

## ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИМ ПРАЦІВНИКОМ ДИСТАНЦІЙНИХ ПОСЛУГ У ПЕРІОД ПАНДЕМІЇ COVID-19

### FEATURES OF THE PROVISION OF REMOTE SERVICES BY A SOCIAL WORKER DURING THE COVID-19 PANDEMIC

*У статті розглянуто проблему та особливості роботи соціального працівника та надання послуг клієнтам в умовах пандемії. Здебільшого звертається увага на умови та психологічні фактори, що впливають на стан соціального працівника під час роботи з потенційним клієнтом, який потребує допомоги. Виокремлено основні проблеми, з якими стикатиметься у своїй діяльності фахівець соціальної сфери, також визначено, що комунікація виступає головною умовою в цей час. Обґрунтовано умови надання дистанційних послуг вразливим категоріям громадян та тим, хто цього потребує. Визначено фактори, що впливають на рівень надання кваліфікованих послуг. Розкрито роль функцій у професійній діяльності соціального працівника. Виявлено, що під час надання послуг дистанційно також можливе професійне вигорання. Досліджено, що через надання послуг дистанційно не можна досягти бажаного результату через певні технічні проблеми з боку клієнта. Виокремлено певні особливості роботи соціальних служб у період пандемії. Охарактеризовано особливості роботи з вразливою категорією клієнтів в період пандемії. Розкриваються особливості надання допомоги засобами он-лайн комунікації. Було виділено позитивні та негативні моменти у роботі соціального працівника у період пандемії. Дослідження літературних джерел з цієї тематики дозволило дійти висновку, що ця проблема актуальна на цей час, адже наразі працівники соціальної сфери недостатньо забезпечені комп'ютерною технікою, а також потрібен час для навчання їх опановувати новітні технології та застосовувати їх у своїй професійній діяльності. Доведено, що на цей час на державному рівні недостатньо обґрунтовані умови праці під час надання дистанційних послуг соціальним працівником.*

**Ключові слова:** надання допомоги, захист, індивідуальність, педагогічна взаємодія, особливості умов праці, особисті фактори, епідеміологічна ситуація, умови роботи в період пандемії.

*The article considers the problem and features of the work of a social worker in a pandemic and the provision of services to clients. Most attention is paid to the conditions and psychological factors that affect the condition of the social worker when working with a potential client who needs help. The main problems that the social sphere specialist will face in his activity are singled out, and it is also determined that communication is the main condition at this time. The conditions for providing remote services to vulnerable categories of citizens and those who need it are substantiated. Factors influencing the level of provision of qualified services are identified. The role of functions in the professional activity of a social worker is revealed. It was found that even during the provision of services remotely, professional burnout is possible. It is investigated that due to the provision of services remotely, it is not always possible to achieve the desired result, due to certain technical problems on the client's side. Certain features of the work of social services during the pandemic are highlighted. Features of work in the period of a pandemic in work with a vulnerable category of clients are characterized. The peculiarities of providing assistance by means of online communication are revealed. Positive and negative aspects of the work of a social worker during the pandemic were highlighted. A study of literature sources on this topic, led to the conclusion that this problem is relevant at this time, because currently insufficiently equipped social workers with computers, and still need time to teach them to master the latest technologies and apply them in their professional activities. It is proved that at present the working conditions in the provision of remote services by a social worker at the state level are insufficiently substantiated.*

**Key words:** assistance, protection, individuality, pedagogical interaction, peculiarities of working conditions, personal factors, epidemiological situation, working conditions during the pandemic.

УДК 374.71

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2021/40.32>

Канівець А.Ю.,

аспірант кафедри професійної освіти  
Університету Григорія Сковороди  
в Переяславі

**Постановка проблеми.** Сучасне суспільство перебуває в складних умовах життя, зокрема, це помітно у тих сферах діяльності, де є взаємодія «людина – людина», де ризик захворіти на новий вірус під назвою COVID-19 в рази більший. Не так багато часу пройшло від початку пандемії в Україні, але дуже помітні наслідки, до яких вона призвела. Виходячи з цього, ми бачимо, які потрібно проводити заходи, надаючи соціальні та адміністративні послуги, щоб хоча б мінімально стримувати її розповсюдження між людьми.

**Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми.** Працювати в таких умовах

складно, але коли ти кваліфікований фахівець, цих перешкод можна і не помітити. Звичайно, обставини, що склалися, потрясли суспільство. Необхідним стало розроблення дистанційного способу надання послуг. У зв'язку з цим постало питання умов надання кваліфікованих, доступних дистанційних послуг.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Вагомим для нашого дослідження стали окремі дослідження відомих науковців, таких як Т.В. Семигіна, Г.Ю. Верба, В.Г. Кремень, які розглядали та досліджували різні аспекти впливу пандемії на діяльність соціального працівника. Окремі елементи

діяльності соціального працівника досліджували А. Капська, О. Плахотнік, Н. Сейко, Л. Тюття. Компоненти підготовки майбутніх соціальних працівників були висвітлені в працях таких вітчизняних вчених, як С. Архипова, Р. Вайнола, С. Литвиненко, В. Сластьонін, С. Тетерський, С. Чистякова, Н. Шмельова та інші.

**Мета підготовки статті** – виявити та виокремити різні умови та певні особливості у роботі соціального працівника в умовах пандемії COVID-19.

**Виклад основного матеріалу.** Зокрема, починаючи з лютого місяця 2020-го року в Україні були затверджені нормативно-правові акти щодо боротьби з появою нової пандемії, а з березня місяця важливим стало питання про надання послуг населенню, що належить до вразливих категорій. Для забезпечення ефективної роботи усієї системи під час виходу з карантину потрібно розподіляти обов'язки між особами, які будуть визначені так, щоб ризики були мінімальними. Розуміючи, що на даний час криза у самому розпалі, кожен повинен докладати зусиль для її подолання.

Для представників соціального захисту вихід з карантину є новим викликом. Вони повинні зрозуміти ті проблеми, які їм доведеться вирішувати для поступового повернення до оптимальних умов роботи. Як і в кожній кризовій ситуації, потрібне своєчасне інформування, яке під час карантинних умов втрачає свою ефективність, однак дуже потрібне. Головна потреба буде проявлятися в оперативній комунікації. Зважаючи на все це, вже зараз потрібно шукати необхідну інформацію та активно її використовувати всупереч чуткам, які розповсюджуються в соціальних мережах. Через те, що зупинити цей процес не завжди вдається, ефективніше буде працювати на випередження і викладати інформацію, яка особливо приверне увагу [1, с. 12].

Роботодавці соціальних служб завжди повинні піклуватися про своє психосоціальне благополуччя і здоров'я. Адже під час пандемії й для соціальних працівників соціальних служб також існує безліч джерел стресу і тривоги. До таких джерел належать страх зараження, безпека на роботі, посилені обов'язки на роботі та під час закриття шкіл та дитсадочків, виникає страх заразити членів своєї сім'ї. Працівники, перебуваючи в стресі й тривозі, можуть проявляти деякі психосоціальні симптоми, такі як неспокій, надмірна пильність, дратівливість.

Стрес і тривога можуть суттєво впливати на життя й службові обов'язки персоналу, органи нагляду повинні це визнати, адже догляд за собою є життєво важливим. Якщо організація має можливість надати доступ до ресурсів професійного консультування своїм працівникам, вона повинна це зробити. І коли у будь-якого працівника виникнуть труднощі, то супервізори повинні звертати на це увагу і надати соціальну підтримку. Давати рекомендації персоналу з питань заняття спор-

том, харчуванням, спілкуванням з друзями, членами сім'ї, а також супервізори повинні бути зразком турботи про себе також.

Для запобігання вигорання вони повинні заохочувати свій персонал звертатися до них за допомогою, якщо це буде потрібно, тому що підтримка може бути дуже корисним втручанням. Коли працівники будуть погано себе почувати, або у них виявлять симптоми COVID-19, вони повинні звернутися за медичною допомогою і самоізолюватися, щоб не заражати вірусом своїх колег та клієнтів [2, с. 1].

У кожній дистанційній роботі є свої позитивні й негативні сторони. Зокрема, працівник не витрачає час і кошти на дорогу, має гнучкий графік, що дозволяє йому більше часу приділяти своїй сім'ї, самореалізації, а роботодавець, завдяки економії власних коштів, може створювати нові робочі місця. Дивлячись з негативної сторони, можна відмітити, що під час дистанційної роботи підготовка фахівців призводить до зниження якості послуг, виникають труднощі в керівництві, послаблюється соціальний захист працівників, виплата достатньої заробітної плати фахівцям, не завжди є можливість кар'єрного зростання [3, с. 99].

Роботодавець під час дистанційної роботи економить мільйони, не несе відповідальності за організацію робочого процесу, а працівник у цей час має першочергове завдання, яке він повинен виконати вчасно і якісно, і не дивлячись на те, що вдома він платить за електроенергію, інтернет, а також він знаходиться вдома з сім'єю, яка потребує також уваги в запланований час, через те, що це можна було робити в офісі [4, с. 77].

Оскільки соціальні працівники надають важливі життєво необхідні послуги сім'ям та дітям з груп ризику, вони повинні отримувати від держави та міжнародних партнерів максимальну підтримку. Кожен соціальний працівник повинен бути забезпечений допоміжними засобами захисту, гігієни, а також необхідними технологіями, щоб можна було допомагати клієнту тоді, коли це потрібно [5, с. 23].

Через поширення коронавірусної інфекції загострилися соціальні проблеми. Через те, що багато людей залишилося без роботи, в сім'ях почали виникати конфлікти, змінилася звична практика соціальної роботи та надання різноманітних послуг. І тому в період пандемії, соціальних потрясінь роль соціальної роботи набуває великого значення. До важливих функцій соціальних працівників додалися можна сказати «пандемічні функції», до яких належать:

- науково-інформаційна – проводиться інформування про безпеку в період поширення вірусної інфекції;
- адаптативно-тренувальна – соціальні послуги надаються дистанційно;
- моніторингова – для забезпечення безпеки суспільства проводиться статистика поширення вірусу;

– профілактична – забезпечення осіб вразливої категорії необхідними послугами тощо.

Слід зазначити те, що надання консультацій під час вирішення тих чи інших проблем переважно відбувається в режимі онлайн [6, с. 20].

У системах соціальних служб часто відсутня психологічна підтримка саме соціального працівника, і тому фахівців, які б надавали допомогу, дуже не вистачає. І в цьому можна було пересвідчитися під час пандемії, коли фахівці, які повинні були надавати допомогу іншим, самі практично залишилися без необхідної психологічної підтримки [7, с. 3].

Ралізуючи різні функції та послуги, можна виокремити: адвокаційну послугу – це одна з функцій підтримки клієнта під час пандемії. Надаючи цю послугу, соціальні працівники допомагають суспільству зрозуміти важливість їх роботи під час пандемії. Під час надання навчально-інформаційної послуги проводиться онлайн-навчання, щоб підвищити рівень безпеки учасників спільноти. Координаційно-управлінська послуга допомагає розробляти та просувати нові методи та стандарти надання соціальної допомоги підтримувати і контролювати дії організації. Організацію оцінки діяльності соціальних працівників, які надають послуги по забезпеченню належного життя працівників, забезпечує моніторингова функція.

Профілактична функція використовується для підтримки населення у громадах і виявлення проблем під час карантину та, власне, підтримки працівників тієї ж громади, які допомагають запобіганню захворюваності сімей, що мають важкі хвороби, та ізоляції їх за потреби, а також встановлюють опіку над ними у розв'язанні соціально-побутових проблем, підтримують у важких життєвих обставинах за допомогою телефона довіри.

Через те, що надання психологічної підтримки вразливим категоріям осіб винятково проходить дистанційно, постають питання справедливості, тому що не всі клієнти соціального працівника мають можливість цим скористатися. Оскільки соціальні працівники надають важливі життєво необхідні послуги сім'ям та дітям з груп ризику, вони повинні отримувати від держави та міжнародних партнерів максимальну підтримку. Кожен соціальний працівник повинен бути забезпечений допоміжними засобами захисту, гігієни, а також необхідними технологіями, щоб можна було допомагати клієнту у той час, коли це потрібно. Фахівець соціальної роботи під час спалаху COVID-19 повинен надавати якісну соціальну допомогу. Функція реагування включає в себе визначення методів екстренної допомоги сім'ям та дітям, які часто страждають від насильства, це медикаментозна допомога, а також матеріальна підтримка, особливо тих, хто втратив близьких.

Під час пандемії у соціальних працівників часто виникають проблеми з наданням віддалених послуг, і тому вони часто ризикують, приймаючи свої рішення. На цей час соціальні працівники в основному спілкуються в соціальних мережах, що дуже полегшує їх роботу, але в деяких ситуаціях їм доводиться надавати послуги офлайн, особливо підліткам та дітям. У цьому разі може виникнути проблема вірусу, який передається один одному, і соціальний працівник має подолати цю проблему і створити бар'єр для поширення хвороби. Але розуміючи, що хвороба може передатися йому, соціальний працівник відчуває страх і побоювання в такій ситуації, особливо коли члени його сім'ї мають різні хронічні хвороби і знаходяться в групі ризику. Часто соціальних працівників вважають головними переносчиками хвороби, коли вони взаємодіють з клієнтом, і тому, перебуваючи під тиском деяких соціальних обставин суспільства, вони відчувають стрес, як і деякі категорії громадян. Часто виникають проблеми з сім'ями, які потребують допомоги, збільшується кількість звернень, пов'язаних з дітьми в умовах пандемії [8, с. 22].

Комунікативна спільнота, яка інформується в процесі комунікації й проявляється єдністю, взаємодією та взаєморозумінням, часто допомагає не тільки дітям вийти з кризової ситуації, яка з ними трапилася, а для цього потрібна перевірена та офіційна інформація. Якщо повної інформації не вистачатиме, буде ускладнюватися робота фахівців соціальної сфери, й це може нанести певні проблеми навіть здоров'ю населення. Тому соціальну роботу і вважають найбільш комунікаційною з професій [9, с. 18].

Для того, щоб соціальний працівник при надзвичайних і екстренних ситуаціях не відчував себе безкорисливим, фахівці пропонують використовувати модель АБВ, тобто звертати увагу на зміну свого емоційного стану, безпеку поведінки і користуватися професійною підтримкою. На цей час у нашій у нашій країні питання надання допомоги і належного супроводу соціальним працівникам залишається відкритим [10, с. 459].

Через те, що надання психологічної підтримки вразливим категоріям осіб винятково проходить дистанційно, постають питання справедливості, тому що не всі клієнти соціального працівника мають можливість цим скористатися [11, с. 155].

На цей час у світі праці пандемія торкнулася майже кожного аспекту. Великий ризик передачі вірусу і на робочих місцях, де проводяться заходи, спрямовані на запобігання поширення вірусу.

Масштабний перехід на дистанційну роботу також містить потенційні ризики для безпеки та здоров'я працівників у виді психосоціальних порушень або відхилень. Безробіттю та неповній зайнятості сприятиме не лише криза, а й умови праці, заробітна плата та доступ до послуг соціального

захисту. У цьому разі найважче буде тим категоріям громадян, які більш вразливі до негативних подій, й тому потребують на ярмарку професій при потребі робочих місць [12, с. 14].

Також сьогодні питання про визначення нових категорій клієнтів, які звертаються до соціальних служб та соціального працівника, є дуже важливим та актуальним як у символічній, так і у нормативній соціальній й суспільній диференціації, тому що представники різних категорій по-різному проявляють себе в соціально-політичному просторі, й для фахівців це стає важливим об'єктом їх роботи.

Дотримання принципів особистісного-професійного підходу і універсального діалогу, раціонального самообмеження, суспільної надійності та безпеки на цей час є перспективними рекомендаціями для соціальних працівників. Вони мають опанувати нові траєкторії емоційного реагування, застосовувати тактику мислення, які зменшують негативні емоції і забезпечують більш тривалий період життя [13, с. 6].

**Висновки.** На даний час у законодавстві недостатньо розкриті умови та правила роботи у питаннях щодо проблем у процесі ведення дистанційного режиму роботи. Багато питань щодо запровадження дистанційного режиму роботи залишаються актуальними та потребують удосконалення.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Вершиніна В., Кривошеєва Н. Конспект-лекція онлайн тренінгу «Надання соціальних та адміністративних послуг в умовах карантину». 15 с. URL: <https://www.ua.undp.org/content/dam/ukraine/docs/DG/DHRP/UA-UNDP-COVID-19-lecture-notes.pdf>
2. На основі вказівок, наданих Всесвітньою організацією охорони здоров'я для прийняття рішень щодо використання масок для запобігання поширенню COVID-19. Всесвітня організація охорони здоров'я 6 квітня 2020 року, Поради щодо використання масок в контексті COVID-19: Тимчасові вказівки, 13 с. URL: <https://www.unicef.org/ukraine/media/7046/file/SSW%20safety%20in%20COVID%20RUS.pdf>
3. Боднарчук О.Г. Щодо переведення науково-педагогічних (наукових) працівників на дистанційну (надомну) роботу у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19): новації законодавства// *Юридичний науковий електронний журнал*. 2020. № 5. С. 96–99. URL : [http://lsey.org.ua/5\\_2020/23.pdf](http://lsey.org.ua/5_2020/23.pdf)
4. Суспільно-політичні процеси в умовах пандемії: особливості та виклики : тези доповідей Всеукр. наук.-практ. конф. (Київ, 16 квітня 2021 р.) / відп. ред. А.А. Кравченко. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2021. 184 с.
5. Баканов О.Ю. Захист соціальних працівників під час пандемії covid-19. URL: <http://visnyk-psp.kpi.ua/issue/view/13797>
6. Плахова, О.М., & Карцова, О.М. (2021). Особливості комунікації в соціальній роботі в умовах пандемії Covid-19. «*Socioпростір: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи*», (11), 17–22.
7. Верба Г.Ю. Особливості психологічного супроводу соціальних працівників територіальних центрів в умовах пандемії : автореф. дип. роботи на здобуття освітнього ступеня «магістр»: спец. 231 «Соціальна робота». ЧНУ ім. Петра Могили. Миколаїв, 2021. 9 с.
8. Плахова О. Карцова О. Особливості комунікації в соціальній роботі в умовах пандемії Covid-19, *SOCIOПРОСТІР*. 2021. no 11, pp. 17–22.
9. Карагодіна О. Пожидаєва О. Семигіна Т. (2020). Практика соціальної роботи в умовах карантинних обмежувальних заходів: швидка оцінка та уроки. Vol. 7, No. 4. Ternopil-Aberdeen, 2020. pp. 452–465. URL: [http://journals.urau.ua/swe/article/view/2520-6230.20.4.4./pdf\\_75](http://journals.urau.ua/swe/article/view/2520-6230.20.4.4./pdf_75)
10. Семигіна Т. В., Скляр Т. М. (2020). Відповідь соціальної роботи на виклики пандемії COVID. Paradigmatic view on the concept of world science: Proceedings of the International Scientific and Practical Conference (August 21, 2020). Toronto: European Scientific Platform, С.154-156. URL: [https://www.researchgate.net/publication/343836625\\_VIDPOVID\\_SOCIAL\\_NOI\\_ROBOTI\\_NA\\_VIKLIKI\\_PANDEMII\\_COVID](https://www.researchgate.net/publication/343836625_VIDPOVID_SOCIAL_NOI_ROBOTI_NA_VIKLIKI_PANDEMII_COVID)
11. Кіщук Т.О. Адміністративна еволюція соціальних служб в умовах воєнного конфлікту в Україні: маг. дис. студентки 6 курсу: 8.13010201/ Нац. техн. ун-т України Київський політехнічний інститут. Київ, 2018. 100 с.
12. Інформаційний бюлетень № 2(20) квітень 2021. Дорожній центр науково-технічної інформації регіональної філії «Одеська залізниця» АТ Залізниця. 28 квітня Всесвітній день охорони праці. 32 с. URL: [http://odz.gov.ua/people/buletен\\_20\\_2021.pdf](http://odz.gov.ua/people/buletен_20_2021.pdf).
13. Психологія і педагогіка у протидії пандемії COVID-19: Інтернет-посібник / за наук. ред. В.Г. Кременя ; [координатор інтернет-посібника В.В. Рибалка ; колектив авторів]. Київ : ТОВ «Юрка Любченка», 2020. 243 с. URL: [http://aitdonntu.ucoz.ua/001\\_MedKab/internet\\_posibnik\\_za\\_red\\_vg\\_kremenja\\_ukr\\_pdf\\_06.05.pdf](http://aitdonntu.ucoz.ua/001_MedKab/internet_posibnik_za_red_vg_kremenja_ukr_pdf_06.05.pdf)