

УДК 316.77:364]:[616.98-036.21:578.834COVID-19]

DOI: 10.26565/2218-2470-2021-11-02

ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАЦІЇ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ COVID-19

Плахова Олена Миколаївна – кандидат соціологічних наук, доцент, доцент кафедри соціології управління та соціальної роботи Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна, email: lena.plakhova@ukr.net, ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-9041-0948>.

Карчова Олена Юріївна – студентка 2-го курсу соціологічного факультету Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, майдан Свободи, 4, Харків, 61022, Україна, email: lenakarcheva02@gmail.com, ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-3997-668X>.

В статті представлено дослідження комунікації як способу міжособистісної та міжгрупової взаємодії, як джерела активності людини, яке проявляється у пошуку інформації, повідомленні своїх думок, переживань та способу сповіщати про допомогу. Досліджується роль соціальної комунікації в сучасному суспільстві. В статті наголошується на зростанні ролі соціальної роботи при виникненні кризових ситуацій в суспільстві як ресурсу, в якому міститься своєчасна, професійна, достовірна інформація. В статті представлена інформація про те, як змінився комунікативний процес в межах соціальної роботи в умовах пандемії Covid-19: перехід на дистанційний режим спілкування, поява нових «пандемічних» функцій в діяльності фахівців, поява нових та загострення старих соціальних проблем суспільства. Наводиться статистика щодо соціальних працівників, які працюють в посиленому режимі в період карантину для надання соціальних послуг (матеріальних, психологічних, юридичних та ін.) клієнтам. Особливо це такі групи клієнтів, як люди похилого віку, ветерани війни та праці, люди з особливими потребами, діти та інші вразливі групи. Автори звертають увагу на те, що в умовах карантинних обмежень частина традиційних джерел комунікації втратила свою ефективність та актуальність, разом з тим потреба в інформації навпаки значно зросла. Виділяються декілька напрямків комунікативної взаємодії, які стають все більш актуальними в межах соціальної роботи: створення інтернет спільнот, on-line оформлення документів, проведення on-line консультацій, тренінгів, супервізії тощо.

Ключові слова: комунікація; комунікація в соціальній роботі; соціальні послуги в умовах пандемії; «пандемічні» функції соціального працівника; on-line консультування.

THE FEATURES OF COMMUNICATION IN SOCIAL WORK IN THE CONVENTION OF THE COVID-19 PANDEMIC

Plakhova Olena – PhD in Sociological Science, Associate Professor, Associate Professor of Sociology of Management and Social Work Department of V. N. Karazin Kharkiv National University, 4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine, email: lena_plakhova@ukr.net, ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-9041-0948>.

Karchova Olena – 2th year student of the School of Sociology, V. N. Karazin Kharkiv National University, 4, Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine, email: lenakarcheva02@gmail.com, ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-3997-668X>.

The article presents the study of communication as a way of interpersonal and intergroup interaction, as a source of human activity, which is manifested in the search for information, communication of their thoughts, experiences and ways to communicate for help. The role of social communication in modern society is studied. The article emphasizes the growing role of social work in crisis situations in society as a resource that contains timely, professional, reliable information.

The article presents information how the communicative process has changed within social work in the context of the Covid-19 pandemic: the transition to remote communication, the emergence of new «pandemic» functions in the activities of specialists, the emergence of new and exacerbation of old social problems. Statistics are provided on social workers who work in an enhanced mode during the quarantine period for the provision of social services (material, psychological, legal aid) to clients. These are especially client groups such as the elderly, war and labor veterans, people with special needs, children and other vulnerable groups. The authors draw attention to the fact that under conditions of quarantine restrictions, some traditional sources of communication have lost their effectiveness and relevance, however, the need for information has increased significantly. There are several areas of communicative interaction, which are becoming increasingly relevant in social work: the creation of online communities, on-line paperwork, on-line consultations, training, supervision and others.

Key words: *communication; communication in social work; social services in the pandemic; social worker's «pandemic» functions; on-line consulting.*

Процес надання соціальних послуг населенню в умовах пандемії коронавірусної інфекції надзвичайно ускладнився у зв'язку із великою кількістю обмежень через карантинні заходи безпеки. Але незалежно від соціальної, політичної або медичної ситуації система соціальної допомоги має функціонувати в будь-який час. Злагоджена робота з надання соціальних послуг в кризових умовах, до яких варто віднести й ситуацію з пандемією, багато в чому залежить не тільки від компетентного персоналу, наявності відповідних ресурсів, але й від процесу комунікації як в самих соціальних установах, так й поза їх межами, з реальними та потенційними клієнтами.

Соціальна робота справедливо вважається однією з найбільш комунікаційних професій. Комунікація означає не просто передачу та отримання інформації. В процесі комунікації формується комунікативна спільнота, яка характеризується відносинами єдності, взаємодії, взаєморозуміння, обміну взаємодією тощо. Вдала комунікація надає мотивацію діям, допомагає зорієнтуватися в складній ситуації, знайти необхідні ресурси. В будь-яких кризових ситуаціях значно зростає потреба у своєчасній, повній та достовірній інформації.

Якщо її не вистачає або вона неточна, то виникають фейки, які створюють панічні настрої, можуть значно ускладнювати роботу соціальних установ та навіть спричиняти шкоду здоров'ю населення. В умовах карантинних обмежень частина традиційних джерел комунікації втратила свою ефективність та актуальність, разом з тим потреба в інформації навпаки значно зросла. Ще більш гостро стоятиме потреба в оперативній комунікації на етапі виходу з карантинних обмежень. Враховуючи вищесказане, актуальними стають проблеми виявлення особливостей комунікації в соціальній роботі в сучасних умовах, визначення найбільш затребуваних, механізмів взаємодії, з'ясування нових функцій та професійних ролей соціальних працівників тощо.

Проблеми комунікації традиційно є об'єктом вивчення педагогіки й психології (Б. Г. Анан'єв, В. М. Бехтерев, Л. С. Виготський та інші). Особливу значущість для сфери соціальної роботи представляють дослідження соціальної перцепції (Г. М. Андреева, О. О. Бодальов, Б. Д. Паригін та інші). Важливе теоретико-прикладне значення мають роботи у сфері соціальної психології комунікації, що написані в рамках соціологічної школи (Ф. Зімбардо, Д. Майерс, С. Московічі, Т. Шибутані та інші). Також зростає частка публікацій щодо нового бачення комунікації в науковій літературі. До таких робіт слід віднести роботи І. М. Дзялошинського, Є. Романенка, О. В. Сосніна та інших [3; 5; 6; 7].

Мета статті – дослідити проблеми та напрямки комунікативної взаємодії в соціальній роботі, що виникають в нових соціальних умовах, спричинених пандемією, з метою оптимізації надання соціальних послуг та налагодження ефективної комунікації.

Поняття «комунікація» має багатозначний характер, підтвердженням чому виступає велика кількість визначень цього терміну, в яких розкривається різний аспект комунікації. Але головними змістовними значеннями слова «комунікація» є зв'язок, повідомлення, спілкування. Термін «комунікація», який позначає процес міжособистісного та міжгрупового спілкування, з'явився в науковій літературі на поч. ХХ ст. Вважається, що вперше поняття «комунікація» в його сучасному значенні вжив один з відомих представників Чиказької школи Чарльз Кулі у 1909 р. у статті «The Significance of Communication» він назвав комунікацію засобом актуалізації «органічно цілого світу людської думки». В якості засобів організації спілкування на поч. ХХ ст. він називає газети, пошту, телеграф, залізничні колії та освіту [3, с. 14]. З того часу було запропоновано сотні визначень цього поняття та жодне з них не стало загальноживим. Аналіз багатьох теорій комунікацій дозволяє сформулювати положення про те, що поняттям «комунікація» позначаються три різних, хоча й тісно пов'язаних між собою сутності: форма людської активності; вид професійної діяльності; сукупність соціальних інститутів [3, с. 28]. Отже, ми у своєму дослідженні будемо виходити з розуміння комунікації саме як форми людської активності, оскільки комунікативна активність особистості проявляється в усвідомленій потребі шукати та отримувати інформацію, а також потребі повідомити свої потреби, думки іншим людям. Тобто ми розглядаємо активність в контексті комунікації як джерело перетворення або підтримки людьми життєво важливих зв'язків з оточуючим середовищем, як здатність реагувати на зовнішні виклики.

Таким чином, можна запропонувати наступне визначення поняття «соціальна комунікація» – це взаємодія пов'язаних між собою суб'єктів з метою вироблення, передачі один одному інформації та її сприйняття. Об'єктом соціальної комунікації в цьому випадку буде виступати соціально (або індивідуально) значуща інформація, процесом соціальної комунікації – процеси, пов'язані з динамікою даної інформації в ході її просування від одних суб'єктів до інших (створення повідомлення, кодування, передача, декодування, сприйняття, реакція, зворотний зв'язок тощо).

Комунікація особливо важливу роль відіграє у розвитку інформаційного суспільства. Вона фактично стає його стратегічним ресурсом, який здатний оптимізувати різні фактори виробництва на основі знань та інформації. З цього приводу цікавим є міркування відомого американського дослідника Д. Белла, який розглядав комунікацію в якості основного ресурсу суспільного розвитку [5].

Пандемія, спричинена поширенням коронавірусної інфекції, сколихнула весь світ, загострила соціальні проблеми (безробіття, сімейні конфлікти тощо), змінила звичну практику соціальної комунікації. В періоди соціальних потрясінь та невизначеності роль соціальної роботи як соціальної практики та професійної діяльності набуває все більшого значення по всьому світу. До основних функцій соціальних працівників додалися так звані «пандемічні», до яких можна віднести наступні: науково-інформаційні (проведення інформаційних кампаній щодо безпеки суспільства в період пандемії); адаптивно-тренувальні (приспособлення до дистанційного надання соціальних послуг та допомоги); моніторингові (відстежування статистики поширення коронавірусу задля забезпечення безпеки працівників і суспільства); профілактичні (ведення обліку сімей та осіб, які вразливі до вірусу, контроль за їх забезпеченням необхідними послугами, запобігання домашнього насильства, надання дистанційної психологічної допомоги) тощо. При цьому, слід зазначити, що комунікація клієнтів із соціальними працівниками, надання консультацій та розв'язанні різних проблем відбувається переважно в умовах on-line режиму.

Незважаючи на стрімкий розвиток технологій та адаптацію до нових умов життя, можна виділити цілу низку проблем on-line спілкування для здобувачів соціальної допомоги, а саме: технічні проблеми (негаразди зі зв'язком, Інтернетом, світлом, особливо в сільській місцевості); індивідуальні проблеми (відсутність технічних пристроїв та невміння ними користуватись, особливо серед людей старшого віку та людей з ментальними проблемами); страх перед іншими особами повідомити дистанційно щодо фактів домашнього насильства тощо.

З іншого боку, соціальні працівники як надавачі соціальної допомоги також відчують наслідки зміни звичної комунікативної взаємодії (надмірне навантаження, страх за своє здоров'я та здоров'я клієнтів, брак технічних ресурсів та чітких інструкцій щодо поведінки в екстремальних ситуаціях тощо). За даними Міністерства соціальної політики України від 7 квітня 2020 року, понад 40 тисяч соціальних працівників, попри карантинні обмеження, продовжували працювати у посиленому режимі та щоденно дбали про те, щоб в умовах карантину громадяни похилого віку, особи з обмеженими фізичними можливостями, сім'ї у складних життєвих обставинах могли отримувати необхідні соціальні послуги. Понад 30 тисяч соціальних робітників обслуговували одиноких громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, які перебували вдома, а саме: забезпечували їх харчами, медикаментами та іншими товарами, а також допомагали оплачувати рахунки, готувати їжу, прибирати тощо. Також понад 6 тисяч працівників та фахівців із соціальної роботи надавали паліативну допомогу в резидентних установах, в яких тимчасово або постійно проживають або перебувають діти, громадяни похилого віку, ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, бездомним особам та іншим вразливим категоріям населення. Щоденно закладами та установами системи соціального захисту населення здійснювалися заходи щодо виявлення громадян, які потребують допомоги. Станом на 07.04.2020 в Україні діяло 796 територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг), в яких обслуговується близько 1,2 млн осіб похилого віку, осіб з інвалідністю; 604 центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, на супроводі яких перебувають понад 470 тис. осіб; 100 закладів для бездомних осіб та центрів соціальної адаптації осіб, які відбули

покарання у виді обмеження волі або позбавлення волі на певний строк, на обліку в яких перебуває понад 33 тис. осіб [4]. Всі ці групи клієнтів потребують щоденної якісної допомоги, в тому числі і якісної комунікації з соціальними працівниками в умовах карантинних обмежень.

Незважаючи на те, що деякі соціальні послуги продовжують надаватися безпосередньо зі значним ризиком як для надавачів, так і для отримувачів цих послуг, комунікація в період пандемії змінилась, оскільки зменшився обсяг послуг, які надаються в умовах контактного спілкування, деякі послуги поступово переходять або цілком перейшли в on-line режим. Зміни в наданні соціальних послуг зазвичай займають роки, але ми спостерігаємо, що за нових умов в дуже короткий час з'явилися нові онлайн-системи підтримки. Соціальні працівники почали створювати гарячі лінії в WhatsApp, Zoom та Skype для контактів з сім'ями та іншими групами з метою розвитку нових спеціалізованих сервісів, що значно знизило гостроту проблем в період пандемії. Можна виділити декілька напрямків комунікативної взаємодії, які стають все більш актуальними в межах соціальної роботи. По-перше, це створення інтернет спільнот як соціальним працівником, так й соціально близькими групами населення (форуми багатодітних сімей, матерів-одиначок, всиновлювачів, людей з особливими потребами тощо). Такі співтовариства можуть допомогти людям не відчувати себе самотніми, а також конструктивно розв'язати свою проблему, використовуючи досвід учасників форуму та спеціаліста з соціальної роботи. По-друге, on-line оформлення документів для людей, що мають обмежені можливості здоров'я та життєдіяльності. До того ж соціальні працівники розвивають на високому та доступному рівні раніше вже розроблені форми роботи, наприклад, сайти з важливою для населення інформацією: закони, положення, постанови, перелік необхідних документів, перелік пільг тощо. Актуальними стали проведення on-line консультацій психологів, юристів, спеціалістів з соціальної роботи, лікарів, педагогів та інших фахівців; проведення on-line тренінгів та здійснення супервізії для волонтерів, штатних фахівців тощо. Така взаємодія вимагає певної комунікативної активності як з боку клієнтів, так і з боку соціальних працівників. Спеціалісту необхідно навчитися вести on-line конференції, мати навички роботи в мережі Інтернет та навички спілкування в соціальних мережах. Адже сьогодні в інтернет-просторі можна спостерігати різні соціальні віртуальні практики, які є аналогом реальних. Вони також пов'язані з таким сферами як: освіта, робота, дозвілля, політична та комунікативна поведінка. Розширюючи межі співробітництва, спілкування, взаємодопомоги завдяки on-line комунікаціям, можна розв'язувати реальні проблеми, допомогти людині повернути вміння діяти самостійно, приймати рішення у нових умовах, тобто підвищити її адаптивність та емоційну стійкість.

Комунікації є невіддільним компонентом будь-яких процесів взаємодії. В період кризових ситуацій можемо спостерігати зародження нових комунікативних процесів, які змінюють вектор розвитку сучасного суспільства. Це стосується й сфери соціальної роботи, яка однією з перших відреагувала на нові соціальні загрози як для особистості, так і для суспільства в цілому. Подолання кризової ситуації залежить від ефективної комунікації у сфері надання соціальних послуг населенню, а саме: узгодженої взаємодії та активності учасників щодо діагностики та розв'язання проблем; використання ефективних та доступних засобів зв'язку; наявності відповідальних осіб із чітко встановленими обов'язками. Комунікація в соціальній роботі як форма людської активності в період пандемії зазнала суттєвих та динамічних змін. Осмислення соціальних ефектів від цих змін буде відбуватися поступово. Але вже зараз очевидно, що з'являються нові комунікативні практики в соціальній роботі, зменшується обсяг контактного спілкування, з'являються нові проблеми та

ризики. Разом з тим, соціальна робота вступила в нову фазу свого розвитку – адаптація соціальних послуг до нових реалій життя. Процес комунікації охоплює все більший спектр питань клієнтів, стає більш модернізованим, багатofункціональним.

Література:

1. Вершиніна В., Кривошеєва Н. Конспект-лекція онлайн тренінгу «Надання соціальних та адміністративних послуг в умовах карантину». URL: <https://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home/search.html?q=надання+адміністративних+послуг> (дата звернення: 12.03.2021).
2. Горовий В. Соціальні інформаційні комунікації, їх наповнення і ресурс / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського; наук. ред. Л. А. Дубровіна. Київ, 2010. 360 с.
3. Дзялошинский И. М. Коммуникационные процессы в обществе: институты и субъекты: монография / И. М. Дзялошинский. Москва : Издательство АПК и ППРО, 2012. 592 с.
4. В умовах карантину соціальні працівники працюють у посиленому режимі. URL: <https://www.msp.gov.ua/news/18478.html> (дата звернення: 12.03.2021).
5. Романенко Є. Комунікація як необхідна складова розвитку сучасного суспільства. *Науковий Вісник «Демократичне врядування»*. 2012. Вип. 9. URL: http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/visnik9/fail/Romanenko.pdf (дата звернення 15.03.2021).
6. Соснін О. В. Комунікативна парадигма суспільного розвитку : навч. посіб. / О. В. Соснін, А. М. Михненко, Л. В. Литвинова. Київ : НАДУ. 2011. 220 с.
7. Харрис Р. Психология массовых коммуникаций. Санкт-Петербург : Прайм-Еврознак, 2002. 448 с.

References:

1. Vershynina, V., Kryvosheieva, N. (2020). Konspekt-lektsiia onlain treninhu «Nadannia sotsialnykh ta administratyvnykh posluh v umovakh karantynu». Retrieved from <https://www.ua.undp.org/content/ukraine/uk/home/search.html?q=nadannia+administratyvnykh+posluh>.
2. Horovyi, V. (2010). Sotsialni informatsiini komunikatsii, yikh napovnennia i resurs / NAN Ukrainy, Nats. b-ka Ukrainy im. V. I. Vernadskoho; nauk. red. L. A. Dubrovina. Kyiv.
3. Dzialoshynskiy, Y. M. (2012). Kommunykatyionnie protsessi v obshchestve: ynstitutu y subjektu : monohrafiya. Moskva : Yzdatelstvo APK y PPRO.
4. V umovakh karantynu sotsialni pratsivnyky pratsyuyut u posylenomu rezhymi. Retrieved from <https://www.msp.gov.ua/news/18478.html>.
5. Romanenko, Y. (2012). Komunikaatsiia yak neobkhdna skladova rozvytku suchasnoho suspilstva. *Naukovyi Visnyk «Demokratychnе vriaduvannia»*. Retrieved from http://www.lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/visnik9/fail/Romanenko.pdf.
6. Sosnin, O. V. (2011). Komunikaatyvna paradyhma suspilnoho rozvytku : navch. posib. / O. V. Sosnin, A. M. Mykhnenko, L. V. Lytvynova. Kyiv : NADU.
7. Kharrys, R. (2002). Psykholohiya massovykh kommunykatsyi. St. Petersburg: Praim-Evroznak.