

**ДІТКОВСЬКА Леся Анатоліївна,**  
кандидат педагогічних наук, доцент кафедри іноземних мов  
та інформаційно-комунікаційних технологій  
Академії праці, соціальних відносин і туризму, м. Київ

## **МІСЦЕ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

*У статті визначено напрями використання ІКТ у професійній діяльності соціальних працівників. Розкрито доцільність організації семінарів підвищення комп'ютерної грамотності та використання електронних платежів. Запропоновано використання ІКТ соціальними працівниками для профілактичної роботи з метою популяризації здорового способу життя серед дітей та молоді. Висвітлено перспективи застосування ІКТ при організації культурно-дозвілєвої діяльності дітей і молоді. Проаналізовано переваги створення єдиного інформаційного простору соціальної сфери.*

**Ключові слова:** інформаційно-комунікаційні технології, ІКТ-компетентності, соціальна робота, соціальний працівник, професійна діяльність, соціальні послуги.

Процес інформатизації суспільства характеризується стрімким розвитком інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ) і їх застосовуванням в усіх сферах життєдіяльності людини. В Україні «...відбувається інтенсивна інформатизація більшості сфер людського життя та діяльності, а це є запорукою того, що новітні інформаційні технології невдовзі стануть визначальними чинниками соціально-економічного й інтелектуально-духовного розвитку українського соціуму» [3, с. 5].

Подальшим завданням розвитку інформаційного суспільства у державі, як зазначено у Законі України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007–2015 рр.», є сприяння підвищенню життєвого рівня кожної людини за рахунок використання ІКТ. Результативність розвитку та інформатизація соціальної сфери ґрунтується на професійній компетентності соціальних працівників, зокрема компетентності з інформаційних і комунікаційних технологій (ІКТ-компетентності). Отже, зростає рівень вимог інформаційного суспільства до компетентності з інформаційних та комунікаційних технологій як однієї зі складових професійної компетентності і ключової компетентності сьогодення.

Проблеми професійної підготовки соціальних працівників досліджували вітчизняні й зарубіжні вчені В. П. Андрущенко, О. В. Беспалько, І. Д. Зверева, І. О. Зімня, А. Й. Капська, Є. І. Холостова, Н. Б. Шмельова та ін. Питання формування компетентності з інформаційних і комунікаційних технологій вивчали Н. В. Баловсяк, Р. С. Гуревич, О. В. Овчарук, С. О. Сисоєва, О. М. Спірін, С. А. Раков та ін. Аспектами формування інформаційної культури, ІКТ-компетентності працівників соціальної сфери і готовності майбутніх соціальних працівників до використання ІКТ у професійній діяльності опікувались Г. М. Алексєєва, Т. Б. Лупиніс, О. С. Повідайчик, В. А. Поліщук та ін.

**Мета цієї статті** – означити напрями застосування ІКТ соціальними працівниками в їх професійній діяльності.

Розвиток інформаційного суспільства в Україні та впровадження ІКТ в усі сфери суспільного життя створюють принципово нові можливості для соціальної роботи. В інформаційному суспільстві робота у соціальній сфері потребує знань та вмінь ефективного пошуку, накопичення, опрацювання, зберігання, подання, передавання даних за допомогою комп'ютерів та комп'ютерних мереж.

Доступність засобів ІКТ, підвищення рівня інформаційної культури населення, розуміння можливості й необхідності застосування інформаційних технологій сприяють інформатизації соціальної сфери.

Інформатизацію соціальної роботи, на думку С. Є. Гасумової, доцільно розглядати як частину процесу інформатизації соціальної сфери, тобто процесу розширеного виробництва і відтворення соціальних змін, що відбуваються у сучасному суспільстві за допомогою перспективних інформаційних технологій, на основі актуалізації ресурсних можливостей індивідів (груп) у вирішенні проблем життєдіяльності [4, с. 15].

Процес інформатизації суспільства, вимоги ринку праці до компетентності фахівців, введення в Україні європейських стандартів та принципів забезпечення якості освіти диктують необхідність підготовки спеціаліста високого рівня кваліфікації й компетентності з інформаційних і комунікаційних

технологій, конкурентоспроможного на ринку праці, здатного до професійного зростання. Отже, слід звернути увагу на формування та підвищення рівня ІКТ-компетентності соціальних працівників.

ІКТ-компетентності соціального працівника ми розуміємо як здатність особистості використовувати інформаційні і комп'ютерні технології для задоволення власних потреб та вирішення суспільно значущих, зокрема професійних завдань. Нами виділено взаємопов'язані та взаємообумовлені компоненти зазначеної компетентності: базовий і професійний. Базовий компонент ІКТ-компетентності соціального працівника передбачає комплекс знань, умінь та навичок застосування програм загального призначення, необхідний для розв'язання власних і суспільних завдань. Професійний компонент завбачає засвоєння програм спеціального призначення й активне їх використання для вирішення професійних задач [2, с. 79].

Формування ІКТ-компетентності соціальних працівників відбувається у результаті засвоєння ними знань у сфері ІКТ, набуття практичних навичок застосування ІКТ для розв'язання фахових завдань, підготовки до ефективного використання інформаційних і комп'ютерних технологій у професійній діяльності. У попередніх дослідженнях нами визначені та обгрунтовані організаційно-педагогічні умови формування ІКТ-компетентності майбутніх соціальних працівників, комплексне виконання яких сприятиме підвищенню ефективності зазначеного процесу.

Як наголошує Є. І. Холостова, інформатизація життєдіяльності людини є одним із факторів зміни змісту соціальної роботи. Процес інформатизації соціальної роботи відбувається на основі застосування ІКТ при наданні соціальної допомоги людям, які опинилися у складній життєвій ситуації. Маючи доступ до інформації, людина, що попадає у складну життєву ситуацію, перестає бути пасивним учасником соціально-реабілітаційного процесу й активно залучається до процесу самопомоги та взаємодопомоги задля подолання зазначених обставин [6, с. 237].

Професійна діяльність соціального працівника досить різноманітна і багатоаспектна. Розуміння можливостей застосування ІКТ соціальними працівниками у професійній діяльності сприятиме підвищенню мотивації та формуванню готовності до використання інформаційних і комп'ютерних технологій.

Основною метою інформаційних технологій у практиці соціальної роботи є, на думку Є. І. Холостової, забезпечення ефективного використання інформаційних ресурсів у випадках:

надання допомоги особам, які опинилися у складній життєвій ситуації;

поширення у суспільстві знань і формування навичок із профілактики соціально небезпечного становища та самопомоги і взаємодопомоги;

забезпечення реалізації прав та свобод;

здійснення підтримки прийняття управлінських рішень у сфері соціальних послуг [6, с. 237].

Аспектами використання ІКТ у соціальній роботі є ведення та обробка документації; електронного документообміну; виконання повсякденних завдань планування; підтримка і консультування осіб, які опинилися у складній життєвій ситуації засобами електронної пошти. Ці завдання вимагають умінь і впевненого володіння стандартними офісними програмами, електронними таблицями, базами даних, глобальними мережами.

Ми погоджуємося з думкою С. Є. Гасумової про те, що головною характеристикою ІКТ у соціальній роботі є їх функціональна спрямованість на вирішення соціальних проблем у суспільстві.

Особи, які опинилися у складній життєвій ситуації, доволі часто соромляться звернутися до соціального працівника, щоб віч-на-віч обговорити свої проблеми і отримати консультацію щодо їх розв'язання. Нерідко вони довіряють свої проблеми комп'ютеру, шукаючи відповіді на запитання у мережах. Тому важливим є створення державних спеціалізованих інтернет-ресурсів, які спрямовані на вирішення соціальних суспільно значущих проблем: насильство у сім'ї, алкоголізм, наркоманія, злочинність, ВІЛ-інфекція/СНІД тощо. Розміщення достовірної інформації на подібних ресурсах буде корисною як для спеціалістів, так і для осіб, які потребують консультативної допомоги. Окремі розділи зазначених сайтів можна використовувати для проведення on-line консультацій фахівців та надання соціально-психологічної допомоги.

Стратегія розвитку інформаційного суспільства в Україні передбачає забезпечення комп'ютерної та інформаційної грамотності громадян. З огляду на це, вбачаємо доцільним, організацію у центрах соціальних служб сім'ї, дітей та молоді, громадських і благодійних організаціях семінарів та тренінгів підвищення комп'ютерної грамотності дітей, молоді, осіб похилого віку. Так, актуально розповісти дітям про загрози, з якими вони можуть стикнутися як активні користувачі всесвітньої

мережі й можливості уникнути небезпеки. Розуміння дітьми запобіжних засобів безпеки в Інтернет буде впливати на підвищення їхньої самосвідомості, комп'ютерної грамотності, культури поведінки при роботі у мережах, а виконання правил безпечної поведінки призведе до зменшення ризиків при використанні інформаційних ресурсів, зробить спілкування безпечним, пізнання нового радісним. Для осіб похилого віку важливим є вміння набирати текст для пошуку необхідної інформації у мережах. Освоєння програми *Skype*, що забезпечує текстовий, голосовий і відеозв'язок через Інтернет між комп'ютерами, дозволить їм здійснювати відеодзвінки, не виходячи з дому.

Національна політика розвитку інформаційного суспільства в Україні ґрунтується на засадах сприяння збільшенню різноманітності та кількості електронних послуг [5]. Вбачаємо корисним проведення у центрах соціальних служб семінарів щодо можливості використання електронних платіжних систем для оплати комунальних послуг, мобільного зв'язку, погашення банківських кредитів тощо. Перевагами використання електронних платежів є зменшення витрат часу на відвідування банків та очікування у черзі, необхідність урахування графіка роботи банків, відсутність або мінімальний розмір комісій. Варто зауважити, що маючи комп'ютер та підключення до мережі Інтернет, можна здійснювати зазначені платежі вдома. Це особливо важливо для людей похилого віку та осіб, що мають обмеження у пересуванні.

Соціальні працівники центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді проводять інформаційні акції з первинної профілактики і формування здорового способу життя серед дітей та молоді. При проведенні соціальної профілактичної роботи щодо популяризації здорового способу життя та попередження вживання наркотичних і токсичних речовин, алкоголю, тютюнопаління, профілактики ВІЛ-інфекції/СНІДу й інших соціально небезпечних захворювань вбачаємо за можливе проведення семінарів із переглядом презентацій, створених засобами ІКТ. Візуальне сприйняття картинок-слайдів із можливими наслідками вживання наркотичних і токсичних речовин сприятиме формуванню у дітей та молоді негативного ставлення до вживання наркотичних засобів.

З метою організації культурно-дозвіллевої діяльності дітей і молоді вбачаємо доцільним залучати волонтерів до проведення семінарів щодо можливості використання Інтернет-ресурсів для сприяння їхньому культурному розвитку. Так, магістрантами Академії праці, соціальних відносин та туризму спеціальності «Соціальна робота» під нашим керівництвом були проведені семінари для клієнтів благодійного товариства допомоги інвалідам і особам із інтелектуальною недостатністю «Джерела». Волонтери розповіли про можливість віртуального відвідування музеїв України та світу, віртуальних подорожей цікавими місцями світу.

При здійсненні правозахисної функції професійної діяльності соціальні працівники надають інформаційно-консультативні послуги населенню з правових питань щодо підтримки або зміни правового статусу особи, охорони і захисту їхніх законних прав та інтересів. Для задоволення постійно зростаючих інформаційних потреб громадян у доступі до нормативно-правових документів створено електронні ресурси. Документи Верховної Ради України, Президента України, Кабінету Міністрів України, документи міністерств та відомств, інших органів державної влади і місцевого самоврядування подані на офіційному веб-порталі Верховної Ради України (<http://rada.gov.ua/>), єдиному веб-порталі органів виконавчої влади України (<http://www.kmu.gov.ua/control/>), офіційному веб-сайті Міністерства соціальної політики України (<http://www.mlsp.gov.ua>) тощо. Вміння організувати пошук необхідної нормативно-правової інформації у глобальних мережах дозволить соціальному працівнику швидко й професійно проконсультувати громадян щодо охорони і захисту їх законних прав та інтересів; надати консультативно-правову допомогу у сфері сімейного, цивільного, трудового законодавства; запропонувати допомогу в оформленні документів для отримання пенсій, допомоги, пільг, субсидій й ін. Зауважимо, що надавати інформаційно-консультативні послуги населенню соціальні працівники можуть і по телефону, і при особистій зустрічі, і за допомогою мережі Інтернет. На нашу думку, соціальні працівники спроможні надавати роз'яснення громадянам відносно організації самостійного пошуку у глобальних мережах нормативно-правових актів державного та місцевого рівня, соціально значущої інформації (пенсійне забезпечення, соціальні пільги, пошук роботи та ін.).

Соціальні працівники забезпечують організацію, збирання, систематизацію і зберігання соціальних даних (інформації про пільговиків, отримувачів субсидій тощо). Знання методів та технологій роботи з електронними базами соціальних даних дозволить підвищити ефективність виконання зазначеної функції професійної діяльності.

Використання комп'ютерів і комп'ютерних мереж розвивають можливості соціальних працівників щодо прогнозування соціальних процесів (пенсійне забезпечення, життєвий рівень населення, демографічні процеси тощо) та управління ними.

Важливе значення для інформатизації соціальної роботи має формування в Україні єдиного інформаційного простору соціальної сфери.

Єдиний інформаційний простір – це «...сукупність баз та банків даних, технологій їх ведення і використання, інформаційно-телекомунікаційних систем та мереж, які функціонують на основі єдиних принципів і за загальними правилами, що забезпечує інформаційну взаємодію організацій та громадян, а також задоволення їхніх інформаційних потреб» [1, с. 132].

На виконання постанови Кабінету Міністрів України «Про створення єдиного інформаційного простору соціальної сфери та забезпечення обміну інформацією між центральними органами виконавчої влади» від 11.09.2013 р. у Київській та Вінницькій областях у 2013–2014 рр. буде проведено експеримент щодо створення єдиного інформаційного простору соціальної сфери (ЄІПСС). Ним передбачається створення сучасної інформаційно-аналітичної системи і впровадження національної карти, що забезпечить автоматизацію адресного підходу до надання пільг, субсидій та грошової допомоги населенню з урахуванням відомостей про доходи й майновий стан громадян.

Створення єдиного інформаційного простору соціальної сфери суттєво полегшить оформлення всіх видів соціальної допомоги і пільг, оскільки людині для отримання допомоги потрібно буде надати тільки паспорт, а решту необхідної документації фахівці соціальної сфери зможуть отримати за допомогою нової експериментальної системи. Готовність соціальних працівників до використання ІКТ у професійній діяльності та їх ІКТ-компетентність дозволять швидко отримати навички роботи з новою електронною системою.

Поки що для налагодження обліку даних про пільгові категорії і запровадження адресних розрахунків з організаціями та підприємствами-надавачами послуг за фактично надані послуги пільговикам соціальні працівники користуються єдиною електронною (автоматизованою) інформаційно-аналітичною системою обліку осіб, які мають право на пільги за соціальною ознакою (ЄДАРП).

Впровадження єдиного інформаційного простору соціальної сфери в Україні дозволить перейти до адресного надання соціальної допомоги, сприятиме ефективності і якості надання соціальних послуг громадянам, підвищить державний контроль за цільовим використанням виділених на соціальні цілі бюджетних коштів.

Застосування ІКТ соціальними працівниками у професійній діяльності спрямовано на вирішення таких соціальних суспільно значущих проблем, як соціальна допомога людям, які опинилися у складній життєвій ситуації; надання інформаційних соціальних послуг; соціальна адаптація та реабілітація; працевлаштування; автоматизація управлінської діяльності; соціальне прогнозування і проектування.

Таким чином, нами з'ясовано основні напрями застосування ІКТ соціальними працівниками для здійснення діагностичної, прогностичної, інформаційної, правозахисної, організаційної, профілактичної, комунікативної функцій професійної діяльності. Наразі комп'ютер стає обов'язковим атрибутом як для соціальних працівників, так і клієнтів соціальної роботи. Розуміння можливостей використання ІКТ у фаховій діяльності, високий рівень ІКТ-компетентності та готовність соціальних працівників до застосування інформаційних технологій у розв'язанні професійних завдань поліпшить якість і підвищить ефективність професійної діяльності, сприятиме соціальному розвитку інформаційного суспільства.

Проведене нами дослідження не вичерпує всіх питань окресленої проблеми. Державна статистика Міністерства охорони здоров'я України констатує зростання кількості осіб із обмеженими можливостями. На наше переконання, подальшими завданнями має бути означення напрямів використання ІКТ соціальними працівниками при роботі з особами з обмеженими можливостями.

#### **Список використаної літератури**

1. Арістова І. В. Державна інформаційна політика: організаційно-правові аспекти / [за заг. редакц. Бандурки О. М.] : монографія. – Харків : Вид-во Ун-ту внутр. справ, 2000. – 368 с.
2. Дітковська Л. А. Інформаційно-комунікаційні технології у фаховій підготовці соціальних працівників / Л. А. Дітковська // Зб. наук. праць Хмельницького ін-ту соц. технол. Ун-ту «Україна». – Хмельницький : ХІСТ, 2013. – № 7. – С. 78–81.

3. Дубов Д. В. Інформаційне суспільство в Україні: глобальні виклики та національні можливості / Дубов Д. В., Ожеван М. А., Гнатюк С. Л. – К., НІСД, 2010. – 29 с.
4. Гасумова С. Е. Информатизация социальной работы: российский и зарубежный опыт // Ученые записки Санкт-Петербургского гос. ин-та психологии и соц. работы. – Санкт-Петербург, 2011. – №1(15) – С. 15–22.
5. Закон України «Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні» від 9 січня 2007 року № 537-V // Відомості Верховної Ради України. Ст. 102, 2007. – № 12. – С. 511.
6. Правовое обеспечение социальной работы: учебник для бакалавров // [под ред. Е. И. Холостовой, О. Г. Прохоровой]. – М : «Дашков и К°», 2013. – 256 с.

Стаття надійшла до редакції 21.10.13.

**Дитковская Л. А. «Место информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности социальных работников».**

*В статье определены направления использования ИКТ в профессиональной деятельности социальных работников. Раскрыта целесообразность организации семинаров повышения компьютерной грамотности и использования электронных платежей. Предложено использование ИКТ социальными работниками для профилактической работы с целью популяризации здорового образа жизни среди детей и молодежи. Освещены перспективы применения ИКТ при организации культурно-досуговой деятельности детей и молодежи. Проанализированы преимущества создания единого информационного пространства социальной сферы.*

**Ключевые слова:** *информационно-коммуникационные технологии, информационно-коммуникационные технологии, ИКТ-компетентности, социальная работа, социальный работник, профессиональная деятельность, социальные услуги.*

**Ditkovska L. «The place of information and communication technologies in professional activities social workers».**

*This article defines ways to use the Information and Communication Technologies in professional activities of social workers.*

*The development of information society in Ukraine and the introduction of ICT in all spheres of social life create fundamentally new possibilities for social work. The main characteristic of ICT in social work is their functional orientation to address social problems in society.*

*The efficiency development and informatization of social sphere based on the professional competence of social workers, in particular, competence in information and communication technologies.*

*The importance of creating specialized public online resources that aim to solve of significant social problems and on-line counseling by professionals was considered.*

*Expediency organizing seminars increase of computer literacy and use of electronic payment systems have been revealed.*

*Possibility of using ICT for social workers prevention and promotion of healthy lifestyles among children and young people were offered.*

*The prospects for the use of information and computer technology in the organization of cultural and recreational activities for children and young people were highlighted.*

*The possibilities of using ICT for implementing information and advisory services to the public on legal issues were discussed.*

*The advantages of creating a social sphere's common information space were analyzed.*

*The use of ICT by social workers in professional activities aimed at resolving such socially significant problems as social assistance to people who find themselves in difficult situations, providing informational social services, social adaptation and rehabilitation, employment, automation of management, social forecasting and planning.*

*Thus, understanding the possibilities of using ICT in professional activities, a high level of ICT competence and readiness of social workers to use information technology in solving professional problems will improve the quality and increase the efficiency of professional activities, promote social development of the information society.*

**Keywords:** *information and communication technology, ICT-competencies, social work, social worker, professional activity, social services.*