

НУБІП України

НУБІП України

МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

10.04 – МКР. 265 «С» 2023.02.27. 009 ПЗ

ОМЕЛЬЧЕНКА БОГДАНА ВОЛОДИМИРОВИЧА

2023 р.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
Гуманітарно-педагогічний факультет

УДК 364.62-053.6:78

ПОГОДЖЕНО ДОПУСКАЄТЬСЯ ДО ЗАХИСТУ

Декан гуманітарно-педагогічного
факультету,
кандидат філософських наук,
доцент

Завідувач кафедри соціальної
реабілітації,
кандидат педагогічних наук,
доцент

Інна САВИЦЬКА

(підпис)

(ПІБ)

Ірина СОПІВНИК

(підпис)

(ПІБ)

“ ” _____ 2023 р.

“ ” _____ 2023 р.

МАГІСТЕРСЬКА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему «ЗАСТОСУВАННЯ ІНТЕРНЕТ РЕСУРСІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ
ДІЯЛЬНОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ»

Спеціальність 231 «Соціальна робота»

Освітня програма «Соціально-психологічна реабілітація»

Орієнтація освітньої програми освітньо-професійна

Гарант освітньої програми

доктор пед.наук, доцент

Ірина Сопівник

(підпис)

(ПІБ)

Керівник магістерської кваліфікаційної роботи

кандидат пед.наук, доцент

Оксана Витриховська

(підпис)

(ПІБ)

Виконав

Богдан Омельченко

(підпис)

(ПІБ студента)

КИЇВ – 2023

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ
І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
Факультет аграрного менеджменту

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри соціальної
реабілітації

доктор педагогічних наук, доцент
Ірина СОПІВНИК

(підпис)

2023 року

ЗАВДАННЯ

ДО ВИКОНАННЯ МАГІСТЕРСЬКОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТУ

Омельченку Богдану Володимировичу

(прізвище, ім'я, по батькові)

Спеціальність 231 «Соціальна робота»

(код і назва)

Освітня програма «Соціально-психологічна реабілітація»

(назва)

Орієнтація освітньої програми освітньо-професійна

(освітньо-професійна або освітньо-наукова)

Тема магістерської кваліфікаційної роботи «Застосування інтернет-ресурсів
у професійній діяльності соціальних працівників»

затверджена наказом ректора НУБІП України від 27 лютого 2023 р. №265 «О»

Термін подання завершеної роботи на кафедру 06 листопада 2023 р.

(рік, місяць, число)

Вихідні дані до магістерської кваліфікаційної роботи: закони та нормативно-
правові акти України; словникові та довідникові джерела; електронні
джерела; вітчизняні та іноземні джерела

Перелік питань, що підлягають дослідженню:

1. Етичні аспекти використання Інтернет-ресурсів.
2. Особливості здійснення інтернет-комунікацій у професійній діяльності соціального працівника.
3. Використання цифрових технологій у практиці соціального працівника із людьми похилого віку.

Дата видачі завдання: 28 жовтня 2022 р.

Керівник магістерської кваліфікаційної роботи _____ Оксана
Витриховська

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Завдання прийняв до виконання

(підпис)

Богдан Омельченко

(прізвище та ініціали студента)

| | | |
|---|--------------|-----------|
| | Зміст | |
| Вступ | | 5 |
| Розділ 1. Огляд літератури з використання Інтернет-ресурсів у соціальній роботі | | 7 |
| 1.1. Використання інформаційних технологій у професійній діяльності соціального працівника..... | | 7 |
| 1.2. Особливості здійснення інтернет-комунікацій у професійній діяльності соціального працівника..... | | 12 |
| 1.3. Етичні аспекти використання Інтернет-ресурсів..... | | 19 |
| Розділ 2. Аналіз сучасних практик використання Інтернету соціальними працівниками | | 28 |
| 2.1. Інтернет мережа та її негативний вплив на особистість..... | | 28 |
| 2.2. Вплив інформаційно-комунікаційних технологій на формування професійної компетентності особистості фахівця соціальної роботи..... | | 34 |
| 2.3. Використання цифрових технологій у практиці соціального працівника із людьми похилого віку..... | | 42 |
| Розділ 3. Дослідження обмежень та ризиків використання Інтернету у соціальній роботі | | 46 |
| 3.1. Конфіденційність даних та безпека в Інтернет-середовищі..... | | 46 |
| 3.2. Ризики використання недостовірної інформації з Інтернету..... | | 57 |
| ВИСНОВКИ | | 66 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | | 68 |

Вступ

Актуальність теми. Останніми роками в Україні стрімкими темпами поширюється Мережа Інтернет. Можна з упевненістю сказати, що «всесвітня павутина» стає невід'ємним елементом життя українського суспільства, без якого тепер неможливе просування вперед фактично в будь-якій галузі пізнавальної та практичної діяльності людини [1].

Проте, разом з цим, використання Інтернету також має свої плюси та мінуси. Наприклад, плюсом є можливість швидкого доступу до різноманітної інформації, а мінусом - ризики використання недостовірних даних та порушення конфіденційності.

Таким чином, важливо провести аналіз сучасних практик використання Інтернету соціальними працівниками, виявити обмеження та ризики цього процесу, а також розробити стратегії забезпечення конфіденційності даних та безпеки в Інтернет-середовищі.

На основі проведеного дослідження можна зробити висновки щодо результатів, рекомендації щодо використання Інтернет-ресурсів у професійній діяльності соціальних працівників та визначити перспективи подальших досліджень у цій галузі.

У даному дослідженні буде проведено огляд літератури з використання Інтернет-ресурсів у соціальній роботі, а також аналіз сучасних практик, дослідження обмежень та ризиків, стратегій забезпечення конфіденційності даних та безпеки в Інтернет-середовищі.

Дане питання вивчали: А. А. Безвесильная щодо підготовки працівників соціальної сфери в області інформаційних технологій; Г. В. Боряк про стан і перспективи розвитку мережевих інформаційних ресурсів соціогуманітарних наук; О. І. Васюта щодо професійного становлення фахівця із соціальної роботи; И. А. Липский про технологічний потенціал соціально-педагогічної діяльності; І. В. Уголенко про Інтернет-технології як засіб формування ціннісних орієнтацій студентства та ін.

Об'єктом дослідження є використання Інтернет-ресурсів у професійній діяльності соціальних працівників.

Мета дослідження полягає в аналізі сучасних практик використання Інтернету соціальними працівниками, виявленні обмежень та ризиків цього процесу, а також розробці стратегій забезпечення конфіденційності даних та безпеки в Інтернет-середовищі.

Для досягнення поставленої мети будуть вирішені наступні завдання:

1. Проведення огляду літератури з використання Інтернет-ресурсів у соціальній роботі.

2. Аналіз сучасних практик використання Інтернету соціальними працівниками.

3. Вивчення обмежень та ризиків використання Інтернет-ресурсів у соціальній роботі.

4. Розробка стратегій забезпечення конфіденційності даних та безпеки в Інтернет-середовищі.

5. Формулювання висновків та рекомендацій щодо використання Інтернет-ресурсів у професійній діяльності соціальних працівників.

6. Визначення перспектив подальших досліджень у цій галузі.

Структура роботи перебуває у відповідності з метою дослідження і відображає послідовність вирішення поставлених завдань. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та літератури. Загальний обсяг роботи – 70 сторінок.

Отже, дослідження спрямоване на вивчення актуальної теми використання Інтернет-ресурсів у соціальній роботі та має на меті з'ясувати переваги, обмеження та ризики цього процесу, а також розробити рекомендації для соціальних працівників щодо ефективного та безпечного використання Інтернету у своїй професійній діяльності.

Розділ 1. Огляд літератури з використання Інтернет-ресурсів у соціальній роботі

1.1. Використання інформаційних технологій у професійній діяльності соціального працівника

Інтернет сьогодні має досить стрімкий розвиток та значний вплив на усі сфери життя суспільства. Інтернет та Інтернет-ресурси стали частиною не тільки для здійснення комунікацій, продажів, пошуку інформаційних джерел, а й інструментом у багатьох професійних сферах. Професія соціального працівника потребує постійних контактів, інформаційного поновлення знань та системної роботи. Соціальна робота та соціальні працівники є рушійною ланкою прогресу та стабільності суспільства.

Ефективне здійснення соціальної роботи сприятиме позитивній тенденції впливу на суспільство та різних прошарків населення, з якими працює соціальний працівник. Це сприятиме досягненню значних результатів у професійній діяльності соціальних працівників, тих, хто отримує послуги та відобразатиметься позитивно на соціальній сфері загалом. Саме використання Інтернету та Інтернет-ресурсів дасть змогу розширити межі професійної діяльності соціальних працівників, організувати продуктивну професійну діяльність, надавати допомогу клієнтам, створювати інструментальне та методичне забезпечення. Проведення нашого дослідження дозволить здійснити аналіз необхідності використання Інтернет-ресурсів у професійній діяльності соціальних працівників та розробити Інтернет-ресурс для соціальних працівників.

Для успішного соціального розвитку суспільства, розвитку ідей правової держави, де висуваються соціальні пріоритети на перший план і створюються рівні можливості для всіх громадян, в умовах сьогодення дуже важливо зосередити увагу на вирішенні проблем забезпечення соціальних гарантій і соціального захисту населення, створенні можливостей для

адаптації незахищених верств у соціальному середовищі: сім'ї, шкільному колективі, територіальній громаді, суспільстві. Ці завдання можуть бути успішно вирішені лише за умови створення дієвих та ефективних у своїй діяльності соціальних служб, активної участі в соціальній роботі фахівців соціальної сфери та власне користувачів соціальних послуг [2].

Сьогодні відбуваються суттєві зміни в соціокультурних реаліях, зумовлені впровадженням нових інформаційних технологій у суспільне життя. Нові 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 візуалізованих засобів представлення інформації в електронній формі.

Актуальність проблеми зумовлена тим, що сучасний фахівець соціальної сфери має глибоко усвідомлювати своє місце і роль в соціальних процесах. Зокрема, це стає неможливим без застосування нових інформаційних технологій у процесі соціальної роботи. Інтернет-простір є засобом формування специфічного різновиду накопичення інформації. Гостро постає проблема використання соціальних мереж, які поглинули увесь Інтернет-простір.

В сучасних умовах спостерігається потреба суспільства в ефективно діючій системі надання соціальних послуг населенню на місцевому рівні, цілісної системи інформаційних технологій та відповідного нормативно-правового забезпечення; пошук оптимальної системи державних соціальних засобів забезпечення прав громадян України, зокрема через систему надання якісних соціальних послуг; необхідність підготовки соціальних працівників до роботи з різними категоріями клієнтів, використовуючи інформаційні технології в системі надання соціальних послуг [3].

В Україні використання нових інформаційних технологій у соціальних службах або ж для потреб соціальної роботи є предметом нечисленних публікацій. Фахівці визначають використання он-лайн

технологій для профілактики соціально негативних явищ як сучасний та доцільний інструмент. Такі тенденції зумовлені насамперед особливостями

аудиторії Інтернет-простору, яка складається переважно з молоді [2].

Найпоширенішими онлайн 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 онлайн платформи), рідше

використовуються розсилки електронною поштою.

До переваг онлайн технологій, які використовують для

профілактичної соціальної роботи, можна віднести таке: економічна

вигідність; одночасне охоплення великої аудиторії користувачів; швидке

розповсюдження інформації; підтримання двостороннього діалогу з цільовою аудиторією.

З-поміж обмежень онлайн технологій можна виокремити: значну

кількість часу для підтримки життєдіяльності ресурсів; неможливість зміни

поведінки лише через надання інформації; складність використання одного ресурсу для різних цільових аудиторій.

До переваг онлайн технологій у консультуванні належать:

доступність; можливість надання послуг особам, що не є клієнтами

організації; можливість залучення нових клієнтів до організації;

комфортність для клієнта внаслідок віддаленості консультанта; анонімність.

До обмежень онлайн технологій у консультуванні належать:

необхідність постійно бути присутнім онлайн; складність залучення клієнта

до очних консультацій у фахівця; складність у відстеженні реакції клієнта;

незручність уточнення деталей ситуації клієнта. Онлайн 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.

Поява нових практик соціальної роботи, які ґрунтуються на он-лайн технологіях, та етичних дилем із цим пов'язаних вимагають від навчальних закладів, які готують соціальних працівників, впровадження у навчальних процес курсів та тем, які забезпечать студентів знаннями та навичками для надання соціальних послуг в умовах інформаційного суспільства [4].

У цілому, інтернет-ресурси стали невід'ємною частиною розвитку соціальної роботи, допомагаючи вдосконалювати професійну діяльність, підвищувати якість послуг і сприяти позитивним змінам у суспільстві. Додатково, інтернет-ресурси в сфері соціальної роботи створюють можливість для інновацій та експериментів у розробці нових підходів до вирішення соціальних проблем. Відкрите обговорення та обмін ідеями в онлайн-середовищі сприяють творчому процесу та впровадженню передових методик у практику соціальних служб.

Також важливо акцентувати на розробці механізмів збору фідбеку від клієнтів через інтерактивні веб-форми, опитування та онлайн-комунікацію. Це дозволяє соціальним працівникам адаптувати свою роботу до реальних потреб та отримувати зворотний зв'язок щодо якості та ефективності наданих послуг.

Висновок. Отже, інтернет-ресурси стають не лише інструментом, але й платформою для творчого співробітництва, інновацій та взаємодії у сфері соціальної роботи. Важливим аспектом використання інтернет-ресурсів у соціальній роботі є здатність до швидкого реагування на зміни у суспільстві. Соціальні працівники можуть моніторити соціальні мережі та інші онлайн-платформи для виявлення нових тенденцій, викликів та потреб населення.

Важливо також вдосконалити цифрові навички соціальних працівників, забезпечуючи їхню готовність працювати в онлайн-середовищі та використовувати нові технології для оптимізації процесів надання соціальних послуг.

Такий гнучкий та адаптивний підхід до використання інтернет-ресурсів допомагає соціальним працівникам ефективно відповідати на потреби та виклики сучасного суспільства.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

1.2. Особливості здійснення інтернет-комунікацій у професійній діяльності соціального працівника.

Комп'ютерна комунікація охоплює всі види мовлення: усне, писемне, монологічне, діалогічне. Це особлива форма комунікації, яка знімає просторово-часові обмеження в процесі роботи з різними джерелами інформації.

Для визначення категоріально-понятійного апарату дослідження з'ясуємо насамперед сутність поняття «комунікація» та «Інтернет комунікація».

Поняття «комунікація» пояснюється вченими неоднозначно. В тлумаченні присутні дефініції: «спілкування» і «комунікація», в яких основною категорією визначено спілкування, до структури якого входить комунікація (як обмін інформацією). Спільним у зазначених поняттях є: процес обміну і передання інформації, зв'язок із мовою як засобом спілкування. Мета спілкування – взаємодія, комунікації – обмін інформацією [3, с. 143-149].

Одноставної думки науковців немає і щодо визначення поняття «Інтернет-комунікація». Оскільки в словосполученні є два поняття «Інтернет» та «комунікація», використовуються терміни «комп'ютерна комунікація», «мережева комунікація», «спілкування в мережі Інтернет», «Інтернет спілкування».

Так, С. Бондаренко поняття «Інтернет-комунікація» розглядає як спілкування двох або більше осіб, що характеризується невидимістю комунікантів, письмовою формою повідомлень, які надсилаються, можливістю негайного зворотного зв'язку, а також взаємодією та обміном електронними повідомленнями, правом доступу до інформації, що зберігається в комп'ютерах комунікантів [6]. Н. Волкова під Інтернеткомунікацією розуміє специфічний процес взаємообміну інформацією у системах «людина-людина», «людина-машина», «людина-машина-людина»; процес самостійного пошуку інформації та її використання

з метою самовдосконалення особистості, збагачення її за рахунок інформації [2, с. 250].

На мою думку, поняття «Інтернет-комунікація» тісно пов'язане з поняттям мережевого етикету (сетікет), дотриманні норм і правил спілкування, мовленнєвої інформаційної компетентності як здатності майбутнього соціального працівника професійно спілкуватися в різних комунікативно-мовленнєвих ситуаціях, демонструючи професійну компетентність та обізнаність.

Комунікаційні можливості, які надає Інтернет (пошук необхідної інформації, спілкування в соціальних мережах, листування, обмін медіафайлами, участь у проєктах, розробка реклами тощо), відкривають перед соціальними працівниками можливості здійснювати соціальні послуги, охоплюючи чимале коло осіб, навіть віддалених у просторі суб'єктів.

Основною метою Інтернет-комунікації у професійній діяльності соціального працівника є: надання допомоги особам, які опинилися у складній життєвій ситуації; поширення в суспільстві знань і формування навичок із профілактики здорового способу життя, соціально небезпечної поведінки, самопомоги і взаємодопомоги в разі здійснення насильницьких дій, порушення прав та свобод громадян; соціальний супровід.

Важливою характеристикою Інтернет спілкування в професійній діяльності соціального працівника є спрямованість на вирішення соціальних проблем у суспільстві (насильство, алкоголізм, наркоманія, ВІЛ-інфекція/СНІД тощо), адже нерідко особи, які опинились у складній життєвій ситуації, соромляться особисто звернутися до соціального працівника та обговорити з ним проблеми, отримати кваліфіковану консультацію, а завдяки спілкуванню в мережі Інтернет, коли відсутній безпосередній, особистісний контакт, їм легше спілкуватися. Анонімність спілкування в Інтернеті надає можливість клієнтам самопрезентації, створюючи про себе враження за власним вибором, приховуючи істинне «Я».

Важливими аспектами використання інформаційно-комунікаційних технологій у професійній діяльності соціального працівника є ведення та обробка ділової документації, електронного документообігу, виконання та планування діяльності; підтримка і консультування осіб, які опинились у складній життєвій ситуації, створення інформаційної бази даних клієнтів тощо.

Таким чином, Інтернет слугує вагомим засобом для здійснення ділової комунікації в професійній діяльності соціального працівника. У зв'язку з цим, важливим є створення на державному рівні спеціалізованих інтернет-ресурсів, спрямованих на вирішення соціальних проблем у суспільстві. Розміщення інформації на веб-сторінках соціальних служб, online консультування буде корисним як для спеціалістів, так і для осіб, які потребують допомоги. On-line мережі, на думку М. Кастельса, – це своєрідні «спеціалізовані спільноти» комунікабельності, що вибудовуються навколо специфічних інтересів людей [7, с. 132].

Перевагами віртуального консультування соціального працівника порівняно з безпосереднім консультуванням вважаємо: анонімність та конфіденційність, що є важливим для осіб, які не прагнуть публічності, замкнуті, некомунікабельні, сором'язливі; можливість здійснення письмового опису проблеми, що дає змогу клієнтові осмислити інформацію, доповнити, уточнити конкретними фактами, краще усвідомити проблему, а для соціального працівника – детально визначити її сутність, об'єктивні причини виникнення, що не завжди вдається зробити під час безпосереднього спілкування. Отримання кваліфікованої письмової відповіді дає можливість клієнтам переосмислити проблему, прочитати кілька разів інформацію, що сприяє її кращому усвідомленню; відсутність часових обмежень (клієнт не витрачає час на добирання та очікування); підвищення інтересу до використання комп'ютерних засобів в особистісному зростанні та самовдосконаленні.

Для повноцінної професійної комунікації соціальний працівник має використовувати інформаційні ресурси комп'ютерних технологій (діалог «людина – комп'ютер»), працювати з різними видами носіїв, електронними банками інформації; здійснювати швидко і кваліфіковано пошук необхідних даних в електронній базі; працювати з текстовими файлами (Web-сторінками); використовувати інформаційні ресурси мережі Інтернет для надання допомоги, здійснення консультування; розміщувати інформаційні дані про перелік послуг, які надаються працівниками соціальних служб, підтримувати зв'язок із клієнтами та їхніми сім'ями, розміщувати методичні та навчальні матеріали, повідомляти про проведення різноманітних заходів та акцій, розміщувати відеосюжети, фотозвіти про діяльність соціальної служби, підвищувати власний професійний рівень, створювати сайти, блоги, інформаційні сторінки тощо.

Виділяють такі види спілкування за допомогою інформаційних технологій, як синхронність та асинхронність. До синхронних належать: конференції в режимі on-line (інтернет-конференції, on-line-конференції) та бесіди (chats). До асинхронних – електронна пошта, форуми, письмові обговорення. Під час синхронних дискусій соціальні працівники мають можливість спілкуватися через Інтернет майже так само, як за допомогою телефону. В асинхронних дискусіях спілкування представлене у вигляді обміну повідомленнями [8, с.82]. Електронна пошта – асинхронний вид зв'язку на відміну від синхронних – чату та інтернет-конференцій.

Організація писемного мовлення соціальних працівників із клієнтами за допомогою електронної пошти дає можливість клієнтам подолати відчуття страху, невпевненість у собі, оскільки наділена такими особливостями, які властиві спілкуванню у віртуальному просторі: анонімність, невидимість, створення «віртуального Я-образу», обмежене сенсорне переживання, емоційна невимушеність, використання особливих скорочень та еленгу.

Натомість зауважимо, що писемна форма спілкування в мережі Інтернет, вимагає конкретності у формулюванні думок, цитування

співбесідника задля уникнення неправильного тлумачення, написаного; деформалізацію спілкування як засіб зменшення психологічного навантаження між комунікантами, інформація особистого характеру (посилання на власний сайт, блог); збільшення чількості каналів комунікації [9].

Окрім того, в мережі нівелюються вікові, соціальні, етнічні, гендерні, статусні кордони, що мають значення за межами медіапростору. Спілкування за допомогою соціальних Інтернет-сервісів є значно простішим, оскільки знімає напруження, позбавляє існуючих стереотипів та дає змогу вільно пошуватися будь-кому, конструюючи діалог зі світом на власний розсуд та за своїми правилами [9, с. 211].

Характерними особливостями Інтернет-комунікації Г. Остапенко вважає: можливість одночасного спілкування чималої кількості людей, які перебувають у різних географічних площинах і сповідують різні культури; неможливість використання невербальних засобів комунікації і самопрезентації; збіднілий емоційний компонент спілкування; анонімність і зниження психологічного ризику в процесі спілкування, що призводить до вироблення нових форм і стилів взаємодії та виникнення своєрідного Інтернет-етикету, в якому текст повідомлення є результатом творчого та ігрового процесів. Основне завдання такої комунікації – вміти на письмі передати емоції та міміку усного мовлення [11, с. 115].

Таким чином, для віртуального спілкування соціальному працівникові потрібно володіти такими комунікативними вміннями: розуміти і сприймати цифрову інформацію, вибудовувати віртуальні відносини, виробляти індивідуальну тактику і стратегію поведінки із віртуальним співрозмовником, адекватно реагувати на дії співрозмовника, вміти самопрезентувати себе. Окрім того, важливим способом спілкування в соціальних мережах є зручний обмін повідомленнями, оскільки можна надіслати співрозмовникові посилання на сайт, у якому зазначена інформація, замість того, щоб переповідати або набирати текст.

Здійснюючи ділову комунікацію в соціальних мережах, соціальному працівникові слід пам'ятати, що інформаційне наповнення є неструктурованим, спонтанним, ситуативним, де кожен висловлює свої думки, коментує інформацію, у процесі чого може виникнути дискусія, суперечка, яка потребує володіння он-лайн-етикою та вмінням коректно і тактовно виходити з конфліктних ситуацій.

Спілкування в Інтернет-мережі на основі писемного мовлення потребує точності у вираженні думок, адже важливо, щоб комуніканти правильно сприйняли смислове повідомлення. Уникненню непорозумінь сприяє використання словесних формул – усталених мовних конструкцій, за допомогою яких здійснюється встановлення міжособистісних взаємин та налагодження контакту. У процесі мовної практики в Інтернеті виникла й набула поширення специфічна Інтернет-мова (мовні скорочення, аббревіатури, символи), використання яких має відбуватися згідно з правилами етики [10, с. 27-30]. Соціальний працівник має вміти адекватно до ситуації вибирати засоби спілкування, ефективно й доречно використовувати його функціональні можливості відповідно до етичних правил, культури висловлювання та комунікативно-мовленнєвої ситуації.

Таким чином, спілкування в мережі, як і в реальному житті, передбачає дотримання правил хорошого тону (ввічливість, привітність, толерантність). Інтернет-спілкування позбавлене можливості використання невербальних засобів комунікації, натомість наділене можливістю використовувати смайли, картинки, слова-символи, відео, звукові повідомлення, що допомагають краще зрозуміти емоційний стан співрозмовника незалежно від тексту повідомлення та свідчать про своєрідну культуру спілкування в мережі. Різні засоби комунікації зорієнтовані на різні цілі, види і форми спілкування, що зумовлює певні правила етики спілкування та їх використання. Знання засобів Інтернет-спілкування, їхнє призначення (електронна пошта, чати, форуми, соціальні мережі) і закладені

у них можливості становлять когнітивний компонент етики спілкування в мережі Інтернет.

Текст в Інтернеті – це самопрезентація мовця. Уміння писати грамотно, чітко та лаконічно – свідчить про грамотність та професійність соціального працівника.

Висновок. Інформаційнокомунікаційні технології – ефективний засіб підвищення професійної компетентності майбутніх соціальних працівників, що включає володіння культурою спілкування в мережі Інтернет

(дотримання етичних норм та правил комунікації), вміння висвітлювати

інформацію в соціальних мережах, здійснювати консультування, вести

переписку, працювати з різними видами та носіями інформації, ефективно

здійснювати пошук необхідних даних у мережі Інтернет, підвищувати

професійну та інформаційно-комунікативну компетентність. Подальші

дослідження проблеми вдосконалення інформаційнокомунікаційної

компетентності в професійній діяльності соціального працівника вбачаємо

в розробленні методичного забезпечення для викладачів щодо формування у

майбутніх соціальних працівників комунікативної культури в

інформаційному середовищі та правил мережевого спілкування.

1.3. Етичні аспекти використання Інтернет-ресурсів

З філософської точки зору поняття "принцип" (з латинської - principium, основа) має два значення:

1) основна, вихідна позиція будь-якої теорії, вчення, концепції тощо; провідна ідея, основне правило діяльності;

2) внутрішнє переконання, погляд на явища, що визначають норму поведінки.

Принципи соціальної роботи тісно пов'язані з етичними аспектами даної професії і передбачають наявність відповідних особистісно-моральних якостей (співчуття до людей, любов до людей, народів, культур, доброзичливість, безкорисливість, чесність і відкритість, раціональність організації допомоги; розуміння, а не засудження клієнта, залучення його до співпраці на основі добровільності та свободи вибору, оберігання його особистої гідності та честі, прийняття його таким, як він є, дотримання конфіденційності, відсутність будь-якої упередженості щодо клієнта тощо).

Основні принципи, якими повинен керуватися соціальний працівник у своїй щоденній діяльності, викладені у "Міжнародній Декларації про етичні принципи соціальної роботи" (додаток 1) та професійно-етичних кодексах асоціацій соціальних працівників окремих країн.

У своїй роботі соціальний працівник повинен керуватися принципами професійної етики - найзагальнішими вимогами, які виражають основні напрямки поведінки фахівця стосовно того чи іншого суб'єкта відносин, що виникають у процесі соціальної роботи.

Принципи професійної етики соціального працівника:

1. Дотримання розумних інтересів клієнта - соціальний працівник повинен дбати про принесення блага для свого клієнта і суспільства.

2. Особиста відповідальність соціального працівника за небажані для клієнта і суспільства результати його діяльності. Представник соціальних

служб повинен виступати з позицій можливого, цілеспрямованого, необхідного і бажаного результату.

3. Повага права клієнта на прийняття самостійного рішення на будь-якому етапі спільних дій є проявом поваги прав людини. Виходячи з цього, необхідно з'ясувати не тільки проблеми клієнта але й його потреби, бачення проблеми, кінцевого результату; усі дії треба добре обґрунтувати і аргументувати. Клієнт має право відмовитися від них у будь-який момент, якщо його погляди змінились.

4. Прийняття клієнта таким, яким він є передбачає особистісний підхід, врахування індивідуальних психологічних особливостей, можливостей. Іноді тактику взаємодії можна будувати таким чином, що крім вирішення соціальної проблеми паралельно здійснюватиметься корекційний вплив на особистість.

5. Конфіденційність - основний принцип соціальної роботи та професійної етики соціального працівника. За умови необхідності співпраці з метою вирішення проблеми повідомлення будь-яких відомостей можливе тільки за згодою клієнта. Всі учасники повинні бути попереджені про необхідність дотримання конфіденційності.

6. Принцип доброзичливості є основою моральної культури соціального працівника, відображенням і проявом любові до людей. Дотримання цього принципу дозволяє здійснювати керівництво діями клієнта, тактовно і коректно вказувати на помилки і недоліки.

7. Принцип безкорисності передбачає не тільки виконання соціальним працівником посадових інструкцій, а й докладання усіх зусиль та використання всіх ресурсів для вирішення конкретної проблеми. Безкорисність проявляється щодо клієнта, оскільки він не оплачує послуг спеціаліста. Відносини соціального працівника та клієнта не можуть будуватися на основі будь-якої матеріальної зацікавленості.

8. Чесність та відкритість у взаємовідносинах соціального працівника та клієнта є основою для довіри та поваги у стосунках.

Передбачає повну поінформованість клієнта щодо результатів спільних дій, пояснення причин невдач та планів щодо виправлення помилок і досягнення поставленої мети.

9. Повнота поінформованості клієнта про застосовувані дії сприяє активізації його особистісного потенціалу. Дотримання даного принципу передбачає повагу прав клієнта та його гідності; зменшує можливість бездіяльності або здійснення помилкових дій з боку клієнта.

10. Відсутність будь-яких забобон та упередженості щодо клієнта є обов'язковою умовою налагодження взаємовідносин співробітництва між соціальним працівником та клієнтом. Погляди, світогляд соціального працівника і клієнта можуть не співпадати, але не можуть бути причиною для того, щоб соціальний працівник вважав свого клієнта неповноцінним, принижував у правах, ображати тощо. Соціальний працівник може тактовно викласти свою точку зору, якщо цього вимагає справа або просить клієнт, але повинен поважати точку зору свого опонента.

Принципи соціальної роботи та професійної етики соціального працівника передбачають повагу до особистості та прав клієнта, прийняття його таким, яким він є, гнучкість у підходах тощо. Все це тісно пов'язане з розумінням толерантності у соціальній роботі.

Толерантність (від латинської *tolerans (tolerantis)* - терплячий) - терпимість до чужих думок і вірувань. Генеральною конференцією ЮНЕСКО 16 листопада 1995 року було прийнято і проголошено "Декларацію принципів толерантності".

Толерантність у соціальній роботі є надзвичайно важливою і спрямована на уникнення будь-якої упередженості. Соціальний працівник зобов'язаний підтримувати та сприяти ствердженню прав людини, демократії, отже, відмовитися від догматизму, абсолютизації певних переконань. Це означає визнання відмінностей людей, але неможливість нав'язування окремих поглядів, переконань. Важливим є виховання на принципах толерантності, що сприяє збільшенню терпимості, розвитку

навиків критичного мислення та спрямоване на протидію негативних впливів і розповсюдженню стереотипів. Використання толерантних підходів у соціальній роботі дозволяє сприяти гармонійному співіснуванню різних груп населення, враховувати різноманітні культурні, етнічні та індивідуальні особливості.

Також важливо враховувати та поважати права та свободи кожного клієнта, незалежно від його соціального статусу, релігійних переконань, національності чи інших характеристик. Соціальний працівник повинен дбати про те, щоб його дії та рішення сприяли створенню справедливого та рівноправного соціального середовища.

Таким чином, принципи соціальної роботи та професійної етики визначають основні напрямки та вимоги для діяльності соціального працівника. Зосередження на цих принципах сприяє побудові довірчих відносин з клієнтами, розвитку ефективних стратегій допомоги та підтримки, а також сприяє розвитку толерантного та взаєморозуміючого соціуму.

Етичне використання Інтернет-ресурсів включає повагу до авторських прав, конфіденційність даних, уникання кібербулінгу та відповідальне споживання інформації. Також важливо дотримуватися правил мережевої безпеки та уникати поширення дезінформації. Додатково, етичне використання Інтернет-ресурсів передбачає уникаючи кіберзлочинів, дотримання правил комунікації в онлайн-середовищі та усвідомлення впливу власних дій на інших користувачів та суспільство в цілому. Важливо пам'ятати про цифрову грамотність і вміння критично оцінювати інформацію, щоб уникнути поширення неправдивих чи образливих матеріалів. Етичне використання Інтернет-ресурсів також означає поважати приватність інших, уникаючи несанкціонованого доступу до їхніх особистих даних. Користувачам слід бути обережними у висловлюваннях та взаємодії з

іншими, уникати дискримінації та несправедливості в онлайн-спільнотах. Етика в Інтернеті покликана створювати позитивне та безпечне середовище для всіх його учасників. Додатково, важливим є відповідальне споживання

іншими, уникати дискримінації та несправедливості в онлайн-спільнотах. Етика в Інтернеті покликана створювати позитивне та безпечне середовище для всіх його учасників. Додатково, важливим є відповідальне споживання

контенту та активна боротьба з поширенням фейків та мізинформації.

Користувачі повинні перевіряти джерела інформації перед її поширенням та брати участь у формуванні позитивного інформаційного простору.

Збереження інтернет-культури та сприяння різноманітності думок є ключовими аспектами етичного використання Інтернет-ресурсів.

Етичне використання Інтернет-ресурсів належить до сфери цифрової етики та визначає, як користувачі повинні поводитися в онлайн-середовищі. Одним з ключових аспектів є повага до авторських прав, що

передбачає уникнення несанкціонованого використання чужих матеріалів та поширення контенту тільки за наявності відповідної ліцензії.

Крім того, важливо бути обачливим щодо приватності в інтернеті.

Користувачі повинні усвідомлювати ризики пов'язані з викладанням особистих даних та слід уникати їхнього неправомірного використання. Це

стосується як відносин з іншими користувачами, так і відносин з платформами та сервісами.

Додатково, уникання кібербулінгу та дискримінації є важливим аспектом цифрової етики. Користувачі повинні стежити за своїм онлайн-поведінкою та взаємодіяти з іншими з повагою та толерантністю.

Всі ці принципи спрямовані на створення позитивного та безпечного онлайн-середовища, де кожен користувач відчуває себе захищеним та поважаним. Ще одним аспектом є активна боротьба з

мізинформацією та фейками. Користувачі повинні розвивати критичне мислення та перевіряти достовірність інформації перед її поширенням.

Сприяння інформаційній грамотності є важливим кроком у зменшенні поширення неправдивої інформації в мережі.

Також важливо враховувати вплив власних дій на інших користувачів та спільноту в цілому. Це включає в себе відповідальне

споживання контенту, активну участь у формуванні позитивного інформаційного простору та заохочення різноманітності думок.

Збереження інтернет-культури передбачає також повагу до різниці в поглядах та думках інших користувачів. Здатність конструктивно обговорювати різні точки зору та уникати ворожнечі сприяє створенню гармонійного інтернет-середовища.

Розглянемо деякі аспекти більш детально:

1. *Авторські права та цифрова власність*: Етика включає уникання порушень авторських прав та використання матеріалів з дотриманням ліцензійних умов. Користувачі повинні розуміти, що в інтернеті теж діють правила власності.

2. *Приватність та безпека даних*: Важливо розуміти, як особисті дані використовуються та зберігаються. Користувачі повинні прагнути до захисту своєї приватності та уникаючи неправомірного доступу до чужих даних.

3. *Кібербезпека та етика взаємодії*: Заходи для запобігання кібербулінгу, дискримінації та неетичної поведінки важливі для створення безпечного та приязного інтернет-середовища.

4. *Критичне мислення та боротьба з фейками*: Розвиток навичок критичного мислення допомагає уникнути поширення фейків та мізинформації. Користувачам слід перевіряти джерела та переконуватися у достовірності інформації перед її поширенням.

5. *Вплив власних дій*: Свідомість власного впливу на інших користувачів та спільноту важлива.

Конструктивна комунікація та сприяння позитивному інформаційному простору формують етичні стандарти в мережі.

Ці аспекти допомагають створити етичне інтернет-середовище, в якому різні користувачі можуть взаємодіяти та спілкуватися, дотримуючись загальноприйнятих норм та цінностей.

6. *Інформаційна грамотність*: Розвинуті навички критичного аналізу інформації дозволяють користувачам ефективно відрізнити достовірні дані від мізинформації. Вміння оцінювати джерела та перевіряти

факти стає ключовим для побудови інформаційно компетентного суспільства.

7. *Різноманіття та включеність*: Етичне використання Інтернет-ресурсів передбачає повагу до різноманітності точок зору та відмову від дискримінації. Створення відкритого простору для всіх голосів сприяє розвитку толерантності та взаєморозуміння.

8. *Активна участь*: Користувачі повинні брати активну участь у формуванні інтернет-середовища, долучаючись до обговорень, сприяючи позитивній динаміці та заохочуючи конструктивний діалог.

9. *Соціальна відповідальність*: Здатність розуміти власний вплив на глобальному рівні дозволяє користувачам приймати рішення, спрямовані на покращення онлайн-середовища для всіх.

Ці принципи допомагають сформувати поведінкові стандарти, які сприяють розвитку етичного та позитивного інтернет-середовища, а також сприяють збереженню Інтернету як важливого ресурсу для освіти, комунікації та розвитку суспільства.

Для соціального працівника етичне використання Інтернет-ресурсів є важливим аспектом професійної діяльності. Ось деякі ключові

етичні принципи

1. *Конфіденційність та приватність*: Соціальні працівники повинні бути особливо обережними з особистою інформацією клієнтів. Вони повинні дотримуватися високих стандартів конфіденційності при використанні Інтернет-ресурсів.

2. *Достовірність інформації*: Перед використанням інформації, знайденої в Інтернеті, соціальні працівники повинні переконатися в її достовірності та актуальності, щоб не вводити в оману або не шкодити клієнтам.

3. *Захист від кіберзагроз*: Соціальні працівники повинні приділяти увагу кібербезпеці та заходам для захисту особистої та клієнтської інформації в онлайн-середовищі.

4. *Соціальна відповідальність*: Вони повинні використовувати Інтернет для підтримки соціальної справедливості та працювати в інтересах громади, враховуючи потреби та права клієнтів.

5. *Етика взаємодії в онлайн-середовищі*: Соціальні працівники повинні дотримуватися високих стандартів етики під час взаємодії з клієнтами в соціальних мережах та інших онлайн-платформах.

Забезпечення дотримання цих принципів допомагає соціальним працівникам використовувати потужність Інтернету для покращення якості своєї роботи та надання ефективної підтримки клієнтам.

6. *Підтримка онлайн-спільнот*: Соціальні працівники можуть використовувати Інтернет для створення та участі в онлайн-спільнотах, які надають підтримку та ресурси клієнтам. Важливо забезпечити, щоб такі спільноти були безпечними та відповідали етичним стандартам.

7. *Ефективна комунікація*: Використання Інтернет-ресурсів може полегшити комунікацію з клієнтами. Соціальні працівники повинні вибирати засоби зв'язку, які найкраще відповідають потребам та зручності конкретного клієнта.

8. *Онлайн-освіта та ресурси*: Використання Інтернету дозволяє соціальним працівникам надавати онлайн-освіту та надляти клієнтів ресурсами для самопомоги, що сприяє їхньому самовдосконаленню та самостійності.

9. *Повага до границь та етика пошуку інформації*: Соціальні працівники повинні бути обережними при використанні Інтернету для пошуку інформації про клієнтів, дотримуючись етичних стандартів і поважаючи їхні особисті границі.

10. *Сталевий розвиток*: Соціальні працівники повинні стежити за новими тенденціями та інноваціями в галузі соціальної роботи через Інтернет, щоб підтримувати свій професійний розвиток та надавати ефективні послуги.

Ці принципи спрямовані на те, щоб соціальні працівники могли максимально використовувати можливості Інтернету для покращення якості своєї роботи, зберігаючи високі етичні стандарти та захищаючи права та благополуччя своїх клієнтів.

11. *Мультикультурна компетентність в онлайн-середовищі:* З урахуванням глобального характеру Інтернету соціальні працівники повинні розуміти та поважати різноманіття культур, визнавати та враховувати особливості різних груп клієнтів в онлайн-середовищі.

12. *Збереження границь між професійним та особистим:* Соціальні працівники повинні дотримуватися чіткої межі між професійною та особистою діяльністю в інтернет-просторі, щоб уникнути конфліктів і забезпечити професійну інтегритет.

13. *Етика використання соціальних мереж:* Соціальні працівники повинні бути уважними при використанні соціальних мереж для збору інформації про клієнтів та взаємодії з ними, дотримуючись принципів конфіденційності та поваги.

14. *Справедливість та доступність:* Важливо забезпечити, щоб всі клієнти мали рівний доступ до інтернет-ресурсів та сервісів, уникати цифрового нерівноправ'я та враховувати можливості кожного клієнта.

15. *Своєчасність та актуальність інформації:* Забезпечення своєчасної та актуальної інформації для клієнтів є важливою складовою етичного використання Інтернет-ресурсів, що сприяє ефективності надання послуг.

Враховуючи ці аспекти, соціальні працівники можуть використовувати Інтернет як інструмент для покращення своєї роботи та надання якісних послуг, дотримуючись високих етичних стандартів.

НУВБІП України

Розділ 2. Аналіз сучасних практик використання Інтернету соціальними працівниками

2.1. Інтернет-мережа та її негативний вплив на особистість

У контексті соціально-педагогічного аналізу розвитку особистості одною з актуальних проблем є питання, які пов'язані із впливом високотехнологічних засобів комунікації на ціннісні орієнтації підростаючого покоління.

Комп'ютери, смартфони, телебачення, Інтернет – все це стало доступним для кожного. За останні роки соціальні мережі набули великої популярності на території України. Соціальна мережа – це спільнота людей, об'єднаних однаковими інтересами, уподобаннями, або тих, що мають інші причини для безпосереднього спілкування між собою.

Підростаюче покоління розглядає Інтернет як основне джерело інформації й головний засіб комунікації. Молоді люди виходять в он-лайн для пошуку корисних відомостей, новин і роботи, спілкування з друзями, знайомиться з пісенними хітами і фільмами, здійснюють покупки в інтернет-магазинах, а також використовують його нескінченні можливості для самовираження та соціальної адаптації та інші. Інформація через віртуальне середовище про всі сфери життєдіяльності людини вплинула на процес соціалізації, особливо на дітей і молодець. У віртуальному просторі людина засвоює зразки поведінки, соціальні норми, цінності, має отримувати інформацію швидко, у режимі реального часу, не виходячи з кімнати.

Серед позитивних якостей Інтернету виділяють можливість знайомитися і спілкуватися з великою кількістю людей, дистанційно отримувати освіту, використовувати велику кількість інформації, розвивати своє мислення, самовдосконалюватися, освоювати технології комунікації, електронної грамотності тощо. Таким чином відбувається соціалізація у віртуальному просторі. За допомогою Інтернету людина може бути кращою, ніж вона є, і навіть бути іншою, не такою, ким вона є насправді, в реальному

житті. Для цього інтернет-користувачі використовують псевдоніми (ніки, нікнейми) замість справжніх імен, приховуючи вік, сімейний стан і навіть стать.

Крім позитивного явища як, Інтернет-технології, необхідно звернути увагу на те, що інформаційному полю України притаманна гіпердевіація (агресія, цинізм, цінності кримінального світу тощо), що призводить до формування асоціальної поведінки дітей і молоді. Аналіз підтверджує, що найбільш схильними до негативного впливу сучасного інформаційного простору є підлітки, які ще не навчилися оцінювати отримані відомості.

Розглядаючи процес соціалізації підростаючого покоління, необхідно підкреслити, що діти та молодь приділяють увагу «агресивним формам культури», які розповсюджуються із швидкістю епідемії. Сьогодні кожний, хто користується Інтернетом, може знайти документальні фото, відео вбивств, зґвалтувань, побиття, катувань, інших форм насильств, що породжують страх.

Виходячи з вищезазначеного необхідно підкреслити, що завдяки різним видам комунікації у віртуальному середовищі має місце кримінальна експлуатація дітей. Аналіз показує, що на кожному континенті десятки тисяч дітей експлуатуються в проституції, порнографії, в туризмі з сексуальною метою. Майже кожна країна зіткнулася з цим явищем. За даними ООН, в 79% торгівля людьми здійснюється з метою сексуальної експлуатації. За даними ЮНІСЕФ, кожного року 1,2 мільйона дітей потрапляють до тенет торгівлі людьми з метою сексуальної експлуатації та примусової праці. Інформаційні-комунікаційні технології можуть використовуватися для встановлення контакту із дітьми з метою їх сексуальної експлуатації. Згідно ст. 23 Конвенції Ради Європи про захист дітей від сексуальної експлуатації та сексуального насильства, домагання дітей для сексуальних цілей – це умисна пропозиція та подальші дії, зроблені дорослою людиною за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, з метою розбещення дитини і для

вчинення сексуального насильства або сексуальної експлуатації, зокрема дитячої порнографії. Як правило такі знайомства відбуваються у соціальних мережах, чатах та форумах. Спілкуючись з дитиною, кривдник, для того щоб завоювати довіру, може представлятися її однолітком. Встановивши довірливі стосунки, він отримує адресу, телефон дитини, просить вислати фотокартку чи поспілкуватися за допомогою веб-камери, провокуючи на непристойні дії [15].

Комерційна експлуатація дитини відбувається за різних ситуацій:

Коли дорослі платять за секс з дітьми (експлуатація дитини в проституції);

Коли фотографують, знімають на відео, або показують в режимі онлайн в мережі Інтернет оголену дитину, або дитину, яка задіяна в сексуальних діях з дорослим або однолітком, або коли дитина прикидається, що робить такі дії, або коли доросла особа використовує образ дитини, або коли доросла особа виглядає як дитина (експлуатація дитини в порнографії);

Коли дитину продають або купують для того, щоб дорослі чинили сексуальні дії щодо цієї дитини (торгівля дітьми в сексуальних цілях);

Коли дорослі подорожують з однієї місцевості до іншої, де вони можуть чинити сексуальні дії щодо дитини за винагороду (сексуальна експлуатація дітей в туризмі – дитячий секс-туризм);

Коли дитину молодшу за 18 років, віддають до вступу в шлюб (ранні шлюби); як правило такі дії чиняться батьками дитини.

Сексуальна експлуатація дитини (дитина – будь-яка особа віком до 18 років. В Україні діти віком до 18 років називаються неповнолітніми особами, діти до 14 років – малолітніми) використання неповнолітнього особою значно старшою за неї з метою задоволення сексуальних потреб дорослого. Сексуальні дії фізичного характеру: поцілунки, оголення та торкання статевих органів, навчання онанізму, схиляння до вступу в статевий акт з дорослою особою або між собою. Сексуальні дії фізичного характеру можуть супроводжуватися розмовами про сексуальні стосунки,

показом зображень та фільмів порнографічного характеру, переконаннями, що сексуальність для дитини є нормою. Комерційна сексуальна експлуатація дитини – це, коли дитину експлуатують в сексуальних цілях з метою отримання винагороди (грошей, подарунків чи послуг). Винагорода надається дитині, яку експлуатують, або іншій людині, від якої ця дитина залежить. Дитина в даному випадку розглядається як предмет сексуальних дій, як товар, який купується та продається дорослими. Згода дитини на такі дії не має ніякого значення, бо дитина, на відміну від дорослого, ще не має багатого життєвого досвіду та знань, для того щоб відповідати за свої дії. В силу недостатнього фізичного та психічного розвитку, дитина не розуміє, до чого ці дії ведуть та яким чином впливають на розвиток її особистості.

Важливо підкреслити, що експлуатація дитини в порнографії часто пов'язана з сучасними інформаційними технологіями. Інтернет використовується багатьма злочинними групами для розповсюдження порнографії. Дитяча порнографія в Інтернеті є великою проблемою, оскільки розповсюджується легко, швидко та дешевше, ніж через звичайні канали (відео та друкована продукція).

Необхідно відмітити, що Законом України «Про захист суспільної моралі» забороняється розповсюдження продукції сексуального чи еротичного характеру, порнографічних матеріалів, надання послуг і проведення оглядових заходів сексуального чи еротичного характеру серед неповнолітніх; використання образів неповнолітніх у будь-якій формі в продукції сексуального чи еротичного характеру і проведення оглядових заходів сексуального чи еротичного характеру.

Законодавством заборонено пропагування в засобах масової інформації культу насильства й жорстокості, розповсюдження порнографії та інформації, що зневажає людську гідність і завдає шкоди моральному стану дитини.

Усвідомлення, що людина має комп'ютерну залежність, як правило, має низьку активізованість захисних механізмів психіки, які зумовлюють

невизнання наявності проблеми залежності. Крайнім ступенем негативних наслідків Інтернет-залежності є перетворення людини (в першу чергу, підлітка) в «Інтернет-мауглі». Люди з синдромом (феноменом) мауглі – це така категорія людей (зокрема, дітей), які в силу тривалого перебування в кіберпросторі втрачають зв'язок з реальністю, інколи навіть не здатні розрізнити віртуальний та реальний світ, втрачають мовні навички (не здатні обгрунтовано висловити свою точку зору), при спілкуванні з оточуючими, займають по відношенню до них ворожу, агресивно-негативну позицію. Як правило, в повсякденному житті вони мляві, апатичні, сумні, пасивні, позбавлені життєрадісності, у них знижена пізнавальна активність, вони нездатні до конструктивного виходу із конфліктної ситуації. Процес негативного впливу Інтернет-середовища на свідомість людини, може призвести до трагічних наслідків як для здоров'я, так і для суспільства.

При цьому викладачі скаржаться на неуважність, швидко втомлюваність учня, студента під час занять, його байдужість до навчання та безініціативність, постійне користування мобільним телефоном, персональним комп'ютером, планшетом та іншими електронними засобами під час занять, незважаючи на заборону.

Батьки звертають увагу на нехтування дитиною власного здоров'я, гігієною та сном заради проведення часу за комп'ютером, готовність задовольнитись нерегулярною, випадковою їжею, не відриваючись від комп'ютера, відчуття емоційного підйому під час роботи за комп'ютером і роздратування, обурення, коли відволікають, та істерика, коли намагаються заборонити ним користуватися, не виконання домашніх справ та навчання, пошук грошей на постійне оновлення програмного забезпечення (зокрема ігор) та ін.

Медики відзначають, що існує вроджена схильність до мережевої залежності. Психологічні риси характеру, як скритність, замкнутість, фізична неміч мають як соціальний, так і генетичний характер. Як правило, кіберзалежна людина – це вразливий інтроверт, що страждає фобіями,

невпевненістю в собі і від того шукає безпечного спілкування. З метою подолання цього явища так само, як і від алкоголізму і наркоманії фахівці рекомендують очну (індивідуальну або групову) психотерапію, в процесі, якої людині дають можливість розкрити свої творчі здібності у реальному житті. Ознакою одужання вважається вміння користувача самостійно контролювати свій час, проведений у мережі, що не перевищує 4-6 годин.

Успішність виховання і навчання залежить від того місця, яке посідає особистість у колективі, від виконаних нею функцій та ставлення до них, від внутрішньої позиції вихованця, рівня його прагнень і домагань.

Переживання, почуття, які виникають у підлітка як члена колективу, опосередковують вплив на її поведінку та діяльність, а через них і на моральний досвід, що формується. Позитивна мотивація поведінки й діяльності зумовлює закріплення особистістю ідеалів, норм, сприяє їх

перетворенню у внутрішні засоби регуляції. Складається така важлива підструктура особистості, як її спрямованість, що є складною системою стійких життєвих потреб, мотивів, інтересів, схильностей, прагнень, стимулюючих переживань, морального світогляду тощо. Утворення підструктури спрямованості особистості є обов'язковою умовою моральної

поведінки, яка регулюється узагальненими і стійкими моральними якостями характеру людини, що формується в процесі виховання і навчання.

Завдання педагогічних колективів це формування у особистості відповідних моральних цінностей, щоб забезпечити гуманне ставлення до суспільства та держави, виховувати національну свідомість, політичну культуру та культуру міжетнічних та інших соціальних відносин, що набуває особливої ваги у сучасному глобалізованому світі.

2.2. Вплив інформаційно-комунікаційних технологій на формування професійної компетентності особистості фахівця соціальної роботи

Методичну проблему формування компетентності особистості майбутнього фахівця соціальної роботи під впливом інформаційно-комунікаційних технологій варто розглядати у контексті компетентнісного підходу в процесі навчання. Адже розвиток України як демократичної, соціальної та правової держави потребує висококваліфікованих фахівців соціальної сфери з вираженою професійною спрямованістю, належним інтелектуальним рівнем, творчістю, здатністю до постійного розвитку, вдосконалення, аналізу проблем вразливих категорій населення, планування роботи як соціальних працівників, так і соціальної служби загалом, відданістю загальнолюдським і національним ідеям, які зможуть опанувати «опанування мистецтвом добиватись успіху через керівництво людьми» [16].

Всесторонньо освічений та розвинений фахівець соціальної роботи має бути конкурентоспроможним на сучасному ринку праці, вміти успішно розв'язувати соціальні проблеми, спираючись на вміння спілкування й співробітництва з різними категоріями населення, прагнути досягти цілісного розвитку власної особистості та діяльності, набутти компетентності, майстерності, професіоналізму.

Найбільш узагальненою характеристикою здатності фахівця ефективно реалізовувати свої професійні обов'язки (функції) у професійній діяльності, на думку І. Іванової, є професіоналізм, а компетентність – своєрідним вимірником, індикатором, якісно-кількісним показником рівня професіоналізму [17].

Дослідник І. Драч узагальнив розуміння науковцями феномену компетентності, виявив наявність різних підходів та рівнів узагальнення при його тлумаченні. Автор стверджує, що компетентність особистості фахівця є складною інтегрованою характеристикою особистості, що передбачає здатність до реалізації власного потенціалу (знань, умінь, досвіду, особистісних якостей) для успішної діяльності в професійній і соціальній сфері, усвідомлюючи соціальну значимість і особистісну відповідальність за її результати, необхідність постійного вдосконалення в умовах динамічності

світу [18]. Загалом варто зазначити, що в сучасних дослідженнях сутність компетентнісного підходу має суперечливий характер. Зокрема в Україні науковці виокремлюють три групи поглядів. Так прихильники першого розглядають компетентнісний підхід як певну моду на компетентність, прибічники другого – компетентнісний підхід не вважають абсолютно новим для вітчизняної освіти, а треті – як новий напрям розвитку освіти, її модернізацію [19].

Компетентність фахівця соціальної роботи – це самостійно реалізована спроможність, зумовлена набутими знаннями та життєвим досвідом, цінностями й здібностями, розвинутими в результаті пізнавальної діяльності та освітньої практики. Компетентність фахівця як ознака особистості є ширшою за знання, уміння й навички, тобто вона поєднує усі ці поняття як необхідні сутнісно-функціональні складові, можливі для реалізації й застосування на практиці. Погоджуємось із думкою О. Слюсаренко, що компетентність є інтегральною характеристикою якості особистості, результативним блоком, сформованим за допомогою досвіду, знань, умінь та поведінкових реакцій, що передбачає успішне задоволення індивідуальних та суспільних потреб, ефективну діяльність і продуктивне виконання визначених завдань [20].

Розглядаючи співвідношення понять «компетентність» та «компетенція» виникає питання стосовно правильного їх розуміння. «Компетенція» в перекладі з латинської мови («competentia») означає досягати, відповідати, прагнути. У «Глумачному словнику чужомовних слів в українській мові» подано два трактування цього терміну: 1) добра обізнаність із чим-небудь; 2) коло повноважень певної організації, особи тощо [21]. Провідний український дослідник О. Ситник вважає, що термін «компетенція» варто використовувати, враховуючи мовні стереотипи, оскільки це поняття традиційно вживають у значенні «коло повноважень», а «компетентність» пов'язують із обізнаністю, авторитетністю, кваліфікованістю [18].

У вищих навчальних закладах здійснюється не тільки опанування знаннями, вміннями й навичками, скільки розвиток та особистісне й професійне становлення фахівців. Професіонал як представник певної культури формує певний світогляд, життєві настанови й цінності, особливості професійної поведінки тощо. Цьому сприяють створені й впроваджені у навчальний процес програми навчальних дисциплін: «Соціальна політика», «Інноваційні методики в соціальній роботі», «Соціальна робота в сфері зайнятості населення», «Спеціалізовані служби надання соціальної допомоги», «Соціальна профілактика», «Соціальна статистика», «Соціальне забезпечення населення», «Прикладні методики в соціальній роботі», «Технології соціальної роботи», «Соціальна динаміка і волонтерство», «Керівник у державних інституціях», «Етнополітичні процеси в Україні», «Соціальне управління та місцеве самоврядування», «Галузеве законодавство», «Соціальні впливи і маніпуляція», «Моделі і моніторинг соціальних процесів», «Технології ресоціалізації», «Методи та моделі соціальної роботи в громаді», «Електронне врядування» та інші.

Інтегральною компетентністю особистості фахівця є здатність розв'язувати складні задачі та проблеми у сфері соціальної роботи або у процесі навчання, що потребує проведення досліджень чи реалізації інновацій, які характеризуються невизначеністю умов і вимог. Серед загальних (ключових) компетентностей, необхідних для вирішення проблем у соціальній сфері, варто назвати здатність до критичного мислення, вміння розробляти і управляти проектами; удосконалювати й розвивати професійний, інтелектуальний і культурний рівні, здатність до усного й письмового професійного спілкування іноземною мовою, проведення наукових і прикладних досліджень на професійному рівні, здатність ініціювати, планувати та управляти змінами для вдосконалення існуючих та розроблення нових соціальних систем, фахово аналізувати інформацію, оцінювати повноту та можливості її використання, генерувати нові ідеї й нестандартні підходи до їх реалізації (креативність), налагоджувати

соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати конфлікти, управляти різнобічною комунікацією. Окрім того, фахівець соціальної роботи має опанувати не лише ключові, а й професійні компетенції, тобто вміти розв'язувати завдання науково-дослідницького, організаційноуправлінського, соціально-проектного, соціально-особистісного, нормативноправового, соціально-технологічного, психолого-педагогічного, економічного та іншого характеру.

Реформування освіти, модернізація професійної підготовки фахівців соціальної роботи стосується як її змісту, так і технологій її реалізації. Впровадження технологій дистанційної освіти у підготовку соціальних працівників відображає одну із найважливіших тенденцій у світовому інформаційному суспільстві – широке розповсюдження

інформаційно-комунікаційних технологій, які можуть бути як об'єктом вивчення, так і засобом навчання, тобто можливі два шляхи формування інформаційно-комунікаційних компетенцій у майбутніх фахівців: вивчення соціальної інформатики роботи та використання ІКТ у процесі вивчення інших навчальних дисциплін. А. Дзюбенко інформаційно-комунікаційні

технології навчання визначає як сукупність програмних, технічних, комп'ютерних і комунікаційних засобів, а також способів та новаторських методів їхнього застосування для забезпечення високої ефективності й інформатизації освітнього процесу. Соціальна робота об'єднує складну,

багатокомпонентну систему видів діяльності, серед яких невід'ємними складовими виступають взаємодія з клієнтами соціальних служб, безпосередня комунікація з людьми. Тому особистості фахівця важливо володіти комунікабельністю, умінням захищати права клієнтів, оцінювати і планувати соціальну ситуацію, включатись у ситуацію і допомагати клієнту

вийти з кризового стану, умінням працювати в команді, мати бажання підвищувати професійну компетентність. Варто зазначити, що якості та здібності комунікативної компетентності не є природними, їх формування має бути свідомим, цілеспрямованим, обумовленим професійними

потребами, набуватися протягом навчання, оскільки часу та можливостей для засвоєння цього в процесі виконання професійних обов'язків не передбачається.

Важливу роль у формуванні компетентності особистості фахівця загалом і комунікативної компетенції зокрема відіграє інформаційне забезпечення якості освітнього процесу у вищому навчальному закладі в цілому, що залежить від наявного інформаційно-освітнього середовища і передбачає вільний доступ майбутніх фахівців і викладачів до практично необмеженого обсягу інформації на освітніх порталах, її аналітичної обробки, можливості безпосереднього долучення до інформаційної культури суспільства. Саме цим корисні й необхідні інформаційно-комунікаційні технології. Для успішної діяльності в сфері соціальної роботи фахівцю необхідно досліджувати та активно впливати на тенденції ринку соціальних послуг, вивчати особливості забезпечення прав, потреб та інтересів людини як найвищої соціальної цінності; процеси соціалізації, соціальної адаптації й інтеграції особистості; особливості реалізації завдань і функцій соціального захисту населення; здійснювати проектну діяльність у соціальній сфері; надавати допомогу та підтримку особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, правові, економічні та організаційні засоби соціальних інституцій органів державної влади, місцевого самоврядування та недержавних організацій; представницькі, організаційно-розпорядчі та консультативно-дорадчі дії, спрямовані на підвищення соціального добробуту; підготовку проектів нормативно-правових документів, забезпечення їх реалізації і контролю. Таким чином, фахівець соціальної роботи має поєднувати теорію і практику на підґрунті міждисциплінарного підходу, володіти інноваційними методами професійної діяльності, успішно вирішувати соціальні проблеми, спираючись на майстерність спілкування й співробітництво з різними категоріями населення, прагнути досягти цілісного розвитку особистості та діяльності, набутти професіоналізму, майстерності.

За результатами проведеного опитування серед фахівців соціальної роботи Чернівецької області (200 осіб) з питань отримання практично-орієнтованих знань та навичок найбільш важливими виявились знання щодо організації роботи з документами, документообігу, організації робочого часу, а саме: планування – види, порядок та вимоги, збір інформації та її обробка, а також аналіз та оцінка стану справ на відповідній ділянці роботи. Менш важливими фахівці вважають організацію контролю, роботи та робочого місця (табл.1).

Таблиця 1

Оцінка важливості знань наведених нижче питань організації діяльності фахівця/соціальної роботи для підвищення його професійного рівня (за 5-тибальною шкалою)

| | | |
|----|---|-------|
| 1. | Організація робочого часу: планування – види, порядок та вимоги | 4,278 |
| 2. | Організація робочого місця | 4,132 |
| 3. | Організація роботи: проведення нарад, зустрічей, заходів | 4,124 |
| 4. | Організація контролю | 4,176 |
| 5. | Аналіз та оцінка стану справ на відповідній ділянці роботи | 4,262 |
| 6. | Збір інформації та її обробка | 4,278 |
| 7. | Організація роботи з документами, документообіг | 4,287 |

Окрім того, мене цікавило питання, пов'язані з децентралізацією влади в Україні, тобто розмежуванням повноважень між державою та місцевим самоврядуванням, і яким чином це вплинуло на діяльність фахівців соціальних служб (табл. 2). Зокрема, робота в громаді займає у фахівців всього лише 15,25% робочого часу. Найбільше часу працівники відводять діловодству (34,46%), збору та аналізу службової інформації (29,94%), організаційній роботі (21,47%). Найменше часу приділяють кадровій роботі, роботі з персоналом (1,69%), плануванню (2,26%), обліку й статистиці службової інформації (4,52%). Зрозуміло, що без чіткої роботи з персоналом, аналізу статистичної інформації не може бути й планування ефективної, результативної роботи в соціальній службі, а це, на нашу думку, потребує перегляду форм і методів роботи, більш чіткого стратегічного планування, що сприятиме зростанню ефективності роботи

служби, що, у свою чергу, свідчить про низький рівень компетентності або не відповідність фаху.

Таблиця 2.

| | | |
|----|---|--------|
| 1. | Облік, статистика службової інформації | 4.52% |
| 2. | Робота з комп'ютером, використання технологій | 5.08% |
| 3. | Діловодство | 34.46% |
| 4. | Збір та аналіз службової інформації | 29.94% |
| 5. | Кадрова робота, управління персоналом | 1.69% |
| 6. | Планування | 2.26% |
| 7. | Організаційна робота | 21.47% |
| 8. | Робота з громадою | 15.25% |

Проблема, скоріш за все, в тому, що кадрова політика соціальних служб, як правило не враховує компетентності особистості фахівців при доборі кадрів на ту чи іншу посаду. Як одним із наслідків даної проблеми є відносно низький рівень компетентності у роботі з персоналом працівників соціальних служб у Чернівецькій області та плануванні діяльності. З іншого боку, це може бути зумовлено великим навантаженням на фахівців соціальних служб, що спричинює нестачу часу для вирішення кадрових питань. Адже основним їхнім обов'язком виступає здатність фахівців соціальної роботи вирішувати та реалізовувати суспільно важливі проблеми.

Отже, підсумовуючи вищезазначене зауважимо, що соціальна робота є професією, що виникла й утверджується з метою задоволення актуальних потреб суспільства, створення сприятливих умов для життєвого самовизначення й самореалізації кожної особистості. Тому пошук та використання альтернативних моделей підготовки спеціалістів у галузі соціальної роботи обумовлено соціальним замовленням суспільства, вимогами, які ставляться до випускників ВНЗ роботодавцями, споживачами соціальних послуг, конкуренцією на ринку праці. Однією з таких моделей є впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, що забезпечить створення оптимального середовища освітніх послуг, розуміння людської поведінки в соціальному середовищі, взаємодію і вплив різних факторів (біологічних, психологічних, економічних, політичних та ін.) на формування

особистості фахівця соціальної роботи, його компетентність у процесі навчання і подальшій професійній діяльності, а також забезпечуватиме процес саморозвитку, самоосвіти впродовж життя. Разом із тим, результати проведеного дослідження свідчать про актуальність і необхідність широкомасштабного запровадження цієї діяльності. Підкреслимо, що компетентною може бути лише особистість фахівця соціальної роботи, яка володіє сукупністю компетенцій різного рівня і реалізує їх у практичній діяльності, здатна аналізувати ситуацію, розробляти змістовний план дій, передбачати і керувати результатами праці, прагне до самореалізації, самоствердження, самовдосконалення і досягнення професіоналізму.

Використання інформаційно-комунікаційних технологій сприятиме пошуку нових шляхів забезпечення високого рівня предметної компетентності педагогів для ефективного здійснення освітнього процесу, забезпечуватиме формування компетентності особистості фахівців соціальної роботи.

Проведене дослідження не вичерпує всієї повноти аналізу проблеми впливу інформаційно-комунікаційних технологій на формування компетентності особистості фахівця соціальної роботи, що засвідчує необхідність його подальшого вивчення за такими напрямками: становлення особистості фахівця

соціальної роботи засобами дистанційного навчання. Особливості формування професійної компетентності фахівця соціальної роботи у процесі навчання і в подальшій професійній діяльності за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій, у тому числі й розробка електронного навчально-методичного забезпечення.

2.3. Використання цифрових технологій у практиці соціального працівника із людьми похилого віку

Широке впровадження цифрових технологій у суспільне життя суттєво змінило сучасні реалії. Вони стали невід'ємною частиною сьогодення, їх розвиток значною мірою впливає й на розквіт інших сфер діяльності: економіку держав, соціальне життя та суспільний розвиток соціуму в цілому.

Розглянемо сутність інформаційних технологій за міжнародним стандартом ISO/IEC 38500:2015 “Управління інформаційними технологіями в організаціях”. Інформаційні технології розглядаються як ресурси, необхідні для збору, обробки, зберігання і розповсюдження інформації. Більш того, цей термін не обмежується лише ними, він також включає у себе комунікаційні технології, що не менш суттєво у роботі соціального працівника [10].

У зв'язку зі зміною усталених соціальних систем, виникла технологія електронної соціальної роботи. Вона містить у собі різноманітні онлайн – дослідження, дистанційне консультування хворих пацієнтів, включаючи індивідуальну, групову терапію, психотерапію, а також реалізацію проектів у галузі соціальної роботи, моніторинг надання соціальних послуг тощо. Сучасний соціальний працівник, який не володіє на достатньому рівні пакетом інноваційних методів має можливість сьогодні отримати якісне навчання (підвищення кваліфікації) за рахунок саме цифрових технологій.

У соціальній роботі цифрові технології пройшли досить складний та своєрідний шлях розвитку: спочатку використовувалися електричні друкарські машинки, які трансформували здатність соціальних працівників у створення відповідних письмових робіт; у подальшому отримали використання факсимільні апарати та перфокарти, які дали змогу аналізувати дані досліджень та отримати їх за допомогою масивних зчитувальних пристроїв; з часом великою популярністю користувалися автовідповідачі, які давали змогу соціальним працівникам залишати голосові повідомлення своїм клієнтам [11, с.420].

Сьогодні існує практика використання онлайн курсів, у рамках яких студенти можуть отримати необхідні знання та поради від фахівців національного та міжнародного рівнів, спілкуватися у чатах із викладачами тощо. Після закінчення курсів здобувачі вищої освіти набувають навичок спілкування із клієнтами, використання можливостей електронної пошти, відео конференцій, здійснення онлайн-сеансів групової терапії та ін.

Інтернет комунікації у навчанні та у реальній практичній роботі загалом, відіграють важливу роль, адже забезпечують ефективну взаємодію соціального працівника із іншими фахівцями та клієнтами. Ресурсами для даного процесу є різноманітні офіційні сайти пов'язані із професійною діяльністю. Відвідуючи їх та знаючи зміст можна суттєво поповнити багаж власних знань. Так, офіційний сайт Міністерства соціальної політики України дає змогу ознайомитися з основними законодавчими документами.

Завдяки порталу Державного центру зайнятості соціальний працівник може отримати інформацію про можливості працевлаштування, наявність нових вакансій, анонси і новини у сфері зайнятості, розглянути відповідну аналітику, статистику й соціальну рекламу. Сайти «Ліги соціальних працівників України» та психологічної служби системи освіти інформативно допомагають ознайомитися з соціально значущими проектами та отримувати важливу додаткову інформацію з різних питань [12, с. 161].

Слід зазначити, що дуже позитивно зарекомендувала себе дистанційна освіта у практиці навчання, перепідготовки соціальних працівників. Особливо важливою альтернативою означена форма навчання виступає для соціальних працівників зрілого та похилого віку, оскільки за статистичними даними їх кількість у системі соціальних служб домінуюча. Значними перевагами цієї технології є індивідуальний графік навчання, широке поле для творчої самореалізації людини, та звичайно доступність і неперервність процесу отримання нових знань. Досить популярною технологією сьогодні є також вебінар, який включає у себе різноманітні онлайн заходи: семінари, конференції, тренінги, дискусії та ін. Міністерство

соціальної політики доволі часто реалізує серії навчальних вебінарів, зокрема: «Захист дітей та підтримка сімей в умовах пандемії Covid-19», «Послуга патронату: переваги та кроки запровадження», «Інтегровані соціальні послуги: концепція та юридичні аспекти», «Механізми та технології організації роботи з питань соціального захисту населення в ОТГ».

Наразі основними технологіями, які соціальний працівник використовує у практиці роботи із людьми похилого віку є: навчання цієї категорії людей використанню можливостей мобільного зв'язку, ресурсів Інтернету, електронної комерції (робота із онлайнмагазинами), взаємодії із електронним урядом та сайтами органів державної влади. Це надає додаткову можливість літнім людям взаємодіяти із владними структурами, представниками та установами життєво-комунальної, соціальної та інших сфер життєдіяльності.

Аналізуючи проблему використання цифрових технологій у роботі з літніми людьми, я вважаю за потрібне поділитися власним досвідом з цього питання. На волонтерських засадах під час пандемії Covid-19 я прийняла участь у реалізації міжнародного проекту ЮНІСЕФ «Телефон довіри», який орієнтований на морально-психологічну підтримку людей похилого віку. Для реалізації головної ідеї проекту (за підтримки Управління соціального захисту населення м. Києва) ми отримали особисті контактні дані клієнтів, що потребували відповідної допомоги. У рамках «Телефону довіри», я мала можливість контактувати із 3 особами літнього віку, які не мали можливості, у зв'язку з ризиком цієї хвороби, виходити на вулицю та спілкуватися із іншими людьми у звичайному режимі. Під час первинного спілкування, були надані відповідні консультації та встановлено емоційний контакт, що дало змогу сподіватися на продовження співпраці. В подальшому відбулося ознайомлення клієнтів, які мали інтернет з можливостями системи Скайп для спілкування з родичами та друзями. При цьому, з ними продовжувалась система телефонного спілкування, у процесі якого люди ділилися спогадами про свою юність, успіхами дітей та онуків, що сприяло уникненню їх самотності й депресії. На мою думку, використання цифрових технологій у

проекті «Телефон довіри» довело свою ефективність саме у спілкуванні з людьми даної категорії під час пандемії. Таким чином, можна зробити висновок, що цифрові технології зайняли відповідну нішу у соціальній роботі, і значно покращили можливості професійної діяльності соціальних працівників.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

Розділ 3. Дослідження обмежень та ризиків використання Інтернету у соціальній роботі

3.1. Конфіденційність даних та безпека в Інтернет-середовищі

Для соціального працівника важливо дотримуватися строгої конфіденційності щодо особистих даних клієнтів та використовувати заходи безпеки в інтернет-середовищі. Рекомендації включають шифрування електронної пошти, використання безпечних паролів та оновлення програмного забезпечення для забезпечення захисту від можливих загроз.

Додатково, соціальному працівникові слід уникати обміну конфіденційною інформацією через незахищені мережі Wi-Fi, використовувати надійні інструменти для зберігання даних та регулярно аудитувати доступ до них.

Також важливо ознайомлювати клієнтів з політикою конфіденційності та забезпечувати їм розуміння того, як їхні дані будуть використані та захищені.

Соціальні працівники також повинні ретельно слідкувати за змінами у законодавстві щодо захисту даних та вносити відповідні корективи у свої практики. Запобігання витокам інформації, навчання персоналу з питань кібербезпеки та встановлення прозорих процедур безпеки — це ключові

аспекти забезпечення конфіденційності та безпеки в інтернет-середовищі для соціального працівника. Крім того, соціальні працівники можуть

використовувати етичні стандарти у взаємодії з технологіями та зберіганням даних. Активна участь у навчанні з питань кібербезпеки дозволить

підтримувати високий рівень обізнаності в цій області та реагувати на нові виклики та загрози.

Також, важливо регулярно аудитувати системи безпеки, виявляти та усувати потенційні слабкі місця, а також розвивати стратегії відновлення

після можливих інцидентів. Це сприятиме забезпеченню стійкості та

надійності захисту даних у віртуальному середовищі. Підтримка безпеки в інтернет-середовищі також передбачає визначення рівнів доступу до

конфіденційної інформації для різних користувачів та використання

механізмів автентифікації для підтвердження ідентичності. Запровадження політик збереження даних та їх регулярне оновлення дозволять уникнути зберігання застарілих чи зайвих даних.

Врахування етичних аспектів використання технологій та відкритий діалог із зацікавленими сторонами є також ключовими компонентами в сфері забезпечення конфіденційності та безпеки даних в соціальній роботі.

Регулярне навчання персоналу з питань безпеки, в тому числі ідентифікації соціально інженерних атак та використання антивірусних програм, підсилює обізнаність та зменшує ризики. Крім того, ефективне використання криптографії та інших технічних засобів дозволяє забезпечити конфіденційність даних під час їх передачі.

Необхідно також пам'ятати, що забезпечення конфіденційності та безпеки – це постійний процес, і важливо вдосконалювати стратегії відповіді

на нові технологічні виклики та вдосконалювати заходи безпеки відповідно до зростаючих загроз. Ключовим елементом є також усвідомлення соціальним працівником важливості етичної поведінки в цифровому просторі. Активна участь у розвитку етичних стандартів для використання

технологій та засобів зберігання даних сприятиме підтримці високих стандартів безпеки та захисту приватності у цифровому середовищі. Крім того, соціальні працівники можуть впроваджувати заходи проти кіберзагроз, та підвищувати свою кібербезпеку шляхом регулярної зміни паролів, обмеженням доступу до конфіденційної інформації лише необхідним співробітникам та використанням захищених мереж.

Важливо також взаємодіяти з іншими фахівцями у сфері соціальної роботи для обміну найкращими практиками та здобуття нових інсайтів щодо забезпечення конфіденційності та безпеки в інтернет-середовищі.

Специфіка конфіденційності та безпеки в Інтернет-середовищі для соціального працівника включає розгляд аспектів, таких як:

1. Захист особистих даних клієнтів.

• Зберігання та обробка конфіденційної інформації лише за допомогою захищених систем.

• Встановлення строгих правил доступу та обмеження доступу до даних.

2. Безпека комунікацій:

• Використання шифрування для електронної пошти, чатів та інших форм комунікації.

• Уникання обговорення конфіденційних питань через незахищені канали зв'язку.

3. Кібербезпека:

• Оновлення програмного забезпечення для усунення вразливостей.

• Використання антивірусного програмного забезпечення та вогнететів для захисту від шкідливого програмного забезпечення.

4. Навчання персоналу:

• Проведення тренінгів з питань кібербезпеки для усіх працівників.

• Створення свідомості про соціальні інженерні атаки та способи їх уникнення.

5. Етичні аспекти:

• Врахування етичних стандартів використання технологій та засобів зберігання даних.

• Забезпечення згоди клієнтів на обробку їхніх даних та надання їм контролю над цією інформацією.

6. Політика відновлення:

- Розробка стратегій відновлення в разі можливих інцидентів безпеки.
- Проведення регулярних аудитів систем безпеки для виявлення та усунення слабких місць.

7. Співпраця та обмін досвідом:

- Взаємодія з іншими фахівцями у галузі соціальної роботи для обміну найкращими практиками та розробки спільних стратегій забезпечення безпеки.

Ці аспекти допомагають соціальним працівникам ефективно працювати в цифровому середовищі, забезпечуючи високий рівень конфіденційності та захисту особистих даних клієнтів.

8. Реагування на зміни в законодавстві:

- Постійний моніторинг та врахування змін у законодавстві щодо захисту даних.
- Адаптація політик та процедур відповідно до нових юридичних вимог.

9. Захист від соціальної інженерії:

- Освіта персоналу щодо методів соціальної інженерії та заходів для їх уникнення.
- Установлення прозорих процедур для верифікації ідентичності у випадку сумнівних ситуацій.

10. Управління ризиками:

- Ідентифікація та оцінка потенційних ризиків для конфіденційності даних.
- Розробка стратегій та планів дій для зменшення ризиків та врегулювання можливих інцидентів.

11. Взаємодія з технологічними партнерами:

• Підбір та використання надійних технологічних рішень та сервісів.

• Співпраця з розробниками для вирішення питань безпеки та вдосконалення програмного забезпечення.

12. Підвищення обізнаності клієнтів:

• Інформування клієнтів про політику конфіденційності та заходи безпеки.

• Забезпечення зрозумілого способу згоди на обробку їхніх даних та роз'яснення можливих наслідків.

13. Стратегії управління змінами:

• Постійне вдосконалення стратегій та політик на основі нових технологій та змін у вимогах.

• Забезпечення готовності до змін в інформаційному середовищі.

Ці аспекти узагальнюють підходи, які соціальні працівники можуть використовувати для забезпечення безпеки та конфіденційності в цифровому просторі, де захист особистих даних є критично важливим завданням.

14. Моніторинг і виявлення інцидентів:

• Використання систем моніторингу для реєстрації незвичайної активності та потенційних порушень безпеки.

• Розробка процедур виявлення та швидкого реагування на інциденти.

15. Впровадження двофакторної аутентифікації:

• Застосування додаткових шарів безпеки через використання двофакторної аутентифікації.

• Захист від неправомірного доступу шляхом введення двох різних методів ідентифікації

16. Забезпечення фізичної безпеки:

- Захист фізичного доступу до пристроїв та серверів, де зберігається конфіденційна інформація.
- Забезпечення надійної фізичної інфраструктури для зменшення ризику фізичних загроз.

17. Постійне навчання та самодосконалення:

- Участь у курсах, семінарах та вебінарах щодо новітніх технологій та стратегій безпеки.
- Своєчасна адаптація до змін в кіберпросторі та впровадження нових підходів.

18. Резервне копіювання та відновлення даних:

- Регулярне створення резервних копій конфіденційної інформації.
- Розробка та впровадження стратегій відновлення даних у випадку втрати чи пошкодження.

19. Участь у спільноті:

- Активна участь у форумах та групах безпекових експертів для обміну досвідом та найкращими практиками.
- Взаємодія зі спільнотою для вирішення спільних викликів у сфері безпеки.

20. Створення стратегій виходу із збоїв:

- Розробка планів дій у випадку технічних або кібератак.
- Проведення регулярних симуляцій для перевірки ефективності планів виходу із збоїв.

Ці додаткові кроки сприяють комплексному та ретельному підходу до забезпечення конфіденційності та безпеки в інтернет-середовищі для соціальних працівників.

Захист особистих даних клієнтів є критично важливою частиною етичної та професійної практики в соціальній роботі. Ось деякі ключові аспекти захисту особистих даних:

1. Конфіденційність:

- Забезпечення та дотримання строгої конфіденційності щодо особистих інформаційних деталей клієнтів.

2. Інформована згода:

- Отримання згоди клієнта перед збором, обробкою чи передачею їхніх особистих даних.

3. Мінімізація даних:

- Збір лише тих даних, які необхідні для виконання конкретних завдань чи послуг.

4. Безпека зберігання даних:

- Використання захищених електронних систем та фізичних засобів для зберігання конфіденційної інформації.

5. Доступ до даних:

- Обмеження доступу до особистих даних лише авторизованим працівникам, які мають конкретну потребу у цій інформації.

6. Оперативне оновлення:

- Постійне оновлення і перегляд політик безпеки та конфіденційності для врахування нових технологій та вимог.

7. Навчання персоналу:

- Тренування соціальних працівників з питань безпеки даних та важливості конфіденційності.

8. Шифрування та безпека комунікацій:

- Використання шифрування для захисту електронних комунікацій та обміну чутливою інформацією.

9. Видалення даних:

- Безпечне видалення особистих даних після закінчення необхідності їхнього зберігання.

10. Співпраця з технологічними партнерами:

- Вибір надійних технологічних партнерів та постійна перевірка їхніх систем безпеки.

11. Обізнаність клієнтів:

- Інформування клієнтів про політику конфіденційності та їхні права щодо власних даних.

12. Аудит та внутрішній контроль:

- Регулярні аудити для визначення ефективності заходів з захисту даних та їх вдосконалення.

Ці заходи спрямовані на створення надійного і ефективного механізму захисту особистих даних клієнтів, щоб забезпечити їх конфіденційність та довіру в роботі з соціальними працівниками.

Конфіденційність самого соціального працівника — це також важливий аспект, оскільки вони можуть стикатися з чутливою інформацією та важливими деталями у своїй професійній діяльності. Деякі ключових елементів забезпечення конфіденційності для соціального працівника включають:

1. Захист особистої інформації:

- Соціальні працівники повинні дбати про те, щоб їхні власні особисті дані, такі як контактна інформація та інші особисті деталі, були захищені.

2. Обмеження доступу:

- Забезпечення обмеженого доступу до власної професійної інформації, особливо в тих випадках, коли ця інформація є конфіденційною.

3. Безпека електронної комунікації:

- Використання шифрування та інших заходів для безпеки електронної пошти та інших електронних форм комунікації.

4. Освіта та навчання:

- Самостійна освіта щодо сучасних методів кібербезпеки та стратегій збереження конфіденційності.

5. Етичні питання:

- Розуміння та дотримання етичних норм та стандартів, які стосуються збереження конфіденційності.

6. Управління стресом та професійне спалення:

- Виявлення шляхів управління стресом та попередження професійного спалення, що може впливати на увагу до конфіденційності.

7. Захист від соціальної інженерії:

- Усвідомлення та застосування заходів проти соціальної інженерії для запобігання можливим атакам на конфіденційні дані.

8. Контроль доступу до фізичних матеріалів:

- Безпечне зберігання та обробка документації або інших фізичних матеріалів, що містять конфіденційну інформацію.

Ці заходи допомагають соціальним працівникам зберігати власну конфіденційність та зберігати довіру клієнтів у процесі надання професійних послуг.

Конфіденційність для соціального працівника — це принцип і етична вимога, що передбачає обов'язок дотримання та захисту конфіденційності інформації, отриманої під час професійної діяльності. Ось ключові аспекти конфіденційності для соціального працівника:

1. *Професійна та особиста границя:*

- Розділення професійної та особистої інформації забезпечує, що особисті аспекти життя соціального працівника залишаються конфіденційними.

2. *Захист інформації про клієнтів:*

- Забезпечення надійного захисту конфіденційної інформації про клієнтів, що включає особисті дані, інформацію про сім'ю, медичні записи тощо.

3. *Зобов'язання до мовчання:*

- Утримання від розголошення конфіденційної інформації без належної згоди клієнта, за винятком випадків, передбачених законом.

4. *Інформована згода:*

- Отримання згоди від клієнта перед розголошенням будь-якої конфіденційної інформації третім особам.

5. *Взаємодія в мультидисциплінарному середовищі:*

- Обмеження обміну конфіденційною інформацією лише між тими фахівцями, які безпосередньо зацікавлені у наданні допомоги клієнтові.

6. *Управління конфліктом інтересів:*

• Вирішення конфлікту між зобов'язаннями зберігання конфіденційності та іншими етичними обов'язками, коли це необхідно.

7. Аудит та регулярне оновлення політик:

• Використання аудитів та регулярне оновлення політик конфіденційності для врахування змін в законодавстві та технологіях.

8. Дотримання вимог законодавства:

• Знання та дотримання відповідних нормативно-правових актів, які стосуються конфіденційності.

9. Підтримка етичних стандартів:

- Дотримання етичних стандартів соціальної роботи щодо конфіденційності та інших питань.

10. Діяльність в екстреному випадку:

- Забезпечення конфіденційності в умовах кризових ситуацій, де може бути необхідна реакція на екстрені події.

Ці аспекти забезпечують високий стандарт дотримання конфіденційності та етичних норм у соціальній роботі, що є критично важливим для побудови довіри між соціальним працівником та його клієнтами.

НУБІП України

НУБІП України

3.2. Ризики використання недостовірної інформації з Інтернету

Використання недостовірної інформації з Інтернету соціальними працівниками може призвести до неправильних рішень та наслідків для клієнтів. Це може викликати недорозуміння, порушення конфіденційності та загрозувати добробуту осіб, які отримують допомогу. Важливо перевіряти достовірність джерел та враховувати можливі ризики перед використанням інформації з Інтернету в соціальній роботі. Також важливо враховувати можливість поширення стереотипів та прийняття неправильних узагальнень, що може виникнути при використанні неперевіреної інформації. Соціальні працівники повинні бути обережними при залученні до рішень, що базуються на даних з Інтернету, і активно враховувати етичні стандарти та норми конфіденційності у своїй роботі.

При використанні неперевіреної інформації може виникнути ситуація, коли соціальні працівники стикаються з стереотипами та неправильними узагальненнями, які можуть впливати на їхнє розуміння конкретної ситуації чи групи людей. Непереверена інформація з Інтернету може містити спотворені або обмежені перспективи, що призводить до прийняття неправильних рішень.

Соціальні працівники повинні бути обережними при використанні даних з Інтернету та уникати загальних узагальнень, враховуючи індивідуальні особливості та унікальність кожної ситуації. Важливо дотримуватися етичних стандартів, уникаючи дискримінації та забезпечуючи рівність у взаємодії з клієнтами. Також, соціальні працівники повинні бути свідомі впливу стереотипів на їхню власну роботу та сприйняття клієнтів. Використання неперевірених стереотипів може призвести до несправедливого оцінювання ситуацій, що може вплинути на подальші дії та взаємодію.

Забезпечення культурної компетентності та відкритості до різноманітності є важливими аспектами професійної практики. Соціальні працівники повинні активно прагнути розширювати свої знання та розуміння

різних культур, уникаючи узагальнень та сприйняття осіб за стереотипами, що може виникнути при використанні неперевіреної інформації.

Крім того, соціальні працівники мають бути готові визнавати свої власні стереотипи та прийняття неправильних узагальнень, які можуть впливати на їхню об'єктивність. Збільшення свідомості про власні переконання та можливі упередження допоможе уникнути їхнього впливу на процес прийняття рішень.

Освіта та тренування соціальних працівників з фокусом на виявленні та управлінні стереотипами є важливим елементом розвитку професійних навичок. Такий підхід сприяє створенню відкритого та прийнятливого середовища для роботи, де кожна індивідуальна ситуація оцінюється з урахуванням її конкретних особливостей.

Додатково, використання неперевіреної інформації може призвести до виникнення конфліктів з клієнтами чи іншими учасниками процесу соціальної допомоги. Важливо будувати взаємодію на довірі та об'єктивних даних, щоб уникнути можливих негативних наслідків для всіх сторін. Освіта та підготовка соціальних працівників щодо критичного аналізу інформації з Інтернету є ключовим елементом забезпечення якісної роботи в цій сфері.

Використання неперевіреної інформації може породжувати недовіру та конфлікти між соціальними працівниками і клієнтами чи іншими учасниками процесу соціальної допомоги. Якщо інформація виявляється неточною або необ'єктивною, це може вплинути на відносини та спричинити негативні наслідки.

Зокрема, основна рекомендація полягає в тому, щоб соціальні працівники розвивали навички критичного аналізу інформації з Інтернету. Це включає в себе вміння ефективно оцінювати джерела, перевіряти достовірність даних та розпізнавати можливі підвищені ризики використання неперевіреної інформації.

Освіта та підготовка соціальних працівників щодо цих аспектів є важливою для того, щоб вони могли виявляти та уникали настрок, пов'язаних

із застосуванням інформації з Інтернету, і забезпечувати професійну, об'єктивну та довірену взаємодію зі своїми клієнтами.

По-перше, соціальні працівники повинні визнавати обмеження та ризики використання Інтернет-інформації та підходити до неї з обережністю.

Забезпечення якості взаємодії та будівництво довірчих відносин є важливим для ефективної соціальної роботи.

По-друге, освіта повинна включати навчання етичним аспектам використання інформації, зокрема забезпечення конфіденційності та уникання дискримінації. Соціальні працівники повинні розуміти вплив своїх дій на клієнтів та вміти балансувати між доступністю інформації та збереженням довірчого середовища.

Встановлення чітких політик конфіденційності та надання клієнтам можливості дати згоду на використання їхніх даних.

2. Професійна етика та стандарти:

- Дотримання етичних норм у сфері соціальної роботи, зокрема уникання конфлікту інтересів та забезпечення об'єктивності.

- Застосування стандартів збереження конфіденційності та безпеки даних.

3. Обмеження доступу та збір лише необхідної інформації:

- Використання принципу пропорційності в зборі та використанні даних.

- Збір лише тієї інформації, яка є важливою для вирішення конкретних завдань соціального працівника.

4. Постійне оновлення знань та технологій:

- Активне вдосконалення навичок у критичному аналізі інформації та використанні новітніх технологій.

- Врахування змін у законодавстві та стандартах безпеки даних.

5. Захист приватності клієнтів та запобігання стеженню:

- Забезпечення безпеки даних та запобігання несанкціонованому доступу до особистої інформації.
- Здійснення збору даних лише за згодою та інформування клієнтів про заходи безпеки.

Ці принципи формують основу для етичного та відповідального використання інформації з Інтернету у сфері соціальної роботи.

6. Відповідальне використання загальнодоступних даних:

- Врахування можливостей поширення стереотипів та неправильних узагальнень при використанні загальнодоступної інформації.
- Застосування критичного підходу та уникнення узагальнень при аналізі інформації з відкритих джерел.

7. Адаптація до змін:

- Гнучкість та готовність до адаптації практик до змін в інформаційному середовищі та технологічних тенденцій.
- Постійне вдосконалення навичок для ефективного використання новітніх засобів та технік.

8. Партнерство та залучення клієнтів:

- Взаємодія та партнерство з клієнтами у процесі використання їхніх особистих даних.

- Спільна розробка стратегій конфіденційності та обговорення можливих ризиків.

9. Співпраця та стандартизація:

- Впровадження стандартів та процедур забезпечення конфіденційності та безпеки даних у всіх аспектах соціальної роботи.

- Співпраця з іншими фахівцями та організаціями для спільної розробки та впровадження етичних стандартів.

10. Навчання та розвиток професійних навичок:

- Забезпечення освіти та тренувань, спрямованих на розвиток критичного мислення та етичної поведінки в соціальній роботі.

- Підтримка постійного розвитку та навчання у галузі цифрових навичок та технологій.

Ці принципи становлять комплексний підхід до використання інформації з Інтернету в соціальній роботі, збалансований між ефективністю та етикою, з метою забезпечення максимальної користі для клієнтів та збереження їхніх прав та приватності.

У висновку, використання інформації з Інтернету у соціальній роботі має значний потенціал для збагачення та покращення процесів допомоги клієнтам. Проте, цей підхід також супроводжується рядом ризиків, зокрема втрати конфіденційності, поширення стереотипів та можливості стеження за особами без їхнього відома.

Забезпечення етичного та відповідального використання інтернет-інформації в соціальній роботі вимагає від професіоналів суворого дотримання стандартів конфіденційності, впровадження заходів безпеки даних, та регулярного оновлення навичок для адаптації до швидко змінюючогося інформаційного середовища.

Принципи прозорості, обмеження доступу, адаптації до змін, і партнерства з клієнтами є критичними у вдосконаленні використання інтернет-інформації в рамках соціальної роботи. Лише збалансований підхід до цього питання дозволить досягти позитивних результатів та зберегти важливі принципи конфіденційності та етики у соціальній роботі.

Узагалом, навички критичного мислення, етичної роботи та вміння використовувати Інтернет-інформацію як інструмент, а не єдиний засіб,

визначають якість та ефективність соціальної роботи в цьому цифровому віці.

По-третє, важливою є гнучкість та готовність до постійного самовдосконалення. Інформаційне середовище швидко змінюється, і соціальні працівники повинні бути готові адаптувати свої підходи та навички до нових викликів. Це включає в себе відстеження трендів в галузі технологій та інтернет-ресурсів, а також навчання використанню нових інструментів для збору та аналізу інформації.

Крім того, розвиток спроможностей у критичному мисленні та аналізі дозволяє соціальним працівникам ефективно фільтрувати та використовувати інформацію з Інтернету, сприяючи якій роботі та покращенню результатів для клієнтів.

Ще однією ключовою аспектом є впровадження прозорих та стандартизованих процедур щодо використання Інтернет-інформації в соціальній роботі. Це включає в себе розробку чітких правил етичної поведінки, а також рекомендацій для перевірки та використання інформації з онлайн-джерел.

Забезпечення стандартів дозволяє зменшити ризики неправильного використання інформації та забезпечити консистентність у підходах соціальних працівників. Це сприяє створенню систематичного та ефективного підходу до використання Інтернет-ресурсів у соціальній роботі.

Крім того, ризик використання недостовірної інформації може виникнути через можливість маніпуляції чи фальсифікації даних в Інтернеті. Соціальні працівники повинні розвивати навички критичного мислення та перевіряти достовірність інформації, перш ніж враховувати її в своїй роботі. Забезпечення якості та об'єктивності інформації є важливим для надійної соціальної допомоги.

Ризик стеження за клієнтами без їхньої відомості чи згоди може виникнути, коли соціальні працівники використовують інформацію з

Інтернету для невідомих цілей або збирають дані без належного повідомлення та згоди осіб, які ці дані стосуються.

Важливо, щоб соціальні працівники дотримувались високих стандартів етики та конфіденційності, уникали зловживання доступом до інформації та завжди отримували згоду клієнтів перед використанням їхніх особистих даних. Забезпечення безпеки даних включає в себе заходи для уникнення несанкціонованого доступу та передачі особистої інформації.

Співробітники повинні також бути ознайомлені з відповідними законами та нормативами, що регулюють обробку та зберігання особистої інформації, і вживати заходів для дотримання цих правил у своїй професійній діяльності. Для забезпечення конфіденційності та безпеки даних, соціальні працівники повинні усвідомлювати необхідність обмеження доступу до збираної інформації та вживати заходів для її захисту від несанкціонованого використання чи розголошення.

Підвищення обізнаності клієнтів у сфері конфіденційності сприяє збереженню довіри та забезпеченню їхнього активного участі у процесі роботи соціальних працівників. Отже, комунікація та партнерство з клієнтами стають ключовими елементами в етичному та безпечному використанні інтернет-інформації. Необхідно також враховувати принцип пропорційності в зборі та використанні інформації з Інтернету. Соціальні працівники повинні збирати лише ті дані, які є необхідними для ефективного виконання своїх обов'язків та враховувати приватність та відчутливість інформації.

Важливо визначати чіткі межі щодо того, яку інформацію можна збирати, як вона буде використана і хто буде мати до неї доступ. Це сприяє відповідальному та етичному використанню інтернет-ресурсів у рамках соціальної роботи.

Крім того, ризик використання недостовірної інформації може виникнути через можливість маніпуляції чи фальсифікації даних в Інтернеті. Соціальні працівники повинні розвивати навички критичного мислення та

перевіряти достовірність інформації, перш ніж враховувати її в своїй роботі. Забезпечення якості та об'єктивності інформації є важливим для надійної соціальної допомоги.

Фактори маніпуляції та фальсифікації даних в Інтернеті можуть включати намагання осіб або груп впливати на сприйняття або оцінку конкретної ситуації. Це може бути використано для спрямування уваги або створення спотвореної картини ситуації, що може вплинути на рішення соціальних працівників.

Соціальні працівники повинні бути особливо уважними до можливих випадків маніпуляції та завжди перевіряти джерела інформації, зокрема там, де вони можуть виявитися ненадійними або призводити до викривлення дійсності. Забезпечення надійності та точності інформації є ключовим завданням для забезпечення ефективної роботи соціального працівника. Поруч із маніпуляцією даними, факторами ризику є також можливість зловживання конфіденційністю та витоку особистої інформації через Інтернет. Соціальні працівники повинні дотримуватися строгих стандартів конфіденційності та забезпечувати безпеку персональних даних клієнтів, оскільки несанкціоноване розголошення такої інформації може завдати шкоди як клієнтам, так і відносинам з ними.

Ключовим є навичка соціальних працівників бути відкритими до нової інформації, але одночасно критично оцінювати її достовірність та вплив на їхню роботу. Розвинені навички критичного мислення, етичної поведінки та збереження конфіденційності є основою для успішної соціальної роботи в епоху швидкої доступності інформації в Інтернеті. Ще однією проблемою може бути відсутність контексту в інформації, знайденої в Інтернеті. Соціальні працівники повинні розуміти, що дані можуть бути представлені без необхідного фону чи важливих деталей, що може призвести до неправильного розуміння ситуації.

Також, з урахуванням широкого доступу до інформації в Інтернеті, соціальні працівники повинні враховувати різноманітні погляди та джерела

інформації, уникати однобічного сприйняття та намагатися отримати комплексне розуміння контексту.

Ключовою є здатність соціального працівника критично оцінювати, фільтрувати та адаптувати інформацію з Інтернету, зберігаючи при цьому об'єктивність та уважність до потреб та конкретних обставин кожного клієнта. Крім того, соціальні працівники повинні враховувати можливість виникнення інтернет-залежності та перевіряти, як це може вплинути на клієнтів. Занадто інтенсивне використання Інтернету може впливати на ментальне здоров'я та соціальні відносини, що потребує уважного аналізу та підходу соціального працівника.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

Висновок

Підсумовуючи вищевикладене слід зазначити, застосування інтернет-ресурсів у професійній діяльності соціальних працівників є надзвичайно важливим і корисним. Інтернет надає можливість отримувати актуальну інформацію, спілкуватися з колегами, знаходити рішення для складних ситуацій, а також проводити освітню роботу з клієнтами.

Завдяки інтернет-ресурсам соціальні працівники можуть швидко знаходити законодавчу базу, методичні матеріали, наукові дослідження та інші корисні матеріали для своєї роботи. Крім того, вони можуть спілкуватися з колегами, обмінюватися досвідом і отримувати консультації в онлайн-режимі.

Інтернет також дозволяє соціальним працівникам проводити освітню роботу з клієнтами, надавати їм доступ до корисних матеріалів, сприяти їх саморозвитку та самостійності.

Крім цього, інтернет-ресурси також допомагають соціальним працівникам бути в курсі останніх тенденцій у галузі соціальної роботи, новітніх методик та підходів до роботи з клієнтами. Вони можуть вивчати матеріали на різноманітні теми, що допомагає їм покращувати свої навички та знання.

Також інтернет-ресурси дозволяють соціальним працівникам бути більш доступними для своїх клієнтів, наприклад, шляхом створення власних веб-сайтів, де можна знаходити корисну інформацію та контактні дані для звернень.

У цілому, інтернет-ресурси в сфері соціальної роботи допомагають покращити доступність та якість надання соціальних послуг, сприяють професійному розвитку працівників і позитивно впливають на взаємодію з клієнтами.

Отже, застосування інтернет-ресурсів у професійній діяльності соціальних працівників є необхідним і важливим елементом, який допомагає покращити якість надання соціальних послуг та сприяє професійному розвитку працівників цієї галузі.

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

Список використаних джерел

| Характеристика джерел | Приклади бібліографічного опису |
|---------------------------------------|---|
| Один автор | Девтеров І. В. Віртуальність масового суспільства / І. В. Девтеров // Філософ. альманах. — 2011. — № 2 |
| Книги | Державне управління в Україні: організаційно-правові засади: Навч. посіб. Н. Р. Нижник, С. Д. Дубенко, |
| Один автор | Тюптя Л. Т. Проблемний підхід до процесу соціальної роботи. К.: Вид-во "Університет "Україна", 2005. 268 с. |
| Тези доповідей, матеріали конференцій | Семигіна Т. Он-лайн технології у практичній соціальній роботі «Інтернет-освіта-наука-2016», Десята міжнар. наук.-практ. конф. ІОН-2016, 11-14 жовтня, 2016 : 3б. праць. Вінниця : ВНТУ, 2016. С. 119-121. |
| Книги | Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація: навч. посіб. Київ: ВЦ «Академія», 2006. 256 с. (Альма-матер) |
| Один автор | Кастельс М. Інтернет-галактика. Київ : Ваклер, 2007. 304 с. |
| Періодичні видання | Кубрак С. В. Мережа Internet та E-mails – важливі засоби комунікації під час вивчення іноземних мов. Науковий часопис ННУ імені М. П. Драгоманова. Серія 5 : Педагогічні науки: реалії та перспективи. |

| | |
|---|---|
| | <p>2017. Вип. 58. С. 82-87. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN (дата звернення 29.01.2020)</p> |
| <p>За редакцією</p> | <p>Чемеркін С.Г. Українська мова в Інтернеті: позамовні та внутрішньо-структурні процеси. Київ: НАН України. Інститут української мови, 2009. 240 с</p> |
| <p>Один автор</p> | <p>Остапенко Г.І. Особливості віртуального спілкування молоді в комунікаційному середовищі мережі Інтернет. Світ соціальних комунікацій. 2013. Т.10. С. 113–117. URL: http://wsc.kyuu.edu.ua/ (дата звернення: 25.01.2020).</p> |
| <p>Статті з продовжуючи та періодичних видань</p> | <p>Управління інформаційними технологіями в організаціях (Governance of IT for the organization) : ISO/IEC 38500:2015. [Електронний ресурс]. – 2015. – Режим доступу до ресурсу: https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:38500:ed-2:v1:en.</p> |
| <p>Один автор</p> | <p>Новгородський Р. Г. Інтернет-комунікації у роботі соціального працівника [Електронний ресурс] / Р. Г. Новгородський // ВІСНИК № 133. – 2016. – Режим доступу до ресурсу: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file</p> |

| | |
|---------------------------------------|---|
| | name=PDF/Vehdpu P_2016_133_39.pdf. |
| Один автор | Балахтар В. «Соціально-педагогічні засади реалізації державної молодіжної політики в Україні», Вісник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка. Психологія. К.: Київський університет, Вип. 2 (5), с. 6-8, 2016. |
| Один автор | Лескова Л. «Менеджер соціальної сфери – нова професія нашого часу», Молодий вчений, № 12(15), с. 279-281, 2014. |
| Законодавчі документи | Конвенція Ради Європи про кіберзлочинність, 2001 р. [Електронний ресурс]. Режим доступу: http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=994_575 |
| Тези доповідей, матеріали конференцій | Іванова І. В. Професіоналізація менеджменту: монографія. К.: Нац. торг.-екон. ун-т, 2006, 695 с. |
| Один автор | Клепко Є. Філософія освіти в європейському контексті. Полтава: ПОІПО, 2006, 328 с |
| Один автор | Слюсаренко О. «Кваліфікаційна критеріальність компетентності: понятійно-методологічні аспекти». Філософія освіти, № 1-2 (8), с. 287-298, 2009. |
| Книга | Сліпущко О. Тлумачний словник чужомовних слів в українській мові. Правопис. Граматика. К.: Криниця, 1999, 507 с. |

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України

НУБІП України