

Каркач Андрій Володимирович¹, Семигіна Тетяна Валеріївна²

Andrii Karkach

Tetyana Semigina

ПОДОЛАННЯ ЦИФРОВОЇ НЕРІВНОСТІ ЯК ВИКЛИК ДЛЯ СУЧАСНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ З ЛІТНІМИ ЛЮДЬМИ

TACKLING DIGITAL INEQUALITY AS A CHALLENGE FOR MODERN SOCIAL WORK WITH
OLDER PEOPLE

АНОТАЦІЯ:

Стрімка цифровізація ставить перед соціальними працівниками нові завдання щодо подолання соціальної нерівності в інформаційному суспільстві. Це дослідження спрямоване на вивчення явища цифрової нерівності та цифрової інклюзії, обговорення їхньої специфіки в контексті соціальної роботи з людьми похилого віку. Визначено, що цифрова нерівність зменшує соціальну згуртованість суспільства й посилює соціальне виключення, соціальну ексклюзію тих, хто не є учасником інформаційного, мережевого суспільства. Розглянуто засоби та рівні цифрової інклюзії, наголошено на ролі соціальних медіа у протидії цифровому виключенню. Охарактеризовано специфіку цифрової ексклюзії людей літнього віку, чинники, що впливають на це явище, потребу в цифровій ресоціалізації представників цієї соціально-демографічної групи. Розглянуто специфічні інтервенції, спрямовані на заохочення літніх людей до використання інформаційно-комп'ютерних технологій у своєму щоденному житті, подолання цифрової нерівності у сучасному інформаційному, мережевому суспільстві. Визначено, що до таких інтервенцій відносять: менторські міжгенераційні програми та спеціальне навчання людей літнього віку, впровадження інклюзивного онлайн середовища тощо. Встановлено, що протидія цифровій нерівності має проводитись на макро-, мезо- та мікрорівнях, і передбачати як системні політичні заходи із запобігання цифровому виключенню, так і формування у літніх людей цифрових компетентностей з урахуванням їхніх психофізіологічних особливостей та мотиваційних установок, забезпечення цифрової ресоціалізації таких людей.

¹ аспірант

Академія праці, соціальних відносин і туризму, УКРАЇНА

Ph.D. student

Academy of Labour, Social Relations and Tourism, UKRAINE

² доктор політичних наук, професор кафедри соціальної роботи і практичної психології, проректор з наукової роботи

Академія праці, соціальних відносин і туризму, УКРАЇНА

D.Sc. (Politics), Professor of Social Work and Applied Psychology Department

Academy of Labor, Social Relations and Tourism, UKRAINE

ABSTRACT:

The impetus for digitization puts new challenges for social workers to tackle social inequalities in the informational society. The research is aimed at studying the phenomenon of digital inequality and digital inclusion, discussing their peculiarities in the context of social work with older people. It has been determined that digital inequality diminishes the social cohesion of a society and enhances the social exclusion of those who are not participant in the informational, network society. Means and levels of digital inclusion are discussed, and the role of social media in countering digital exclusion is emphasized. The specificity of digital exclusion of older people is characterized, factors influencing this phenomenon, the need for digital resocialization of representatives of this socio-demographic group. Specific interventions are considered to encourage older people to use computer and information technology in their daily lives, and to overcome digital inequalities in today's information and network society. Such interventions are identified as mentoring intergenerational programs and special education for the elderly, implementing an inclusive online environment, etc. It is established that countering digital inequalities should be conducted at macro-, meso- and micro levels, and envisage both systematic policy measures to prevent digital exclusion and the formation of digital competences in the elderly, taking into account their psychophysiological characteristics and motivational attitudes, ensuring digital resocialization.

ВСТУП.

Соціальна робота за своєю суттю орієнтована на протидію чинникам соціального виключення і соціальній нерівності, спрямована за забезпечення справедливіших відносин у суспільстві. Зміна соціокультурних практик, зумовлена явищем стрімкої діджиталізації (цифровізації), висуває соціальним працівникам нові вимоги щодо подолання так званої цифрової нерівності (англ. – digital inequality [9]) та цифрового розшарування, цифрового розриву (англ. – digital divide) [12].

За оцінками Всесвітньої організації охорони здоров'я, питання цифрової нерівності особливо гостро стоїть для людей літнього віку [22]. Дослідники [2] доводять, що люди цієї вікової групи мають вищі ризики почуватися виключеними з онлайн середовища (англ. – «E-excluded»).

В Україні процеси діджиталізації відбуваються у багатьох випадках на тлі збереження патерналістських підходів до організації соціальних послуг для людей похилого віку, що лише поглиблює цифрову нерівність у суспільстві, робить літніх людей більш залежними від фахової допомоги.

Ця робота – на основі аналізу закордонної літератури та рефлексій власного досвіду організації навчання для літніх людей – ставить за мету окреслити явище цифрової нерівності та цифрової інклюзії, обговорити їхню специфіку в контексті соціальної роботи з людьми похилого віку.



УЯВЛЕННЯ ПРО ЦИФРОВУ НЕРІВНІСТЬ.

Сучасний світ характеризується повсюдним розвитком інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Як справедливо зауважує І. Лапшин, «кілька десятиліть тому комп'ютери та комп'ютерні мережі слугували здебільшого як необов'язковий засіб для полегшення якоїсь рутинної процедури, як елемент престижу та засіб розваги. Сьогодні у дуже багатьох ситуаціях або не можна уникати користування послугами Інтернету, або це уникнення коштуватиме занадто багато зусиль» [10]. Справді, користування «Е-сервісами» (онлайн послугами – банківськими, консультаційними, інформаційними тощо) стало звичною для багатьох справою. Навіть онлайн соціальні послуги набувають дедалі більшого поширення [8].

Водночас використання ІКТ зумовлює проблему доступності таких сервісів для різних груп населення як з огляду на вартість пристроїв, що забезпечують користування такими сервісами, так і потребу в постійному опануванні новими навичками, необхідними для виконання подекуди базових дій (онлайн запис до лікаря, передання інформації про показники лічильників абощо). Це все й формує цифрову нерівність, тобто нерівність між тими, хто може активно і успішно користуватись ІКТ, і тими, хто такої змоги немає.

Цифрова нерівність винесена на порядок денний політичних, соціальних та наукових дискусій, була предметом низки наукових досліджень, зокрема й у соціальній роботі [16; 17; 18; 20]. Науковці звертали увагу на те, що така нерівність зменшує соціальну згуртованість суспільства й посилює соціальне виключення (ексклюзію) тих, хто не є учасником інформаційного, мережевого суспільства. Тут особливо важливо згадати ідеї М. Кастельса [5] щодо мережевого суспільства, його аналіз соціокультурних наслідків інформаційного капіталізму. Включення в мережу, на думку Кастельса, слугує необхідною умовою, щоб мати можливість брати участь у житті суспільства. За словами Кастельса, в епоху інформації надання доступу до ІКТ слід розглядати як певне право громадян. Поділяючи думку цього дослідника, зауважимо, що таке право належить до так званих позитивних прав, тобто до тих, для реалізації яких мають бути зроблені певні кроки з боку держави, і роль соціальних працівників може бути критичною.

ПРОТИДІЯ ЦИФРОВІЙ НЕРІВНОСТІ.

Цифрова нерівність ставить особливі завдання про соціальною роботою як фахом щодо виявлення її вимірів, складників, причин, а також технологій подолання. Аналіз літератури [10; 11; 13] доводить, що усунення цифрової нерівності можливе на макро-, мезо- та макрорівнях. На кожному із цих рівнів всіляко заохочують «Е-інклюзію» (англ. – digital inclusion [19]), подолання технологічних і психологічних бар'єрів у використанні людьми новітніх інформаційно-комунікаційних засобів.

Слід відзначити, що з одного боку, цифрова інклюзія може бути частиною більш широких політичних заходів, спрямованих на включення всіх громадян у суспільство та сприяння соціальній згуртованості [4]. За визначенням Європейської Комісії (2001) [7], таке включення має два виразні аспекти. По-перше, воно зосереджено на запобіганні цифровому виключенню. Це означає, що політичні заходи повинні запобігати тому, щоб соціально уразливі групи не залишалися позаду в розвитку інформаційного суспільства. По-друге, цифрова інклюзія – це використання нових можливостей для кращого залучення в інформаційне суспільство всіх людей.

З іншого боку, цифрова інклюзія має спиратись на індивідуальну підтримку конкретної людини, її зв'язків із середовищем, забезпечення соціалізації та ресоціалізації [10; 13].

Окрім подолання нових соціальних нерівностей, цифрове включення сприяє соціальній включеності настільки, наскільки люди, яким загрожує відчуження, можуть бути наділені повноваженнями через ІКТ. Соціальні медіа можуть підтримувати соціальний капітал людей, адже такі медіа забезпечують взаємодію у режимах онлайн і офлайн, збагачення соціальних відносин, сприяють розвитку культурного капіталу людей, що перебувають у неблагополучному стані, бо розширюють доступ до цифрового контенту та інших можливостей, що полегшують (неформальні) процеси навчання [1; 19].

Відтак, на нашу думку, соціальні працівники мають звертати особливу увагу на колективну, групову та індивідуальну підтримку тих людей, які є соціально виключені через цифрову нерівність.

ЦИФРОВА ІНКЛЮЗІЯ ТА РЕСОЦІАЛІЗАЦІЯ ЛІТНІХ ЛЮДЕЙ.

За визначенням К.Бім, існують чотири когнітивних процеси, що впливають на навчання цифровим компетентностям: розуміння тексту, робоча пам'ять, візуально-просторові здібності, швидкість обробки інформації [3]. Усі ці здібності схильні до зниження після 60-ти років, що в свою чергу сприяє соціальній ізоляції, цифровій ексклюзії і зниженню якості життя літніх людей.

Вагомим бар'єром виступає також стрес, пов'язаний з оволодінням Е-технологіями, своєрідна Е-тривожність. Наразі літні люди більш уразливі у стресових ситуаціях, ніж представники молодших вікових груп, вони демонструють негативнішу емоційну реакцію на помилки у роботі з комп'ютером і рідше здійснюють спроби виправити ситуацію, аніж молодь [11].

Слід взяти до уваги те, що цифрова соціалізація може бути дуже різною і багато в чому залежить від віку людей, які соціалізуються: молоді люди набагато більше схильні ставати «цифровими громадянами», тоді як літні люди відчувають труднощі або виявляються стійкими до деяких аспектів цифрової соціалізації [10].

У європейських країнах впроваджують інтервенції, спрямовані на заохочення літніх людей до використання ІКТ у своєму щоденному житті, подолання цифрової нерівності між різними соціально-економічними групами. До таких інтервенцій відносять менторські міжгенераційні програми та спеціальне навчання людей літнього віку, впровадження інклюзивного онлайн середовища, що бере до уваги різні психофізіологічні особливості користувачів, котрі мають певні обмеження, тощо [6; 11].

Дослідження доводять, що з віком соціальна активність людей, зазвичай, знижується, відбувається наростання проблем, пов'язаних з фізичними та психічними змінами в організмі, що зумовлюють руйнування «самості» в особистості літньої людини. Це призводить до соціального відчуження літніх людей від навколишньої їх дійсності і часто – від самих себе, виникнення проблем психічного здоров'я [21]. Подолання такого відчуження (десоціалізації) потребує групових та індивідуальних інтервенцій, що мають забезпечити процес ресоціалізації літніх людей як окремої сфери соціальної роботи [6; 8; 14]. Засобом такої ресоціалізації можна вважати те, що за оцінками дослідників [10], люди похилого віку дедалі активніше втягуються в цифрове життя. Це змушує літніх людей все більше звикати до спілкування

в Інтернеті, іноді не дозволяючи їм бачити різницю між спілкуванням у реальному житті та розмовами в Інтернеті.

Як стверджують дослідники, опанування літніми людьми новими технологіями також зумовлене мотивами афіліації, самореалізації, співпраці, пізнавальними та рекреаційними мотивами [11].

УРОКИ ДЛЯ УКРАЇНИ.

На сучасному етапі розвитку українського суспільства, яке є демографічно старіючим, освіта літніх людей набула особливого значення, її важлива роль полягає у ресоціалізації літніх людей: зміні ціннісно-нормативної системи діяльності та новому сприйнятті реальності. Наразі знання основ персонального комп'ютера, Е-технологій в наші дні стають необхідною умовою для орієнтації в інформаційному потоці і успішної ресоціалізації та адаптації літньої людини у сучасному суспільстві, подолання цифрової нерівності.

В Україні елементи роботи із «Е-інклюдії» літніх людей можна побачити в університетах третього віку, які, зокрема, впроваджують освітні програми, що підвищують цифрову грамотність і розвивають цифрові компетентності, створюють інклюзивне навчальне середовище, що дає змогу долати психологічні бар'єри. Одним з найбільш ефективних напрямків використання можливостей цифрових технологій у ресоціалізації літніх людей є навчання з використання технологій мобільного зв'язку, Інтернету, електронної комерції (взаємодії з Інтернет-магазинами), електронного уряду, що забезпечують взаємодію населення з органами влади, з організаціями житлово-комунальної сфери, транспорту тощо, а також використання цифрових пристроїв, що забезпечують можливість користування вказаними технологіями. Проте, організуючи навчання літніх людей, слід пам'ятати, що користувачі цієї демографічної групи розглядають цифрові технології як спосіб прояву і розвитку власних інтелектуальних і творчих можливостей, відзначають наявність самоствердження і комунікативного мотиву.

У цілому, надшвидкий розвиток ІКТ вимагає від соціальних працівників, які допомагають літнім людям, розуміння особливостей культури споживання літніх людей та сучасних умов цифрової ресоціалізації. Відтак актуальними стають технології формування такої інклюзивної компетентності соціальних працівників як суб'єктів соціальної роботи з літніми людьми, яка братиме до уваги цифровізацію сучасного



інформаційного простору, трансформацію соціально-педагогічної практики і ідеї навчання впродовж життя, особливості соціальних відносин мережевого суспільства.

Наразі основною функцією соціальної роботи з літніми людьми під час освоєння е-сервісів постає фасилітаційна. Фасилітація (від англ. facilitate – полегшувати, допомагати, сприяти) – обумовлений соціальним контактом взаємовплив людей, що підвищує їх активність. Фасилітація проявляється у поліпшенні результатів діяльності людини, полегшенні її реакцій в умовах, коли вона взаємодіє з іншими людьми.

Взаємодія соціальних працівників із клієнтами будується на основі діалогу, який передбачає наступні особливості спілкування: рівність сутнісних позицій тих, хто спілкується (суб'єкт-суб'єктні відносини); довірливу взаємну відкритість обох сторін; відсутність оцінювального, «вимірювального» у відносинах до будь-яких сторін індивідуальності партнера; прийняття іншого як неповторної і цінної людини. У певному сенсі ці особливості можна розглядати як правила, вимоги, що пред'являються професійною етикою до соціальних працівників при роботі з літніми людьми.

Такий підхід соціальних працівників до навчальної діяльності в університеті третього віку сприяє зняттю психологічних бар'єрів, що виникають під час навчальної взаємодії із освоєння нових цифрових компетентностей; позитивно позначається на перцептивному аспекті спілкування, тобто поліпшенні сприйняття і розуміння літніми людьми не тільки один одного, а й особливостей засвоєння ІКТ; сприяє реалізації продуктивних стратегій взаємодії, таких як компроміс і співробітництво на відміну від уникнення, пристосування і суперництва, що у значній мірі сприяє утворенню позитивного адаптивного середовища на заняттях університету третього віку та ефективно знижує рівень Е-тривожності і, як наслідок, зменшення цифрового розшарування серед літніх однолітків [19].

При цьому позиція соціальних працівників багато в чому визначається емпатією – розумінням емоційного стану слухача університету третього віку, якому надається допомога. Емпатію не можна вважати результатом інтелектуальних зусиль, вона формується унаслідок професійного емоційного розвитку особистості. Ця риса детермінує фасилітаційні відносини між соціальними працівниками і літніми користувачами цифрових технологій.

У цілому, фасилітацію як технологію соціальної роботи з літніми людьми здійснюють при реалізації гнучких підходів, що враховують різноманіття факторів, пов'язаних з культурою, традиціями, регіональними умовами,

гендерними відмінностями, віком і етнічними особливостями літніх клієнтів соціальної роботи. Вплив певних чинників у кожному випадку визначають соціальні працівники при реалізації діагностичної функції [8].

ВИСНОВКИ.

Соціальна робота з людьми похилого віку має брати до уваги специфіку становища цієї соціально-демографічної групи в суспільстві, зокрема, вищі ризики зазнати цифрової нерівності та цифрової ексклюзії, цифрового виключення. Протидія цифровій нерівності має проводитись на макро-, мезо- та мікрорівнях, і передбачати як системні політичні заходи із запобігання цифровому виключенню (соціально-колективістські підходи), так і формування у літніх людей цифрових компетентностей з урахуванням їхніх психофізіологічних особливостей і мотиваційних установок, забезпечення цифрової ресоціалізації (групова та індивідуальна робота).

REFERENCES:

- [1] Ala-Mutka, K., Broster, D., Cachia, R., Centeno, C., Feijóo, Haché, A., Kluzer, S., Lindmark, S., Lusoli, W., Misuraca, G., Pascu, C., Punie, Y. & Valverde, J.A. (2009). *The Impact of Social Computing on the EU Information Society and Economy*. Luxembourg: Office for Official Publication of the European Communities
- [2] Amaro, F., Gil, H. (2011). The «info-(ex/in)-clusion» of the elderly people: Remarks for the present and for the future. *Proceedings of ED-MEDIA 2011-World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia & Telecommunications* (pp.1024-1030). Lisbon.
- [3] Bean, C. (2003). Meeting the Challenge. Training an Aging Population to Use Computers. *The Southeastern Librarian*, 51(3). Retrieved from: <https://digitalcommons.kennesaw.edu/seln/vol51/iss3/6>
- [4] Cammaerts, B., Van Audenhove, L., Nulens, G., & Pauwels, C. (2003). *Beyond the Digital Divide: Reducing Exclusion, Fostering Inclusion*. Brussels: VUB University Press.
- [5] Castells, M. (2009). *Communication Power*. Oxford, New York: Oxford University Press.
- [6] Cavallero, P., Morino-Abbele, F., Bertocci, B. (2007). The social relations of the elderly, *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 44 (Suppl), 97-100.
- [7] European Commission (2001). *E-inclusion: The Information Society's Potential for Social Inclusion in Europe*. Retrieved from: http://ec.europa.eu/employment_social/knowledge_society/docs/eincl_en.pdf.
- [8] Greene, R. R., Cohen, H. L. (2005). Social work with older adults and their families: Changing practice paradigms. *Families in Society*, 86(3), 367-373.



- [9] Hechavarria, L. M. S. (2017). E-Inclusion and Public Libraries: A Literature Review. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries*, 1, 111-127
- [10] Lapshin, I. (2018). Digital Resocialization of Elderly People. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 283. Retrieved from: <https://www.atlantis-press.com/proceedings/cesses-18/25906669>
- [11] Lee, E.-K. O., Kim, D.-H. (2019). Bridging the Digital Divide for Older Adults via Intergenerational Mentor-Up. *Research on Social Work Practice*, 29(7), 786-795.
- [12] López Seguí, F. et al. (2019). An Intergenerational Information and Communications Technology Learning Project to Improve Digital Skills: User Satisfaction Evaluation. *JMIR Aging*, 2(2). Retrieved from: <https://aging.jmir.org/2019/2/e13939>
- [13] Mishna, F. et al. "It just crept in": The Digital Age and Implications for Social Work practice. *Clinical Social Work Journal*, 40 (3), 277-286.
- [14] Pambudi, W.E., Dewi, E.I, Sulistyorini, L. E. (2015). The effect of socialization group activity therapy (SGAT) to social interaction abilities of elderly with loneliness. *2nd International nursing conference "Nursing role for sustainable development goal achievement based on community empowerment"* (pp 175-183). Retrieved from: <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/79996>
- [15] Sandhu, J., Damodaran, L., Ramondt, L. (2013). ICT skills acquisition by older people: motivations for learning and barriers to progression. *Int. J. Educ. Ageing*, 3(1), 25-42.
- [16] Selwyn, N. & Facer, K. (2007). Beyond the Digital Divide: Rethinking Digital Inclusion for the 21st Century. *Open Education Series*. Retrieved from http://www.futurelab.org.uk/resources/documents/opening_education/Digital_Divide.pdf
- [17] Steyaert, J., Gould, N. (2009). Social Work and the Changing Face of the Digital Divide. *British Journal of Social Work*, 39 (4), 740-475.
- [18] van Dijk, J. A. G. M. (2005). *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. London: Sage
- [19] Verdegem, P. (2011). Social Media for Digital and Social Inclusion: Challenges for Information Society 2.0 Research & Policies. *TripleC*, 9 (1), 28-38.
- [20] Warschauer, M. (2003). *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*. Cambridge: MIT Press World Health Organization (2017). *Mental health of older adults*. Retrieved from: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs381/en/>
- [21] World Health Organization (2018). *World report on Ageing and Health*. Retrieved from http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186463/9789240694811_eng.pdf;jsessionid=A818FAD52775072FC1E56C66DCA17D05?sequence=1