

ІНТЕРНЕТ-КОМУНІКАЦІЇ У РОБОТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

У статті автор аналізує особливості Інтернет-комунікацій у професійній діяльності соціального працівника. Розкрито можливості використання Інтернет-ресурсів, різних форм Інтернет-комунікацій та дистанційного навчання у професійній діяльності соціального працівника.

Ключові слова: Інтернет, Інтернет-комунікації, Інтернет-ресурси, Інтернет-спільноти, дистанційне навчання, інформаційно-комунікативний простір, електронна пошта, вебінар.

Постановка проблеми. Сьогодні відбуваються суттєві зміни в соціокультурних реаліях, зумовлені впровадженням нових інформаційних технологій у суспільне життя. Інформаційні технології стали невід'ємною частиною сучасного світу, вони значною мірою впливають на подальший економічний та суспільний розвиток людства. Це обумовлює необхідність всебічного вивчення надсучасних інформаційних технологій, комунікацій, осмислення трансформаційних процесів, що відбуваються в системі комунікацій. Тому й діяльність соціальних працівників також пов'язана із необхідністю використовувати у своїй роботі візуалізовані засоби представлення інформації в електронній формі.

Актуальність проблеми зумовлена тим, що сучасний фахівець соціальної сфери має глибоко усвідомлювати місце і роль професійної комунікації в соціальних процесах. Зокрема, неможливо усвідомити діяльність соціального працівника без застосування інформаційно-комунікаційних технологій у процесі соціальної роботи.

Термін "комунікація" (лат. communicatio – роблю спільним, зв'язую) з'явився в науковій літературі на початку ХХ століття. Нині він має щонайменше три способи інтерпретації, такі як: а) засіб зв'язку будь-яких об'єктів матеріального і духовного світу; б) спілкування – передача інформації від людини до людини; в) передача й обмін інформацією в суспільстві з метою дії однієї людини на іншу.

Інтернет-простір є засобом формування специфічного різновиду комунікацій – Інтернет-комунікації. Сьогодні гостро постала проблема використання соціальних мереж, що на даний час поглинули увесь Інтернет-простір. З цього випливає актуальність дослідження специфіки Інтернет-комунікацій.

Проблемам глобального інформаційно-комунікативного простору присвячені праці Р. Арона, Д. Белла, З. Бжезинського, М. Кастельса, О. Тоффлера, серед вітчизняних авторів варто згадати В. Андрущенка, О. Базалука, В. Беха та ін. Теоретичним та методологічним засадам масової комунікації присвятили свої роботи як українські (С. Барматова, С. Кашавцева, Н. Костенко, Л. Скокова Ю. Сорока та ін.), так і зарубіжні (Т. Адорно, Б. Берельсон, Ж. Бодрійяр, Е. Катц, П. Лазарсфельд, Г. Лассуелл, У. Ліпман та ін.) вчені. Комунікативні мережі в останні десятиріччя досліджувалися такими науковцями, як С. Берковиц, С. Вассерман, Б. Веллман, П. Марсен, Д. Ноук, Л. Фріман та ін. Загальні тенденції розвитку соціальних Інтернет-мереж та їхній контент є здебільшого об'єктами дослідження зарубіжних учених, зокрема Ш. Баумена та К. Віллса, Д. Бойда та Н. Еллісона, П. Валькенбург, М. Гласера, П. Джерранда, К. Еріксона та Ф. Говарда, В. Мейера, Т. О'Рейлі, С. Сільверторна, Л. Фарк'юхара та Р. Мідса, Б. Хілла.

Сучасні науковці наголошують, що саме комунікація є найважливішим явищем глобального комунікативного суспільства, а не його економічна сфера, а соціум – це світ спілкування, у якому нові інформаційні засоби стають найважливішими інструментами орієнтації людини у світі та у взаємодії людей між собою. Тому сьогодні дуже важливо забезпечити своєчасну і безперервну підготовку працівників соціальної сфери щодо роботи в Інтернеті, в мережевих віртуальних співтовариствах тощо.

Мета статті є теоретичне обґрунтування використання різних форм Інтернет-комунікацій у професійній діяльності соціального працівника.

Результати теоретичного дослідження. Потрібно зазначити, що в сучасних умовах щодо підходів до єдиного визначення Інтернет-комунікації не існує. У літературі зустрічаються поняття "комп'ютерно-опосередкована комунікація" (І. Розіна, Л. Щипіцина), "електронне спілкування або комунікація" (О. Галичкіна, Т.Рязанцева), віртуальне спілкування та інші.

Так, С. Бондаренко пропонує розглядати поняття "Інтернет-комунікація" як спілкування двох або більше осіб, що характеризуються невидимістю комунікантів, письмовою формою повідомлень, які надсилаються, можливістю негайного зворотного зв'язку, а також взаємодію або обміном електронними повідомленнями або ж взаємним обміном і правом доступу до інформації, що зберігається в комп'ютерах комунікантів [1].

Сучасний дослідник В. Михайлов відзначає особливу роль віртуальності в інформаційно-комунікативному суспільстві та виокремлює такі її особливості: інтерактивність, що характеризується трансформацією засобів масової інформації в засоби масової комунікації; гіпертекстуальність, яка представлена мережею Інтернет; глобальність; креативність (віртуальна реальність дає людині максимум можливостей для конструктивної діяльності); анонімність та мозаїчність (утворення хаотичних структур) [5]. До цих характеристик слід додати ще й децентралізованість; оперативність; мультимедійність;

відкритість; місткість; підконтрольність користувачеві; інфраструктурна незалежність; загально-доступність; глобальні масштаби; соціально-комунікативна суть мережі; призначеність для задоволення інформаційно-комунікативних потреб індивідуумів і соціальних груп; входження у систему електронної комунікації завдяки використанню комп'ютерної бази і телекомунікативних технологій.

Комунікаційні можливості, які надає Інтернет (участь у проектах, пошук необхідної інформації, листування, прослуховування музики, перегляд відео, спілкування у соціальних мережах, обмін медіа-файлами, ігри і т.д.), розкривають перед працівниками соціальної сфери безліч можливостей для самовираження й самореалізації. Також варто погодитися, що віртуальність забезпечує розширення пізнавальних практик, зростання значення візуального мислення, можна навіть говорити сьогодні про так званий "мозковий штурм" завдяки інформації, яка поширюється мережею Інтернет. Можна констатувати, що ресурси комп'ютерних комунікацій відкривають можливості для діалогу віддалених у просторі суб'єктів.

З огляду на те, що комунікативний процес не зводиться лише до обміну інформацією (її передачі та сприйняття), а ще й передбачає 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 мусить орієнтуватися в усіх видах Інтернет-комунікацій.

По-перше, соціальний працівник повинен бути знайомий 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 тільки 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. Соціальний працівник 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 віднайти різноманітні матеріали зустрічей, круглих столів, семінарів, резолюції тощо;

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, ще 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 у розвитку, Інтернет-сторінки для обдарованої молоді, ВІЛ-інфікованих тощо.

Також є 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 їхньої діяльності, інформацію про заходи, які організуються, контактну інформацію, ряд послуг, які 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, відіграють значну роль у професійному розвитку соціальних працівників. Участь у мережі професійних спільнот не тільки стимулює професійний ріст соціальних працівників, але 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.

Сьогодні соціальні мережі стали основним засобом спілкування, підтримки, розвитку соціальних працівників, спільного пошуку, зберігання, редагування та класифікації інформації, обміном медіа-даними. 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. Найбільш часто використовуваними соціальними мережами та співтовариствами є "Однокласники", "ВКонтакте",

"Фейсбук", "Мой мир" та інші. Для більш ефективної роботи соціальний працівник може створити власний спеціальний персональний веб-сайт, Інтернет-сторінку в соціальних мережах, електронну пошту тощо.

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 їх типи:

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 нього належить електронна пошта (e-mail). Користувач набирає повідомлення і відсилає його адресату, який, отримавши його, за необхідності посилає 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 ще може ініціювати нові питання.

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. Але 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 мережних спільнот працівників соціальної сфери на території України є ще дуже мало розробленим напрямом теорії та методики професійної освіти.

По-четверте, 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 мережових 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 [7, с.150-151].

Можна сказати, 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 [7, 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-п'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: Rambler Yahoo, Google, Meta.ua, ukr.net та ін.). При цьому в Інтернеті 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: Інтернет-енциклопедії та довідники, навчальні курси, електронні бібліотеки, мережеві картинні і фотогалереї та ін.

Соціальний працівник повинен формувати свою електронну бібліотеку, яку він може накопичувати знову ж таки з різноманітних сайтів, де можна скачати книги, методичні поради, рекомендації, посібники, програми, статті тощо.

<http://www.info-library.com.ua>, <http://ualib.com.ua>, <http://elib.bsu.by/>, – електронні онлайн бібліотеки, де можна віднайти підручники щодо соціальної сфери.

<http://www.dnpb.gov.ua/> – офіційний сайт Державної науково-педагогічної бібліотеки імені В. О. Сухомлинського.

<http://nbuv.gov.ua> – офіційний сайт Національної бібліотеки імені В. І. Вернадського.

<http://pidruchniki.com> – навчальні посібники та навчальні матеріали онлайн, зокрема щодо професійної діяльності працівників соціальної сфери.

<http://www.socd.univ.kiev.ua/uk/library> – наукова бібліотека Київського національного університету імені Т. Г. Шевченка.

<http://kntu.net.ua/index.php/ukr> – Відкриті міжнародні електронні наукові публікації.

<http://www.guds.gov.ua> – Вісник державної служби України та інші.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Таким чином, можна констатувати, що Інтернет у професійній діяльності соціального працівника набув такого розвитку, що став одним із найпотужніших різновидів комунікації і засобів впливу як на думки (свідомість), так і на дії індивідів та груп самих працівників соціальної сфери.

Інформаційно-комунікативне середовище є ефективним засобом підвищення майстерності соціального працівника. У процесі користування Інтернет-ресурсами соціальний працівник формує певні ціннісні орієнтації, тип мислення, навички роботи з медіа-продуктами, які дозволяють йому вільно орієнтуватися в інформаційно-комунікативному просторі.

Для повноцінної Інтернет-комунікації соціальний працівник має уміти використовувати інформаційні ресурси, працювати з різними видами, носіями, електронними банками інформації; здійснювати швидко і кваліфіковано пошук, відбір необхідних даних із різних джерел інформації (професійна, психолого-педагогічна література, періодика); працювати з текстовими файлами (Web-сторінками); використовувати інформаційні ресурси мережі Інтернет і локальної мережі для організації зустрічей, семінарів, вебінарів, конференцій тощо; приймати і надсилати повідомлення електронною поштою; встановлювати комунікативні зв'язки в різних режимах зв'язку ("off-line", "on-line"), обмінюючись інформацією з колегами; дистанційно підвищувати свою професійну освіту та самоосвіту.

Подальшого розгляду потребують питання, пов'язані з використанням Інтернет-ресурсів у різних напрямках соціальної роботи (консультативна, діагностична, профілактична, просвітницька та ін.).

Використані джерела

1. Бондаренко С. В. Социальная система киберпространства как новая социальная общность [Электронный ресурс] / С. В. Бондаренко. – Режим доступа : <http://banderus2.narod.ru/100966.html>
2. Волкова Н. П. Підготовка майбутніх учителів до здійснення професійно-спрямованої комп'ютерної комунікації / Н. П. Волкова // Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. – 2013. – №1 (5). – С. 5-15. – (Серія : педагогіка і психологія).
3. Куликова А. В. Особенности интернет-коммуникаций [Электронный ресурс] / А. В. Куликова. – Режим доступа : http://www.unn.ru/pages/e-library/vestnik_soc/99990201_West_soc_2012_4%2828%29/3.pdf.
4. Маркова Т. В. Інформаційно-комунікативне середовище як засіб підвищення майстерності педагога / Т. В. Маркова // Андрагогічний вісник : Наукове електронне періодичне видання. – Вип. 5. – 2014. – С. 191-197.
5. Мойсеюк Н. Є. Педагогіка : [навч. посібник] / Н. Є. Мойсеюк. – К. : ВАТ "Білоцерківська книжкова фабрика", 2003. – 616 с.
6. Сидоров М. Інтернет як засіб соціальної комунікації та соціального впливу / М. Сидоров // Політичний менеджмент. – 2008. – №4. – С. 119-125.
7. 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. – (Серія : педагогічні науки).

Novgorodskiy R. G.

INTERNET COMMUNICATION IN THE WORK OF A SOCIAL WORKER

In this article the author analyses the peculiarities of Internet communication in the professional activities of a social worker. The author analyses possibilities of using Internet resources in the professional activities of a social worker. So it was considered the official websites (Web-pages) from various departments, social institutions, which can provide the necessary information as for the professional activities of a social worker (for example, contact information, announcements, different reports, directions of activities and their results, legislative acts, etc.). The author comments upon the necessity to attract a social worker to different online communities and associations to improve his professional education and self-education. Just they enlarge not only the circle of professional communication, but also provide the opportunity for collection the professionally-relevant information about the clients.

In the article the researcher mentions the advantages of different forms and means of Internet communication what can be used in the professional activities of a social worker (such as email, social networks, webinars, chats, teleconferences, etc.). The author emphasizes the need for a social worker to create his own electronic library and provides the example of emails where the textbooks, manuals, methodical recommendations, measures, etc. can be found.

The author accents on the necessity for a social worker to set up the communication links in different modes ("off-line", "on-line") exchanging information with colleagues, clients; due to it to improve distantly their professional education and self-education.

Key words: Internet, Internet communication, Internet resources, online community, distant learning, informational-communicative space, email, webinar.

Стаття надійшла до редакції 25.11.2015 р.