

**О.Г. Гавриш**

кандидат педагогічних наук, докторант кафедри соціальної роботи  
ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет»  
ORCID ID 0000-0003-3468-2583

## **ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ – ПОТРЕБИ ТА ВИКЛИКИ СПЕЦІАЛІСТІВ З СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В НІМЕЧЧИНІ**

Стаття присвячена стрімкому піднесенню та поширенню інформаційно-комунікаційних та цифрових технологій при наданні соціальних послуг у Німеччині. Автор розкриває сучасний стан соціальної роботи у німецькому суспільстві, при якому важливу роль відіграє цифрова трансформація. У статті проаналізовано проблеми, потреби та виклики фахівців соціальної сфери у Німеччині, а також підкреслюється роль неурядових організацій соціального захисту (зокрема Карітас) у розробці нових методів та інструментів, поважаючи теорії та принципи соціальної роботи. Автор також описує пілотні проекти, які створені у Німеччині для прискорення діджиталізації соціальної роботи.

**Ключові слова:** цифровізація, соціальні послуги, соціальні робітники, цифрові технології.

**О.Н. Havrysh**

Donbas State Pedagogical University

## **DIGITALIZATION IN SOCIAL WORK – NEEDS AND CHALLENGES OF SOCIAL WORKERS IN GERMANY**

The article is devoted to the rapid rise and spread of information and communication and digital technologies in the provision of social services in Germany. The author reveals the current state of social work in German society, in which digital transformation plays an important role. In the article the problems, needs and challenges of social workers in Germany are analyzed and the role of non-governmental social protection organizations (including Caritas) in developing new methods and tools, respecting the theories and principles of social work, is emphasized. The author also describes the pilot projects created in Germany to accelerate the digitalization of social work.

**Keywords:** digitalization, social services, social workers, digital technologies.

**Постановка проблеми в загальному вигляді.** Сфера соціальної допомоги розвивалася одночасно зі становленням суспільства на усіх його етапах. На сьогоднішній день у розвинених країнах соціальні працівники відіграють важливу роль у суспільстві. Соціальна робота в Німеччині в 2021 році є системою послуг з різними напрямками догляду за різноманітними категоріями населення. Як правило, це особи похилого віку, люди з інвалідністю, діти, іммігранти та інші незахищені верстви населення. У сучасній Німеччині

функції організації соціальної роботи перебувають у компетенції держави. Уряд країни систематизує та виробляє основні принципи та методології для ефективної діяльності в цій галузі. Важливу роль у становленні оновленої системи соціальної допомоги у німецькому суспільстві зіграла саме діджиталізація.

**Аналіз досліджень і публікацій.** Проблема використання інноваційних технологій, оцифрування інформації з соціальних питань, активної діджиталізації у соціальній сфері присвятили свої дослідження не тільки вітчизняні науковці такі, як Д. Возна, Л. Дідковська, В. Попович, В. Опанасюк, але й ціла плеяда німецьких дослідників, наприклад, Ф. Вагг (Philipp Waag), М. Вундер (Maik Wunder), Б. Гофман (Bernward Hoffmann), Ф. Есер (Florian Eßer), Х. Крайденвайс (Helmut Kreidenweis), А. Тільманн (Angela Tillmann) та інші.

**Формулювання мети статті.** Метою даної статті є описати та проаналізувати сучасні проблеми та потреби фахівців соціальної сфери у Німеччині у зв'язку зі швидким темпом діджиталізації соціальних послуг.

**Виклад основного матеріалу.** Соціальна робота як професія стикається із змінами та розвитком суспільства. Очевидно, що цифрова трансформація впливає на роботу соціальних організацій. Проте було помічено, що деякі організації частково недооцінюють швидку динаміку цієї цифрової трансформації, яка впливає на всі виміри соціальних організацій та їхніх послуг. Соціальна робота вимагає стратегічного процесу, щоб впоратися зі складністю та проблемами цифровізації. [1]

Зазначимо, що у 2017 році Федеральний консорціум неурядових організацій соціального захисту (BAGFW) та Федеральне міністерство у справах сім'ї, пенсіонерів, жінок та молоді (BMFSFJ) Німеччини розпочали стратегічну співпрацю для формування цифрового майбутнього соціальних організацій та їхніх цільових груп шляхом аналізу нових викликів у цифровому суспільстві, надання рекомендацій для соціальних організацій та підтримки їх у цифровій трансформації. [2]

Карітас Німеччини є однією з шести головних організацій, які беруть участь у BAGFW. Отже, кампанія «Карітас Німеччина» 2019 року дотримувалася девізу «Соціальне вимагає цифрового», щоб змінити внутрішню структуру та соціальні послуги, визначити потенціал та ризики та врахувати потреби цільових груп та працівників Карітасу. [3]

Для більшості німців користування Інтернетом є закономірним. У Німеччині 86 % населення «онлайн» – цей факт означає, що 14% «офлайн» і не мають доступу до Інтернету. [4] Вони живуть у гібридному соціальному середовищі, що поєднує аналоговий і цифровий світ. Але примітно, що використання (мобільного) Інтернету деякими групами населення значно нижче, наприклад, літні люди або люди з нижчим рівнем освіти. Завдяки цифровізації з'явилися нові фактори соціального відчуження. Соціальні робітники в Німеччині займаються вирішенням цієї проблеми, щоб обмежити цифровий розрив. [5]

Цифровий розрив – це не єдиний виклик, який постає разом із цифровою трансформацією. Важливим також є створення нових доступів до гібридного соціального середовища цільових груп. Різні асоціації Карітас по всій Німеччині беруть участь у пілотних проектах у рамках кампанії 2019. Один із проектів стосується впровадження безпечного месенджера, за допомогою якого цільова група може зв'язатися з професіоналами Карітасу. Інші цифрові проекти зосереджені, наприклад, на електронному навчанні, використанні віртуальної реальності в таборах для біженців або розробці додатка для волонтерів Карітасу. [6]

У рамках кампанії 2019 Карітас Німеччини розробив цифровий додаток Caritas 4.0, який спільно проектує цифрову трансформацію та рефлексивно впроваджує технічні інструменти. З 2019 року «Карітас Хамм» (Caritas Hamm) включив роботу з цифровою трансформацією як одну з головних цілей свого стратегічного управління. Детальний аналіз поточних умов діджиталізації та її актуальності для цільових груп, співробітників Карітасу та зовнішніх зацікавлених сторін є першим завданням стратегічного процесу. Тому були започатковані семінари та створена робоча група для розробки концепції цифровізації.

Через пандемію COVID-19 деякі цифрові інструменти були введені швидше у роботу соціальних працівників Німеччини, ніж планувалося спочатку. Наприклад, фахівці соціальної сфери були вимушені проводити консультації за допомогою цифрових інструментів, а також колеги спілкуватися один з одним у цифровому форматі. Серед технічних проблем вони зіткнулися з активним використанням Zoom, Bluejeans та Teams. Встановлені методи розмовних навичок не можливо було легко перенесені на цифрове спілкування, оскільки соціальним працівникам доводиться справлятися з іншим сприйняттям і іншою обстановкою. Зауважимо, що у Німеччині заклади професійного підвищення кваліфікації визначили цю потребу та розробили навчальні програми для соціальних спеціалістів, пов'язані з цифровим консультуванням. Але нагальною проблемою залишається ще доступ деяких цільових груп до цифрових інструментів.

Ще одна важлива проблема, пов'язана з діджиталізацією: захист даних та етичні дії в цифровому середовищі. Нові технологічні системи можуть підтримувати автономію свого користувача, але це збільшення автономії може призвести до втрати суверенітету даних. У Німеччині використовують спеціальні системи, які захищають персональні дані цільових груп і постійно модифікують їх, щоб забезпечити якісний захист даних. Зі свого боку соціальні фахівці також навчають різні цільові групи (дітей, мігрантів, біженців, людей похилого віку тощо) безпечному поводженню з особистими даними в цифрових системах. Вони акцентують на особливу обережність при публікації персональних даних у мережі Інтернет та потенційних наслідків.

Зауважимо, що при діджиталізації соціальні робітники в Німеччині стикаються з потребою рефінансування соціальних послуг. Зазвичай цей процес у Німеччині має локальний характер, але цифрова трансформація частково

розмиває ці «кордони», тому уряд ФРН зраз займається розробкою нових стратегій рефінансування. [7]

Крім того, під впливом цифрових інструментів змінилася робота зі зв'язками з громадськістю. Тому Caritas Hamm пропонує підкаст «Nachgedacht» («Роздуми про...») у співпраці з Caritas Dortmund з лютого 2021 року. Директори Caritas Hamm і Dortmund з різних точок зору розглядають щоденні теми та обговорюють щоденну роботу різних відділів Карітасу. Так, в одному із останніх випусків піднімали питання соціальної допомоги біженцям на білорусько-польському кордоні.

Незважаючи на згадані проблеми Німеччина на сьогоднішній день на шляху до поєднання аналогових та цифрових інструментів для створення гібридних соціальних послуг, які відповідають потребам різних цільових груп. Так, недержавні організації, включаючи Карітас, працюють над проектом «WELCOME» для мігрантів та біженців, який розширює соціальні послуги, а також підтримує обмін досвідом щодо впровадження цифрових інструментів.

**Висновки.** Отже, проаналізувавши сучасні проблеми та потреби фахівців соціальної сфери у Німеччині у процесі діджиталізації ми прийшли до висновку, що цифрова трансформація соціальних послуг внаслідок пандемії проходить у швидкому темпі. З'являються нові проекти, цифрові додатки та освітні платформи, які допомагають надавати якісні соціальні послуги онлайн та обмінюватися досвідом серед соціальних працівників.

До подальших досліджень у цьому напрямі можемо віднести порівняльний аналіз рівня діджиталізації соціальної роботи у Німеччині та України, а також впровадження позитивного німецького досвіду у реалії роботи вітчизняних фахівців соціальної сфери.

### Список використаних джерел

1. Опанасюк В.В. Вплив цифрової трансформації на функції держави. URL : <http://www.uintai.kiev.ua/sites/default/files/opanasyuk.pdf>
2. Kreidenweis, Helmut (2019): Digitale Transformation – Grundlagen, Strategien und Rahmenbedingungen. In: Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit. Soziale Arbeit in der digitalen Transformation. 02/2019, p.6ff
3. Soziale Arbeit im digitalen Wandel. URL:<https://www.caritas.de/magazin/kampagne/sozial-braucht-digital/hintergrund/soziale-arbeit - digitalen-wandel>
4. Döring, K.: Soziale Arbeit im Wandel. In: *Caritas in NRW*. Heft 2/2018. S. 8.
5. DIVSI Internet-Milieus 2016: Die digitalisierte Gesellschaft in Bewegung, 2016. URL:<https://www.divsi.de/publikationen/studien/divsi-internet-milieus-2016-die-digitalisierte-gesellschaft-bewegung/index.html>
6. Caritas-Projekte. URL:<https://www.caritas.de/magazin/kampagne/sozial-braucht-digital/projekte/projekte>
7. Position Paper: Social work and digitalisation. URL:[https://sozialdigital.eu/wpcontent/uploads/2019/09/social\\_work\\_and\\_digitalisation\\_position\\_paper.pdf](https://sozialdigital.eu/wpcontent/uploads/2019/09/social_work_and_digitalisation_position_paper.pdf)

## REFERENCES

1. Opanasyuk V.V. The impact of digital transformation on the functions of the state. URL : <http://www.uintei.kiev.ua/sites/default/files/opanasyuk.pdf>
2. Kreidenweis, Helmut (2019): Digitale Transformation – Grundlagen, Strategien und Rahmenbedingungen. In: Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit. Soziale Arbeit in der digitalen Transformation. 02/2019, p.6ff
3. Soziale Arbeit im digitalen Wandel. URL:<https://www.caritas.de/magazin/kampagne/sozial-braucht-digital/hintergrund/soziale-arbeit - digitalen-wandel>
4. Döring, K.: Soziale Arbeit im Wandel. In: *Caritas in NRW*. Heft 2/2018. S. 8.
5. DIVSI Internet-Milieus 2016: Die digitalisierte Gesellschaft in Bewegung, 2016. URL:<https://www.divsi.de/publikationen/studien/divsi-internet-milieus-2016-die-digitalisierte-gesellschaft-bewegung/index.html>
6. Caritas-Projekte. URL:<https://www.caritas.de/magazin/kampagne/sozial-braucht-digital/projekte/projekte>
7. Position Paper: Social work and digitalisation. URL: [https://sozialdigital.eu/wpcontent/uploads/2019/09/social\\_work\\_and\\_digitalisation\\_position\\_paper.pdf](https://sozialdigital.eu/wpcontent/uploads/2019/09/social_work_and_digitalisation_position_paper.pdf)