцільний інструмент. Такі тенденції зумовлені насамперед особливостями аудиторії Інтернет-простору, яка складається переважно з молоді.

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 проекті «Покращення ВІЛ-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 соціальних мережах);

4) надання професійної взаємопідтримки працівниками організацій (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 «Інстаграм» 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 наступні:

- 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», 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 та нову соціальну нерівність.

## *2. Моделювання роботи соціального працівника з використанням інтерактивних методів*

Якщо проаналізувати критерії компетентності та функції соціального працівника, то однією із рольових моделей, яка використовується у практиці соціальної роботи, є тренер/вчитель соціальних навичок.

Фокус таких практичних ролей зосереджено „на людині”, саме тому, соціальні працівники виступають головним чином як фасилітатори або заохочувачі.

У ролі фасилітатора соціальний працівник працює переважно як такий, що полегшує взаємодію клієнта із соціальним оточенням. Виконання цієї ролі передбачає надання допомоги соціальним працівникам окремим індивідам або групам виразити свої потреби, ідентифікувати/з'ясувати свої проблеми, розробити та застосувати стратегії їх вирішення. Такий підхід створює для клієнта ситуацію психологічної безпеки і комфорту, що є одним із аспектів психологічної екології.

Тому майбутнім соціальним працівникам необхідно навчитись не тільки розбиратися в індивідуальній психології „клієнтів”, але й розвивати у підопічних активність і самостійність, що є показником професійного успіху фахівця соціальної роботи.

Щоб виконати таку функцію, соціальний працівник має оволодіти навичками міжособистісної взаємодії, чому сприяє інтерактивне навчання.

Зазвичай переконатися у перевагах і результативності інтерактивного навчання можна тільки за умови безпосередньої його реалізації в педагогічній практиці.

Водночас необхідно розрізняти дві категорії, які зустрічаються в науковій психолого-педагогічній літературі, що стосується цієї інновації: „інтерактивні методи” та „методи інтерактивного навчання”.

Відмінність цих категорій полягає у змісті слова „інтерактивні". Говорячи про „інтерактивні методи", слід наголосити на якостях самого методу, в умовах якого той, хто навчається бере активну участь у тому, що відбувається.

Пізнавальна діяльність при цьому є вторинною, що означає: як тільки перестає працювати метод - припиняється активне навчання клієнтів і міжособистісна взаємодія в групі.

В інтерактивному навчанні основою є активність особистості, що задається не тільки безпосередньо методом, але й іншими чинниками, наприклад, освітнім середовищем, яке створює соціальний працівник.

Відтак соціальний працівник в інтерактивному навчанні виступає організатором навчально-пізнавального процесу, консультантом, фасилітатором, який ніколи не „закриває" навчальний процес на собі.

В умовах інтерактивного навчання клієнт перебуває в стані пошуку відповіді на певне запитання, потребує нової інформації, щоб вирішити проблему, або розмірковує разом з іншими над оптимальним способом розв'язання професійної ситуації.

Тому комплексне використання інтерактивних методів, які взаємопов'язані у певну систему, створює умови для реалізації цілісного інтерактивного навчання.

Майбутній соціальний працівник може використовувати систему інтерактивних методів, згідно їх провідної функції у педагогічній взаємодії:

1. Методи створення сприятливої атмосфери та організації комунікації, що своєю процесуальною основою мають «комунікативну атаку», яка здійснюється соціальним працівником на початку організації взаємодії для оперативного включення у спільну роботу кожного клієнта та сприяє їх самоактуалізації та конструктивній адаптації до створеної професійної ситуації.

За основу можна взяти вправи, що пропонують для практичних психологів, які є модифіковані і адаптовані для навчання соціальних працівників. Для цього майбутній фахівець соціальної сфери повинен сформулювати життєвий і професійний кодекс.

Кожен клієнт одержує картку з літерою українського алфавіту (крім тих літер, з яких не можуть починатися слова, наприклад „Ь"). Завдання учасників - сформулювати кілька значущих для них життєвих або професійних правил, які б починались з тих літер алфавіту, які є у них на картках. На завершення роботи клієнтам пропонується зачитати сформульовані ними постулати, вимоги,

умови, які об'єднуються у єдиний життєвий і професійний кодекс соціального працівника.

2. Наступною групою методів інтерактивного навчання можна виокремити методи організації обміну діяльностями, що мають на меті поєднання індивідуальної та групової спільної роботи учасників інтерактивної взаємодії, спільну активність, співвідношення діяльності соціального працівника та клієнтів.

Тут доцільно використовувати вправи на активне слухання, на прийняття групового рішення, завдання, які орієнтовані на одержання зворотного міжособистісного зв'язку. Клієнтам пропонуються різні вправи, на зразок ситуації „Звільнення”. Клієнти групуються по двоє і виконують ролі керівника і підлеглого. Умова ситуації: співробітник приходить до керівника відділу і повідомляє, що має намір звільнитися з роботи, оскільки знайшов роботу ближче до свого місця проживання і може більше часу приділити вихованню дітей. Інструкції: Ви керівник. До вас приходить підлеглий і висловлює бажання розраховатися з роботи, що є для вас неприємною несподіванкою. Спробуйте в'яснити справжню причину звільнення. Ви підлеглий. Ви маєте наміри звільнитися з роботи й обумовлюєте своє рішення банальними причинами, хоча насправді вважаєте, що ваша робота не оцінюється керівництвом, тому вирішили звільнитися. Ви можете повідомити керівнику справжню причину свого звільнення тільки за умови, коли відчуєте, що між вами встановлюється взаєморозуміння. Доцільним буде використання вправ на ідентифікацію з роллю клієнта, що сприятиме розвитку в клієнтів здатності ставити себе на місце іншого. Учасникам пропонуються картки з коротким описом різних ситуацій, в яких часто опиняються люди. Завдання клієнта: ввійти в положення свого героя і розповісти його історію групі від першої особи.

Наприклад: 1) Молодий чоловік не виявляє жодних здібностей у житті, не має ніяких надбань, цілей, прагнень. Усі друзі, знайомі, співробітники вказують йому на це і він, довіряючи думці оточуючих, відчуває розчарування в житті, втративши до всього інтерес.

2) Дівчинка-підліток страждає від сімейних конфліктів. Причиною сварок є вона сама, точніше, результат її виховання. Батьки звинувачують один одного в тому, що дочка „відбивається від рук”. Дівчинка важко переживає ці ситуації і дуже емоційно реагує на них. Головне, що вона вважає себе хорошою та ображається на те, що в неї не вірять.

3) Жінка відчуває дискомфорт на роботі. Крім відповідальних доручень, які вона намагається сумлінно виконувати, працівниця постійно одержує

прискіпливі дрібні зауваження, на неї кидають „косі погляди“, перешіптуються за спиною, але в очі нічого не говорять. Вона дуже цінує свою роботу, але умови в колективі стають нестерпними.

У ході обговорення таких ситуацій клієнти пропонують шляхи їх вирішення. Відбувається поєднання індивідуальної та групової спільної роботи учасників інтерактивної взаємодії, в результаті чого приймається оптимальний вихід із запропонованих ситуацій.

3. Важливу роль у формуванні професіоналізму майбутніх соціальних працівників відіграють методи організації мислєдїяльності, які створюють сприятливу навчально-пізнавальну атмосферу і дають змогу здійснити мобілізацію творчого потенціалу, що розвиває їх позитивну мотивацію до навчання, і водночас стимулює активну мислительну діяльність, шляхом виконання різних розумових операцій.

З цією метою можна використовувати вправи на зразок „Ловушки-капканчики“. Мета цієї вправи - підвищити рівень усвідомлення можливих перешкод на шляху до професійної мети й уявлення про шляхи подолання цих перешкод.

Клієнтам пропонується завдання: визначити певні труднощі на шляху досягнення професійних цілей. Особлива увага звертається на те, що ці труднощі можуть бути як зовнішніми, що створюються іншими людьми, чи певними обставинами, так і внутрішніми, які залежать від самої людини. Виокремлюючи ці проблеми, кожен клієнт має висунути власну пропозицію, як їх вирішити. Далі учасники по черзі називають по одній проблемі-ловушці, адресуючи її за циклічним принципом учаснику, який сидить поруч. Той пропонує способи та шляхи вирішення цієї проблеми і озвучує свою. У ході колективного обговорення визначається найбільш оптимальний, цікавий і реалістичний варіант вирішення професійних проблем.

4. Наступними методами інтерактивного навчання є група методів організації смислотворчості, провідною функцією яких є створення майбутніми фахівцями соціальної сфери нового способу інтерактивної взаємодії, відображення свого індивідуального розуміння змісту психологічних, соціальних і культурних явищ, обмін цими смислами та збагачення свого індивідуального уявлення про ті чи інші явища.

Це вправи на діагностику комунікативної компетенції, на розвиток навичок компетентності в конфліктах, на розвиток навичок асертивності, на виконання ролей, на підготовку до типових і важких комунікативних ситуацій.

Наприклад, у мікрогрупах із 3-4 клієнтів учасники підбирають і обґрунтовують риси особистості, які характеризують модель соціального працівника. У ході обговорення запропонованих ознак від кожної групи, клієнти виокремлюють 10-15 найбільш характерних рис майбутнього фахівця і компонують комплексну модель особистості працівника соціальної сфери.

5. Важливою та обов'язковою групою методів інтерактивного навчання є методи організації рефлексивної діяльності, які спрямовані на самоаналіз і самооцінку клієнтами, своїх теперішніх і в майбутньому професійних дій та їх результатів.

Наприклад, клієнту пропонується уявити себе в ролі соціального працівника і надати певну допомогу іншому клієнту в наступній ситуації.

Старша жінка дізнається, що в дитячому будинку живе її племінниця, про долю якої вона нічого не знала. Після зустрічі з дівчинкою в дитбудинку жінка відчуває постійні докори сумління. Дитина дуже зраділа зустрічі з родичкою та благає забрати її, однак жінка занепокоєна тим, що вона занадто стара, важко хвора, має невелику пенсію і не впевнена, що на соціальну допомогу на дитину зможе виховувати дівчинку в належних умовах. У процесі обговорення клієнти дають відповіді на запитання: - Наскільки важко було ввійти в роль клієнта? - Які почуття виникали у цій ролі? - Чи важко поставити себе на місце іншої людини і зрозуміти його переживання?

6. Здебільшого в процесі інтерактивного навчання використовуються усі зазначені методи в комплексі, що дає змогу об'єднати їх у групу інтегративних методів. Прикладом можуть бути інтерактивні ігри, наприклад: майбутній соціальний працівник може відобразити ситуацію зустрічі та бесіди соціального працівника, який займається проблемами шкільної молоді, й одного з батьків неблагополучного підлітка.

Завдання для працівника соціальної служби:

- в'яснити причини неадекватної поведінки підлітка;
- домогтися співробітництва з батьками;
- виявити, у якій мірі можна покластися на батьків у подоланні шкільних труднощів дитини.

Додаткова інформація для виконання ролей одного з батьків:

ви - одинока, замкнута жінка, живете з дитиною вдвох;



- дуже зайнята ділова людина, яка вважає що основну роль у вихованні дитини має виконувати школа, де працюють спеціально підготовлені до цих функцій педагогі;

- мати чотирьох дітей, яка постійно стомлена і заклопотана побутовими проблемами;

- вважаєте, що вчителі прискіпуються до вашої дитини і готові захистити її від безцеремонності й несправедливості школи;

шкільна вчителька;

- директор сусідньої школи;

- давня подруга.

Соціальний працівник призначає учасників на виконання зазначених ролей і клієнти відтворюють можливі ситуації у вигляді рольової гри.

Оскільки організація інтерактивного навчання ґрунтується на концептуальних підходах до спілкування у професійних ситуаціях, то всі інтерактивні методи можна згрупувати в певні категорії, які перебувають у гармонійному взаємозв'язку, а саме:

1) інформаційні, які сприяють обміну духовними та професійними цінностями майбутніх соціальних працівників у процесі діалогічної взаємодії з клієнтами;

2) пізнавальні, які призначені для набуття і систематизації нових знань, творчого вдосконалення професійних умінь і навичок;

3) мотиваційні, які спонукають майбутніх працівників соціальної сфери до активного особистісного зростання у професійній діяльності;

4) регулятивні, за допомогою яких кожен визначає власну позицію до діяльності групи, рольових функцій окремих учасників і самого себе, завдяки чому усвідомлюються, визначаються, приймаються або заперечуються певні правила діалогічної взаємодії майбутніх соціальних працівників.

З цього приводу можна зробити висновок, що підвищенню адекватності та стійкості професійної ідентичності сприяє досягнення більшої відповідності між образом Я і реальним досвідом, між екзистенційним, що відображає внутрішнє буття людини, внаслідок чого вона є конкретною неповторною особистістю, і функціональним Я.

Відтак в умовах інтерактивного навчання майбутній соціальний працівник з розвинутою профідентичністю виявляє обґрунтований оптимізм з приводу своїх потенційних успіхів у майбутньому, впевнений у своїй професійній компетентності, вільний і відкритий у професійно-комунікативних позиціях, готовий напружено працювати, ставить перед собою реалістичні професійні цілі, достойно сприймає похвалу і не реагує болюче на критику, готовий приймати на себе певну відповідальність за професійні проблемні ситуації, виявляє повагу до особистості інших, з готовністю висуває нові ідеї і плани тощо.

Таким чином, використання методів інтерактивного навчання ініціює у майбутніх соціальних працівників процес обдумування можливої корекції тих чи інших якостей чи форм поведінки, які заважають розвитку позитивної сутності майбутнього соціального працівника. Це призводить до постановки конкретних цілей, а також до усвідомлення бажання прийняття себе. Адже як тільки майбутній соціальний працівник вступає на шлях саморозвитку, йому стає простіше починати сприймати себе таким, який він є на даний момент. Як наслідок, змінюється образ Я, самосвідомість, що відображається на поведінці людини.

Наведені приклади можуть застосовуватись у роботі з клієнтами он-лайн використовуючи різні платформи для комунікативної взаємодії.