

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ТА РЕАБІЛІТАЦІЇ

УДК 364.04:004

DOI: 10.32342/2522-4115-2021-2-22-6

М.П. ВАСИЛЬЄВА,

*доктор педагогічних наук, професор,
завідувач кафедри соціальної роботи і соціальної педагогіки
Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди*

І.А. РОМАНОВА,

*доктор педагогічних наук, доцент,
професор кафедри соціальної роботи і соціальної педагогіки
Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди*

ПРАКТИКИ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ У ДИСТАНЦІЙНОМУ РЕЖИМІ

Статтю присвячено аналізу вітчизняного й закордонного досвіду надання соціальних послуг дистанційно. На підставі узагальнення практики надання соціальних послуг у дистанційному режимі й теоретичних досліджень визначено коло клієнтів, з якими використовуються дистанційні форми соціальної роботи. Охарактеризовано переваги дистанційної взаємодії з клієнтами порівняно з традиційними безпосередніми візитами до соціального працівника: забезпечення анонімності для людей у невеликих спільнотах; збільшення можливостей доступу до соціальних послуг і взаємодії з фахівцем людей з інвалідністю або з проблемами мобільності; доступність для клієнтів сільських або віддалених спільнот (географічний фактор); можливість одночасного спілкування клієнта з декількома фахівцями під час відеоконференцій. Визначено ризики організації дистанційної взаємодії з фахівцем: необхідність забезпечення конфіденційності інформації й безпечності дистанційної взаємодії для клієнта у зв'язку з використанням цифрових ресурсів; обмеженість у використанні дистанційної (цифрової) форми взаємодії з людьми похилого віку; неможливість використання дистанційних форм роботи у випадках домашнього насилля. Виявлено, що постійна супервізія кейсів дозволяє визначити доцільність надання соціальних послуг очно або дистанційно. Уточнено основні принципи соціальної роботи під час віртуального спілкування з отримувачами соціальних послуг. Визначено найбільш поширені ресурси дистанційного спілкування. Аналіз вітчизняних нормативно-правових документів дозволив визначити прогалини у наданні соціальних послуг дистанційно в Україні, а також виробити пропозиції змін до стандартів з надання соціальних послуг. Накреслено пріоритетні напрями розбудови системи соціальних послуг у дистанційному режимі на загальнодержавному рівні (забезпечення професійної готовності соціальних працівників до використання цифрових ресурсів у роботі з клієнтами, технічного устаткування для цифрової взаємодії; нормативна урегульованість можливості надання певних соціальних послуг у дистанційному форматі; розробка методології дистанційної роботи в соціальній галузі).

Ключові слова: соціальні послуги, дистанційна форма, цифрові ресурси, соціальна робота, державні стандарти соціальних послуг.

Постановка проблеми в загальному вигляді. Використання технічних засобів у соціальній роботі має тривалу історію. Ще на початку ХХ сторіччя Мері Річмонд рекомендувала соціальним працівникам телеграф і телефон як засоби для здійснення комунікації в професійних цілях [15, с. 336–337]. С. Марсон, досліджуючи

історію використання мережі Інтернет у соціальній роботі, у 1997 році закликав соціальних працівників, наслідуючи М. Річмонд, активно використовувати технічні здобутки людства (комп'ютер та Інтернет) в роботі з клієнтами [13]. Протягом останнього десятиріччя інформаційно-комп'ютерні технології набули широкого розповсюдження в соціальній роботі. А останні події, зумовлені карантинним режимом життєдіяльності й праці, поставили проблему забезпечення дистанційних форм професійної діяльності на першочергове місце серед інших проблем.

В Україні одним із пріоритетних напрямів розвитку ринку надання соціальних послуг є використання дистанційної форми роботи з клієнтами завдяки сучасним цифровим ресурсам. Зокрема державою останнім часом інтенсивно реалізується напрям діджиталізації соціальних послуг: формування Єдиного реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг, Єдиного реєстру отримувачів гуманітарної допомоги; створення е-сервісів для онлайн оформлення соціальної допомоги (допомога при народженні дитини, муніципальна няня, «пакунок малюка», допомога на дітей для ФОП, субсидії, допомога по безробіттю тощо); запровадження електронного кабінету особи з інвалідністю; відкриття порталу електронних послуг Пенсійного фонду України, онлайн оформлення документів (сайт державних послуг «ДІЯ», е-Малютко, електронні листи непрацездатності) тощо. Проте ситуація з поширенням і боротьбою з COVID-19 у світі засвідчила необхідність розвитку дистанційного формату інших напрямів соціальної роботи: соціально-психологічного діагностування, соціально-психологічного і соціально-педагогічного консультування, соціального супроводу клієнтів, реабілітації тощо. Така вимушена практика роботи з клієнтами соціальної галузі через пандемію спричинила активний пошук шляхів і методів забезпечення соціальними послугами клієнтів у дистанційному режимі. Соціальна галузь виявилася найбільш уразливою через характер самих соціальних послуг, які, на відміну від багатьох інших, не можуть і не повинні бути відтермінованими або відкладеними. Проте для покращання якості надання соціальних послуг у дистанційному режимі необхідним є наукове узагальнення й систематизація теоретичних засад такої роботи.

Аналіз останніх досліджень і публікацій засвідчив, що сучасні наукові пошуки щодо практики надання дистанційних соціальних послуг здійснюються в таких напрямках: визначення ефективних дистанційних соціальних практик під час локдаунів у зв'язку з поширенням коронавірусної інфекції (Н.М. Сиско [6], С.Л. Чуніхіна [7], В. Featherstone, S. Bowyer [11], D. Wilkins, S. Thompson, Z. Bezeczy [17]); визначення ефективності застосування дистанційних форм роботи з клієнтами: телетерапія (P. Best, R. Manktelow, V. Taylor [8]); використання віртуальних ігор у профілактичних і корекційних програмах для попередження булінгу серед підлітків у шкільному середовищі (E. Sorbring, A. Bolin, J. Ryding [16], N. Elias-Lambert, J.F. Voyas, V.M. Black, R.J. Schoech [10]), у процесі інклюзивного навчання (В.В. Коваленко, Ю.Г. Носенко, А.В. Яцишин [3]; С.І. Нетьосов [5] тощо); використання мобільних телефонів для підтримки й спілкування з клієнтами (L. Goldkind, L. Wolf [12]) тощо.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Сучасна практика надання соціальних послуг свідчить про необхідність продовження наукових пошуків з проблеми дистанційної роботи з клієнтами соціальної галузі. Через те, що дистанційна форма соціальної роботи постає в певних умовах не як альтернативна безпосередній взаємодії з клієнтами – отримувачами соціальних послуг, а як єдино можлива, необхідним є узагальнення теоретичних напрацювань і досвіду практичної роботи у визначеному напрямі, вироблення рекомендацій з її організації.

Формулювання цілей статті: проаналізувати нормативно-правові документи, сучасну практику надання соціальних послуг соціальними інституціями в Україні, наукові розробки вітчизняних і закордонних вчених для систематизації теоретичних засад дистанційного формату роботи з клієнтами соціальної галузі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сучасні обмежувальні заходи, спрямовані на припинення поширення коронавірусної інфекції, засвідчили, що «традиційні» способи здійснення соціальної роботи мають змінюватися. Практикуючі соціальні працівники ведуть пошук альтернативних методів налагодження й забезпечення взаємовідносин з клієнтами, зокрема «на відстані».

Аналіз практики надання соціальних послуг дозволив з'ясувати, що дистанційні форми взаємодії використовуються в роботі з такими клієнтами: сім'ями, які опинилися в складних життєвих обставинах; сім'ями з дітьми-сиротами й дітьми, позбавленими батьківського піклування; жінками, які потрапили в ситуації гендерного насилля; з людьми похилого віку; з підлітками й молоддю; з клієнтами із залежною поведінкою.

Теоретичний аналіз наукової літератури дозволив виявити, що використання дистанційних форм взаємодії з клієнтами має свою специфіку, переваги й ризики порівняно з традиційними візитами до соціальних інституцій або фахівців – до клієнтів. Так, проведене L.L. Cook і D. Zschomler [9] опитування соціальних працівників і прийомних родин з дітьми-сиротами й дітьми, позбавленими батьківського піклування, з якими практикували дистанційні форми взаємодії під час весняного локдауну 2020 р. в Англії й Шотландії, дозволило авторам стверджувати, що діти під час віртуальних конференцій із соціальними працівниками почувалися більш впевнено, ніж під час звичайних зустрічей; деяким дітям телефонні дзвінки дозволили частіше спілкуватися із соціальним працівником, що зміцнило відносини; таке дистанціювання викликало у клієнтів почуття рівності із соціальними працівниками, що сприяло більшій співпраці; для підлітків спілкування телефоном виявилось «більш обережним», ніж в офісі соціальної служби. Серед недоліків опитані дослідники визначили такі: відсутність певних засобів віртуального спілкування; використання різних онлайн-платформ для взаємодії з кожною родиною. Варто відзначити, що виявлені переваги є передбачуваними через психологічні особливості дітей, а недоліки такими, на які звертають увагу й вітчизняні дослідники.

Проведені в Західній Англії в цей період дослідження сімей з дітьми, які потрапили у складні життєві обставини, дозволили В. Featherstone і S. Bowyer стверджувати, що віртуальна робота дає певні переваги в роботі з підлітками й молоддю. Разом з тим авторами виявлені й недоліки такої роботи, пов'язані зі складністю оцінювання прихованих ризиків у випадках домашнього насилля [11]. Окрім того, відзначається, що віртуальне спілкування було менш ефективним у випадках, якщо не було попереднього реального спілкування родини із соціальними працівниками. Це пояснюємо специфікою соціальної роботи, в якій пріоритетне місце посідає довіра між фахівцем і клієнтом, яка потребує копіткої роботи з боку соціального працівника в плані «завойовування».

Найбільш поширеними каналами віртуального спілкування було використання ресурсів WhatsApp, FaceTime, Skype, Zoom, які є доступними і в Україні. Як правило, електронна пошта – це більш уповільнений шлях спілкування, який застосовувався, головним чином, для паперової роботи. Соціальні працівники відзначали, що відеодзвінок інколи є більш швидким шляхом для розв'язання проблеми, ніж планування візиту до родини. Також не потрібно витрачати час на подорожі до родини, що збільшує можливості для спілкування з клієнтами в дистанційному форматі. Текстові повідомлення без відео виявилися більш ефективними в ситуаціях, коли клієнтові важко було говорити наживо. Проте під час віртуальної взаємодії для соціальних працівників виявилось складнішим передати клієнтові емпатію й почуття підтримки. Обмеженість емоційного впливу виявляється недоліком такої взаємодії в дистанційному режимі.

Слід відзначити, що дослідження науковців Сіднейського університету [14] дозволили також виявити як переваги, так і ризики щодо використання дистанційних ресурсів у роботі з клієнтами соціальної галузі. Зокрема серед переваг відзначається, що онлайн і віртуальні сервіси можуть забезпечити анонімність для людей у невеликих спільнотах; послуги дистанційного фахівця можуть збільшити можливості для людей з інвалідністю або з проблемами з мобільністю; доцільно застосовувати в сільських або віддалених спільнотах (географічний фактор), де немає фахівців; відеоконференції надають клієнтам можливість одночасно спілкуватися з декількома фахівцями.

Крім цього, відзначаються переваги віртуальної комунікації в роботі з молоддю, для якої таке середовище є більш звичним. Виявлено, що віртуальна взаємодія через соціальні мережі між соціальними працівниками й молоддю є більш тривалою і продуктивною, ніж під час разової реальної зустрічі з фахівцем. Такі форми роботи, як: онлайн ігри та ігрове навчання, створюють нові ресурси для надання профілактичних і терапевтичних послуг представникам молодого покоління.

Проте, як і попередні дослідження, науковцями Сіднейського університету визначаються й проблеми у використанні дистанційного формату роботи з клієнтами: деяким групам клієнтів може не вистачати навичок або інтересу до участі в онлайн комунікаціях; професійні межі є досить невизначеними (онлайн спілкування може створити враження цілодобової досяжності соціального працівника, включаючи вечірній час і вихідні; більш того, якщо клієнт не отримує миттєвої відповіді від фахівця, то це може створити враження відторгненості, що негативно впливає на взаємодію); виникають проблеми із зоровим контактом, який іноді є досить важливим в умовах довірливих відносин із клієнтом. Усі дослідники звертають увагу на проблеми зі збереженням конфіденційності отриманої інформації, а також неможливість використання дистанційних форм роботи у випадках, коли має місце домашнє насилля.

Як одну з провідних проблем зарубіжні дослідники визначають і професійну неготовність соціальних працівників до віртуальної взаємодії з клієнтами. Зокрема у дослідженні групи науковців Сіднейського університету [14] наголошується, що цифрова грамотність не є складовою професійної освіти соціальних працівників, що ускладнює процес застосування дистанційних форм надання соціальних послуг.

Аналіз вітчизняної наукової літератури й практики надання соціальних послуг державними й громадськими соціальними інституціями дозволив визначити найбільш поширені дистанційні практики (окрім діджиталізованих соціальних послуг): звернення по допомогу до фахівців через телефон, електронну пошту, Viber, Facebook Messenger; дистанційні консультації (інформаційні, психологічні, юридичні) через телефон, Skype, Zoom; екстрена соціальна допомога (ресурси для повідомлень); онлайн лекції й вебінари; онлайн групи самопомогі; онлайн-клуби; онлайн-терапевтичні заходи; онлайн супровід; телетерапія тощо.

Так, ефективним виявився волонтерський проєкт психологічної підтримки й допомоги населенню під час пандемії COVID-19 «ОНЛАЙН-КОЛО» на базі Навчально-практичного центру психологічних інновацій Інституту соціальної та політичної психології НАПН України [7], який реалізовувався в трьох напрямках: тематичні вебінари; психологічні консультування через платформу Zoom; методологічний супровід фахових спільнот.

У діяльності психологічних служб закладів освіти під час локдауну впроваджувалися індивідуальні та групові консультації, спілкування фахівця психологічної служби з учасниками освітнього процесу за допомогою власного сайту або блогу; телефонна комунікація з дітьми-сиротами, дітьми, позбавленими батьківського піклування, учнями груп ризику (з підвищеною тривожністю, схильністю до суїцидальних тенденцій, адиктивної поведінки); профорієнтаційна робота шляхом онлайн діагностування та консультування потенційних здобувачів освіти, віртуальних екскурсій закладом, відеозвернень учнів до абітурієнтів, онлайн тестування за допомогою Google Forms, онлайн професійних квестів [6, с. 24].

Проведений аналіз дозволив визначити, що використання дистанційного формату надання соціальних послуг клієнтам має базуватися на таких принципах: доступність соціальних послуг, адресність, індивідуальний підхід, законність, доступність дистанційного ресурсу, право клієнта на самовизначення способу комунікації, конфіденційність інформації, безпечність цифрової взаємодії для клієнта, дотримання етичних норм, постійна супервізія ефективності дистанційної роботи. Необхідність дотримання таких принципів висуває вимоги до соціального працівника як провідного суб'єкта, який покликаний реалізовувати положення державної соціальної політики. Таким чином, серед професійно необхідних компетентностей соціального працівника необхідною постає його цифрова грамотність і її застосування в реалізації професіоналізму, який передбачає такі здатності: застосовувати цінності й принципи соціальної роботи доречним способом у цифровому контексті; використовувати переваги цифрових технологій у соціальній роботі; ідентифікувати й ефективно управляти ризиками дистанційної взаємодії з клієнтами.

Незважаючи на необхідність надання певних видів соціальних послуг дистанційним шляхом, зумовлену сучасною пандемією, аналіз нормативно-правових документів свідчить про відсутність достатнього нормативного врегулювання можливості надання дистанційних послуг державним сектором соціальної галузі в Україні. Так, Законом України «Про соціальні послуги» (2019 р.) визначено перелік базових соціальних послуг. Аналіз Державних стандартів чинних соціальних послуг дозволив з'ясувати, що дистанційна форма ро-

боти з клієнтами передбачена виключно Державним стандартом соціальної послуги консультування і Державним стандартом соціальної послуги перекладу жестовою мовою. Зокрема у першому документі визначається, що дистанційне консультування здійснюється «суб'єктом, що надає соціальну послугу за запитами отримувачів за допомогою технічних засобів (телефонне, онлайн консультування), яке за потреби забезпечує анонімність отримувача соціальної послуги» [1]. Проте як дистанційне передбачено тільки середнє й короткотривале консультування, тоді як в умовах очного консультування визначено ще один вид – тривале консультування.

Також у Методичних рекомендаціях щодо впровадження практики надання послуги раннього втручання для забезпечення розвитку дитини, збереження її здоров'я та життя, затверджених Наказом Міністерства соціальної політики України від 18.02.2021 р. №92 зокрема передбачено, що послугу раннього втручання рекомендується також надавати з використанням засобів дистанційного зв'язку для обміну інформацією в електронній формі [4].

Державним стандартом соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, передбачено серед заходів, що становлять зміст послуги, бесіди з отримувачем соціальної послуги, членами його сім'ї, особами з найближчого оточення очно або телефоном [2]. Хоча проведений аналіз виявив, що дистанційна форма взаємодії в реалізації цієї послуги може бути застосована й під час проведення сімейних групових нарад; надання психологічної підтримки; залучення отримувача послуги до участі в онлайн тренінгах, дискусіях, семінарах тощо; організації онлайн діяльності груп взаємодопомоги.

Недостатня увага до формалізації в нормативних документах дистанційних форм надання соціальних послуг зумовлена відсутністю на той час нагальної потреби в таких формах, які сприймалися скоріше як альтернативні порівняно з безпосередньою (очною) формою взаємодії фахівця й клієнта в поодиноких випадках або як єдино можливі (для збереження анонімності). У сучасних умовах склалося повне розуміння й усвідомлення того, що дистанційний формат має поширюватися на більшу частину соціальних послуг. А це потребує внесення певних змін у формулюванні положень стандартів. Так, на нашу думку, є всі можливості для затвердження дистанційних форм у таких документах:

- Державний стандарт соціальної послуги інтеграції випускників інтернатних закладів, зокрема для осіб із числа дітей-сиріт і дітей, позбавлених батьківського піклування, які виховувались в інтернатному закладі. Для проведення цілої низки заходів, передбачених стандартом, віртуальне середовище є цілком придатним для: психологічної підтримки; розвитку, формування та підтримки соціальних навичок; консультування з питань професійного самовизначення, працевлаштування; проведення групових форм взаємодії (групи взаємодопомоги, тренінги тощо);

- Державний стандарт соціальної послуги профілактики (шляхом проведення онлайн лекцій, бесід, семінарів, тренінгів тощо). Зважаючи на значення для суспільства і держави профілактичної роботи, яка має охоплювати широкі верстви населення, саме онлайн-формат роботи дозволяє залучити одночасно більшу кількість людей порівняно з формами організації безпосередньої взаємодії з клієнтською аудиторією;

- Державний стандарт соціального супроводу сімей, в яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування (реалізація онлайн консультування прийомних батьків, батьків-вихователів, опікунів, піклувальників; забезпечення психологічної підтримки тощо);

- Державний стандарт соціальної адаптації, зокрема для проведення таких заходів, що становлять зміст цієї послуги, як: надання інформації з питань соціального захисту населення, психологічної допомоги; корекція психологічного стану; розвиток соціальної компетенції; участь у діяльності груп самодопомоги, клубів, університетах третього віку тощо.

Означені соціальні послуги, передбачені законодавством, мають надаватися шляхом використання й дистанційних форм роботи. Проте необхідною є постійна супервізія кейсів з ведення випадків, що дозволяє визначити доцільність надання соціальних послуг очно або дистанційно. У процесі використання цифрових ресурсів має забезпечуватися конфіденційність інформації й безпечність такої взаємодії для клієнта.

Висновки з даного дослідження та перспективи подальших розвідок. Проведене дослідження виявило, що в сучасних умовах підвищення якості надання соціальних послуг

є можливим завдяки упровадженню дистанційної форми соціальної роботи з клієнтами. Найбільш придатною є дистанційна (цифрова) форма взаємодії з молоддю. Проте на шляху до включення дистанційних форм у соціальну роботу з клієнтами на рівні держави необхідно: 1) забезпечити професійну готовність соціальних працівників до використання цифрових ресурсів у роботі з клієнтами; 2) забезпечити технічне устаткування для цифрової взаємодії; 3) нормативно врегулювати можливість надання певних соціальних послуг у дистанційному форматі; 4) розробити методологію дистанційної роботи в соціальній галузі.

Список використаної літератури

1. Державний стандарт соціальної послуги консультування. Наказ Міністерства соціальної політики України від 02.07.2015 №678. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 18.06.2021).
2. Державним стандартом соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах. Наказ Міністерства соціальної політики України від 31.03.2016 р. №318. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16#Text> (дата звернення: 18.06.2021).
3. Коваленко В.В., Носенко Ю.Г., Яцишин А.В. Електронні соціальні мережі як засіб підтримки освітнього процесу та соціально-педагогічної роботи з учнями, які мають функціональні обмеження. *Сучасні засоби ІКТ підтримки інклюзивного навчання* : навчальний посібник / [А.В. Гета, В.М. Заїка, В.В. Коваленко та ін.]; за заг. ред. Ю.Г. Носенко. Полтава: ПУЕТ, 2018. С.119-128.
4. Методичні рекомендації щодо впровадження практики надання послуги раннього втручання для забезпечення розвитку дитини, збереження її здоров'я та життя. Наказ Міністерства соціальної політики України від 18.02.2021 р. №92. URL: <https://www.msp.gov.ua/documents/5948.html?PrintVersion> (дата звернення: 18.06.2021).
5. Нетьосов С.І. До питання використання інформайно-комунікаційних технологій у процесі інклюзивного навчання дітей із порушеннями слуху. *Вісник Університету імені Альфреда Нобеля*. Серія «Педагогіка і психологія». Педагогічні науки. 2018. №2 (16). С. 143–151. DOI:10.32342/2522-4115-2018-16-23.
6. Сиско Н.М. Особливості професійної діяльності працівників психологічної служби закладів професійної (професійно-технічної) освіти в умовах пандемії covid-19. *Досвід переживання пандемії covid-19: дистанційні психологічні дослідження, дистанційна психологічна підтримка*: матеріали онлайн-семінарів 23 квітня 2020 року «Досвід карантину: дистанційна психологічна допомога і підтримка» та 15 травня 2020 року «Дистанційні психологічні дослідження в умовах пандемії covid-19 і карантину». К.: ІСПП НАПН України, 2020. 121 с. С. 21–24.
7. Чуніхіна С.Л. «Онлайн-коло»: проект психологічної допомоги населенню під час пандемії covid-19. *Досвід переживання пандемії covid-19: дистанційні психологічні дослідження, дистанційна психологічна підтримка*: матеріали онлайн-семінарів 23 квітня 2020 року «Досвід карантину: дистанційна психологічна допомога і підтримка» та 15 травня 2020 року «Дистанційні психологічні дослідження в умовах пандемії covid-19 і карантину». К.: ІСПП НАПН України, 2020. 121 с. С. 31–34.
8. Best P., Manktelow R., Taylor B. Online communication, social media and adolescent wellbeing: A systematic narrative review. *Children and Youth Services Review*. 2014. Vol. 41. P. 27–36. URL: <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2014.03.001> (дата звернення: 18.06.2021).
9. Cook L.L., Zschomler D. Child and family social work in the context of COVID-19: practice issues and innovations. Briefing Paper. Norwich: CRCF. 2020. URL: <http://www.uea.ac.uk/crcf> (дата звернення: 18.06.2021).
10. Elias-Lambert N., Boyas J.F., Black B.M., Schoech R.J. Preventing substance abuse and relationship violence: Proof-of-concept evaluation of a social, multi-user, tablet-based game. *Children and Youth Services Review*. 2015. Vol. 53. P.201-210. DOI:10.1016/j.childyouth.2015.04.007.
11. Featherstone B., Bowyer S. Social work with children and families in the pandemic (part three). 2020. URL: <https://www.researchinpractice.org.uk/children/news-views/2020/june/social-work-with-children-and-families-in-the-pandemic-part-three> (дата звернення: 18.06.2021).

12. Goldkind L., Wolf L. A digital environment approach: four technologies that will disrupt social work practice. *Social Work*. 2015. №60(1).

13. Marson S.M. A selective history of internet technology and social work. *Computers in human services*. 1997. №14(2). P. 35–49. DOI: 10.1300/J407v14n02_03.

14. Remote Social Work: Research to Practice. University of Sydney. Research Centre of Children and Families. URL: <https://www.sydney.edu.au/content/dam/corporate/documents/faculty-of-arts-and-social-sciences/research/research-centres-institutes-groups/remote-social-work.pdf> (дата звернення: 18.06.2021).

15. Richmond M.E. *Social Diagnosis*. New York: Russell Sage Foundation, 1917. URL: <https://www.historyofsocialwork.org/PDFs/1917,%20Richmond,%20Social%20Diagnosis%20OCR%20C.pdf> (дата звернення: 18.06.2021).

16. Sorbring E., Bolin A., Ryding J. Game-based intervention – A technical tool for social workers to combat adolescent dating violence. *Advances in Social Work*. 2015. Vol. 16(1). P. 125–139.

17. Wilkins D., Thompson S., Bezeczyk Z. Child and family social work during the covid-19 pandemic: a rapid review of the evidence in relation to remote leadership. Cardiff: CASCADE, 2020. URL: https://whatworks-csc.org.uk/wp-content/uploads/WWCSC_Rapid_Review_Remote_Leadership_June_2020.pdf (дата звернення: 18.06.2021).