

## СОЦІАЛЬНА РЕАБІЛІТАЦІЯ

УДК 004.77:364.4-053.6-056.263

О. Байдарова, канд. психол. наук,  
Д. Лаврент'єва, студ.

Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Київ

### СОЦІАЛЬНІ МЕДІА У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З МОЛОДДЮ ЗІ СЛУХОВИМИ ПОРУШЕННЯМИ

*Подано результати дослідження можливостей використання соціальних медіа у соціальній роботі з молоддю з особливими потребами. Проаналізовано специфіку різних видів соціальних медіа в контексті можливостей їхнього використання у практиці соціальної роботи. Розглянуто особливості сприймання молоддю зі слуховими порушеннями медіа-контенту залежно від природи порушення, його лікування та рівня слухосприйняття особи. Висвітлено основні завдання громадських організацій, що працюють з такою категорією молоді, та запропоновано модель використання окремих видів соціальних медіа відповідно до напрямів і завдань соціальної роботи.*

**Ключові слова:** соціальна робота; соціальні медіа; особливі потреби; слухові порушення; молодь.

**Вступ.** В Україні функціонує велика кількість громадських організацій (далі – ГО), діяльність яких спрямована на захист інтересів та прав, а також створення умов для рівного з усіма доступу до інформації, освіти, роботи і дозвілля для людей з особливими потребами. Молоді люди із сенсорними розладами також є цільовою аудиторією таких організацій. Якість заходів, що організуються для них, і послуг, які їм надають такі ГО, напряму залежить від якості та ефективності комунікації між власне молоддю та ГО в процесі виявлення потреб і запитів молодих людей.

Важливу роль у забезпеченні такої комунікації відіграють медійні технології, які в останні роки підлягають усе більш активному вивченню дослідників, насамперед на предмет доступності та придатності формату інформаційних послуг для людей з особливими потребами. У цьому контексті досліджуються поширені ЗМІ, частка часу та інформаційного простору, яка придатна для сприйняття людьми з особливими потребами на рівні з іншими громадянами. Проте досліджень використання соціальних медіа серед організацій, що спрямовують свою діяльність на задоволення інтересів саме категорій осіб із особливими потребами, наразі немає. Молоді люди із сенсорними розладами так само інформаційно-активні, як і категорія молоді без особливих потреб: вони також користуються соціальними медіа, і через це дослідження можливостей використання таких технологій у соціальній роботі з даною категорією молоді є важливим.

**Мета дослідження** – визначити можливості використання соціальних медіа для вирішення задач соціальної роботи у діяльності ГО, які працюють із молоддю з порушеннями слуху. **Завданнями дослідження** є: теоретичний аналіз специфіки різних видів соціальних медійних технологій та можливостей їхнього використання у практиці соціальної роботи; дослідження особливостей сприйняття особами із сенсорними розладами різних форм подання інформації; дослідження змісту роботи ГО для молоді з особливими потребами з їх аудиторією; розробка моделі використання медійних технологій та засобів комунікації для ГО, що працюють із молоддю з особливими потребами.

**Стан дослідження.** На сьогодні в Україні, на жаль, майже відсутні дослідження та розробки в галузі застосування соціально-медійних технологій у практиці соціальної роботи, хоча робіт, присвячених питанням використання інформаційно-комунікаційних технологій у навчанні дітей із сенсорними розладами, є доволі

багато. Серед таких досліджень можна виділити працю В. П. Дьомкіна, Г. В. Можаяєвої, І. В. Тубалова [1], які аналізують методичні та психолого-педагогічні особливості використання електронних засобів навчального призначення у системі навчання і соціально-комунікативній адаптації дітей-інвалідів по слуху. Окрему групу становлять дослідження особливостей інтернет-спілкування, однак ці характеристики вивчаються безвідносно до задач, які можуть вирішуватись із його допомогою.

Також наразі немає чіткої моделі використання різних видів соціальних-медіа для вирішення задач соціальної роботи, хоча можливості таких технологій дозволяють перенесення деяких методів соціальної роботи у віртуальний простір із більш широкою аудиторією та відкритим доступом. Але на використання соціальних медіа в деяких випадках накладаються обмеження, пов'язані зі сприйняттям користувачами контенту. Власне сприйняття різних форм матеріалів молодими людьми, що є активними інтернет-користувачами та мають особливі потреби у зв'язку із вадами слуху, має ряд особливостей, які необхідно враховувати при застосуванні соціальних інтернет-технологій у роботі з ними.

**Виклад основних положень.** На сучасному етапі розвитку науки і практики інтернет та інформаційні технології (далі – ІТ) стають усе більш актуальними у суспільстві, охоплюють практично всі сфери життя людини та є доступними для переважної частини населення України і всього світу. ІТ відкривають можливості вільної комунікації користувачів із різних країн, дозволяють доносити будь-яку інформацію різної форми та змісту (відео, аудіо, прямі включення, інтерактивні портали) до широкої аудиторії, а також дають змогу користувачам самим робити внесок у розвиток інформаційного простору. ІТ, інтернет, соціальні медіа активно використовують для досліджень, навчання, підприємництва, надання послуг та консультацій спеціалістів різних професійних сфер. Наразі актуальним питанням є залучення спеціалістів соціальної роботи до активного користування вищезазначеними надбаннями людства у їх професійній діяльності.

Інтернет-технології в соціальній сфері розглядають як *інструмент інформування* клієнтів, адже безпосереднє надання послуг та реалізація соціальних технологій стосовно клієнтів відбувається під час особистих зустрічей із соціальним працівником. Але за такого підходу втрачається можливість *комунікації* користувачів

та доступу спеціаліста до потенційних клієнтів через соціально-медійні технології, які є наразі найбільш затребуваними інтернет-розробками.

Соціальні медіа – це сервіси у мережі інтернет, призначенням яких є масове розповсюдження контенту, який створюється самими користувачами, на протипагу традиційним медіа, де авторами є обмежене коло людей. До соціальних медіа не варто зараховувати інтернет-медіа, які не призначені для масової публікації – електронна пошта, сервіси миттєвих повідомлень, он-лайн-ігри та віртуальні світи.

*Соціальні медіа* визначають як ряд онлайн-технологій [2] за назвою WEB 2.0, завдяки яким споживачі контенту через свої особисті дописи та внески стають його співавторами і можуть взаємодіяти, спілкуватися, ділитися інформацією або брати участь у будь-якій соціальній активності теоретично із усіма користувачами сервісу. Для кращого розуміння можливостей застосування соціальних медіа, як інструменту соціальної роботи, варто розглянути існуючі технології у просторі WEB 2.0, їхні форми та специфіку.

*Служба соціальних мереж* – веб-сайт або служба у Веб, яка дозволяє створювати публічну або напівпублічну анкету, складати список користувачів, з якими вони мають зв'язок та переглядати власний список зв'язків і списки інших користувачів. Службами соціальних мереж є такі сайти, як facebook.com, vk.com, twitter.com, myspace.com та інші.

*Блог* – це веб-сайт, головним змістом якого є записи, зображення чи мультимедіа, що регулярно додаються [3, 4]. Для блогів характерні короткі записи тимчасової значущості, при цьому також присутня можливість додавання до постів коментарів відвідувачів. Прикладами такого сервісу є сайти livejournal, wordpress, blogspot та інші.

*Контент-хостинг* – послуга, що включає надання дискового простору, підключення до мережі та інших ресурсів для розміщення фізичної інформації на сервері, що постійно перебуває в мережі. Тут слід виокремити два основні підвиди хостингів: *фотохостинг* (Flickr, Instagram), *відеохостинг* (youtube.com, dailymotion.com, vimeo.com). При цьому більшість подібних сервісів не надають контент для завантаження, підтримуючи принцип User-generated content.

Також слід не оминати увагою *веб-форуми* – інтернет-ресурси, які є різновидом спілкування в мережі. Суть роботи форуму полягає у створенні користувачами тем з їх подальшим обговоренням усередині цих тем.

Відмінними від служб соціальних мереж є *інтернет-спільноти*. Тут відношення користувача до інших учасників спільноти знаходиться на другому плані. Основна увага інтернет-спільноти зосереджена на внеску користувача в досягнення спільних цілей, цінностей та спілкування. Найрозповсюдженішими наразі є політичні інтернет-спільноти [5, 6], спільноти, пов'язані із освітою та охороною здоров'я [7, 8], а також мистецькі віртуальні спільноти. Прикладом інтернет-спільнот є sixdegrees.com – перша створена віртуальна мережа; webofloneliness.com – спільнота, що об'єднує людей із проблемою самотності та депресією; ecommunity.com – спільнота за тематикою охорони здоров'я та медичних послуг; ecommunity.org.uk. – урядова політична спільнота у Великій Британії і т. п.

Не дивлячись на розподіл різновидів соціальних медіа, багато із сучасних сервісів об'єднують у собі функції декількох, надаючи користувачам інтегрований доступ до отримання та створення різних форм контенту [2].

На сьогодні закордонні соціальні працівники активно використовують соціальні медіа для роботи із клієнтами, просування проблем соціальної сфери [9] та пропагування соціальної роботи як у малих громадах, так і у спільнотах окремих міст [10].

Зарубіжними вченими в галузі психології досліджувалась ефективність відкритих обговорень тем у *форумах* в режимі онлайн. Дослідження Дж. Айзенбаха, Ш. Бонарді, Д. Серієн, В. ван Ховена [11] мали на меті показати, що використання он-лайн форумів сприяє зменшенню невмотивованості до отримання нових знань та небажання пошуку шляхів самостійного вирішення проблем. У роботі зазначається, що таким чином установлюється взаємодія між індивідами, яка сприяє кооперативному навчання, що значно піднімає рівень участі та зацікавленості у предметі, порівняно із традиційними формами навчання. Використовуючи форуми у соціальній роботі, спеціаліст може долучатись до обговорень і надавати професійні консультації, вирішуючи актуальні проблеми клієнтів, а також отримувати вчасний зворотний зв'язок.

Форуми можуть відігравати функцію *груп взаємодопомоги*. Існує велика кількість як спеціальних тематик соціального спрямування у загальних популярних форумах, так і спеціально створені портали для ведення он-лайн груп взаємодопомоги та взаємопідтримки. За кордоном така форма більш поширена, ніж в Україні та країнах ближнього зарубіжжя. У дослідженні Г.Поттса [12] та Айзенбаха [13] наголошується, що онлайн-групи взаємодопомоги мають такі самі переваги й недоліки, як і справжні групи: вони об'єднують людей із схожим досвідом і дають їм можливість обмінюватися підтримкою та інформацією. Різниця онлайн-груп у тому, що вони можуть бути більш специфічними і мати більш вузьку тематику, ніж традиційні групи, оскільки можуть потенційно охоплювати людей із схожою проблемою у всьому світі.

Для вирішення задачі з питань допомоги клієнтам у пошуку закладів, організацій, ресурсів, для подолання складних життєвих обставин, а також для підтримки, створення та розвитку різних форм самоорганізації клієнтів можливе використання *соціальних мереж*. Тут насамперед виконується соціальна функція: пов'язується між собою велика кількість людей, формуючи соціальні спільноти [4, 14].

Соціальні мережі також беруть роль у залученні користувачів соціальних послуг. І важливою є не лише інформаційна функція контенту, але й можливість спілкування спеціаліста із потенційними клієнтами. Також через соціальні мережі реалізуються супервізія соціальних працівників шляхом обговорення та обміну досвідом.

Цікавою можливістю поєднання соціальної роботи та соціально-медійних інтернет-технологій є створення спеціалізованих порталів соціальних служб або *громадських організацій, що надають соціальні послуги у форматі інтернет-спільнот* [9]. Заклад, що надає соціальні послуги, за таких умов має можливість підтримувати зв'язок із клієнтами, надавати консультації та необхідні матеріали клієнтам, а також створювати інтерактивні програми соціальної реабілітації, що дозволяють користувачам розвивати соціальні навички. Для представників молоді з порушеннями слуху особливо зручними у такому форматі є елементи реабілітаційних програм, пов'язані із розвитком слухосприйняття та мови, а також вивчення мови жестів.

На використання соціальних медіа в багатьох випадках накладаються обмеження, пов'язані із сприйнят-

тям користувачами контенту. Ключовим фактором сприйняття інформації особами із вадами слуху є сам вид порушення, до яких відносять такі: повна глухота, часткова глухота (I, II, III чи IV ступінь). При частковій глухоті починаючи із II ступеню, при зниженні слуху на мовні частоти більше 40 дБ, часто дають показання на протезування **слуховим апаратом** (СА), адже при цьому зниженні сприйняття розмовної мови є ускладненим або неможливим на відстані близько 1 м. Якщо ж утрата слуху особи перевищує 90 дБ, більш ефективним є **кохлеарний імплант** (КІ), що викликає у глухих слухові відчуття шляхом електричного стимулювання нервових закінчень слухового нерва, імітуючи роботу відмерлих волоскових клітин завитка. При КІ ефективність розуміння мови як засобу спілкування у всіх протезованих різна і залежить від періоду, коли особу було проімплантовано, а також від до- та післяопераційної реабілітації [15]. У випадках слухових порушень, за яких внутрішню будову органу слуху збережено, у той час як його зовнішню частину не до кінця сформовано, відсутня або блокована, проводиться **імплантація БАХА**. В її основі лежить принцип кісткової провідності, що є природним типом звукосприйняття. Ефективність розуміння мови та розвиток слухосприйняття в цьому випадку залежить від таких самих факторів, як і у випадку з КІ [16].

У всіх зазначених випадках протезування за умови вчасної реабілітації можливий близький до повноцінного розвиток слухосприйняття та використання мови як засобу спілкування. Інакша ситуація з особами, які мають повну глухоту і не використовують ніяких допоміжних засобів підсилення або протезування. Такі особи, за умов нормального розумового розвитку, також можуть частково сприймати мовні одиниці та використовувати мовлення у спілкуванні, але різниця у сприйнятті ними мовленнєвих одиниць сильно відрізняється. У випадках, коли особи із таким слуховим порушенням усе ж не оволодівають словесним мовленням, вони послуговуються у спілкуванні мовою жестів. Згідно зі статистичними даними, в Україні кількість осіб із повною втратою слуху становить понад 100 тис., із них 11 тис. дітей із загальною кількістю людей з вадами слуху, що становить 1 млн дорослих і 300 тис. дітей [17].

Однією із провідних особливостей сприйняття осіб з вадами слуху є компенсаторна роль образного мислення, яке протягом тривалого періоду є провідною формою їхньої розумової діяльності. У таких молодих людей підвищене навантаження на зір вимагає більш глибокого зосередження та стійкої уваги. Унаслідок цього у них спостерігається підвищена втомлюваність. Але особливості розвитку та сприйняття мови у різних груп людей із вадами слуху залежить від багатьох факторів, різних для кожної групи. Як найважливіші варто виділити: а) ступінь зниження слуху; б) час виникнення порушення слуху – чим раніше воно виникло, тим більш важким є розлад мовлення; в) умови розвитку особи після виникнення ураження слуху; г) загальний фізичний і психічний розвиток особи зі слуховим порушенням.

Підлаштування медіа-контенту до потреб людей з вадами слуху можливо організувати враховуючи ряд компенсаторних засобів комунікації, таких, як *жестова та дактильна мови, читання по губах і слухо-зорове сприйняття* [15]. За сприятливих умов розвитку та вдалого реабілітаційного процесу в більшості випадків часткової глухоти молоді люди можуть розвинути достатній для сприймання рівень слухосприйняття.

Результати нашого теоретичного дослідження ми доповнили емпіричним дослідженням використання спеціалістами у соціальній роботі із молоддю, яка має порушення слуху, соціально-медійних технологій. У вигляді **методів дослідження** було обрано структуроване інтерв'ю спеціалістів та анкетоване опитування молоді. Дослідження проводилось на базі громадської організації "Відчуй" у м. Києві в період із 18.04.2016 р. по 22.05.2016 р. і у ньому брали участь чотири спеціалісти організації, які працюють у програмах реабілітації дітей та підлітків після протезування, а також 19 молодих людей з вадами слуху (відвідувачі денного центру організації, а також молоді люди із такою самою проблемою, які є користувачами соціальних медіа і зголосились пройти опитування).

До структурованого інтерв'ю увійшли питання щодо використання соціальних медіа у соціальній роботі із молоддю з вадами слуху та питання, спрямовані на визначення психологічних особливостей молодих людей із особливими потребами в контексті сприйняття користування різними видами соціальних медіа. В опитувальник для молоді з вадами слуху увійшли питання щодо мети, частоти та інших загальних характеристик використання соціальних медіа щодо відповідності матеріалів у соціальних медіа особливостям сприйняття користувачів, а також стосовно використання соціальних медіа організаціями, які надають соціальні послуги.

ГО "Відчуй" працює за різними напрямками з такими категоріями клієнтів, як слухо-протезовані діти й підлітки (КІ, СА, БАХА) та членами їх сімей (декотрі з яких також мають слухові порушення). Основними *задачами*, які вбачають спеціалісти у роботі з молоддю зі слуховими порушеннями, є такі:

- діагностика рівня психічного розвитку;
- формування та розвиток словесного мовлення;
- розвиток слухосприйняття;
- розвиток когнітивної сфери;
- формування комунікативних навичок;
- підтримка сприятливих емоційних станів;
- розробка рекомендацій членам сімей молодих людей з вадами слуху задля створення сприятливих умов для їх гармонійного розвитку.

Серед напрямів використання соціальних медіа у роботі спеціалістів із клієнтами респонденти назвали:

- *організація комунікації* підлітків;
- *консультації* зі спеціалістами центру в режимі онлайн;
- *інформування* аудиторії про заходи та проекти;
- *навчання та розвиток комунікативних навичок* молоді;
- *залучення до процесу розвитку дитини спеціалістів з інших країн*;
- створення та розповсюдження відеоматеріалів з *уроками із сурдопедагогіки* як частина реабілітаційного процесу;
- *дистанційне навчання жестовій мові*;
- *створення інтерактивного посібника для визначення індивідуальних реабілітаційних заходів*;
- *використання слухо-мовленнєвих тренажерів*;
- *впорядкування та оновлення методологічної бази програм реабілітації* дітей із вадами слуху, що мають різні види первинного та вторинного дефекту.

Узальнені результати проведеного аналізу можливостей використання окремих видів соціальних медіа відповідно до напрямів та задач соціальної роботи ГО із молоддю зі слуховими порушеннями подано у табл. 1.

Таблиця 1. Можливості використання окремих видів соціальних медіа відповідно до напрямів та задач соціальної роботи ГО із молоддю зі слуховими порушеннями

Вид соціальних медіа	Напрями роботи	Задачі
Соціальні мережі	<b>Комунікація:</b>	
	Комунікація ГО з аудиторією	- Інформування про заходи та проекти; - Пошук потенційних клієнтів; - Доступність комунікації клієнтів із представниками ГО;
	Комунікація ГО із спеціалістами з інших країн	- Пошук та встановлення зв'язків із спеціалістами інших країн; - Організація комунікації клієнтів зі спеціалістами з інших країн;
	Організація комунікації молоді з ОП	- Сприяння міжособистісному спілкуванню; - Створення груп обговорень;
	<b>Консультації</b>	
	Індивідуальне	- Консультації зі спеціалістами ГО; - Консультації спеціалістів з інших країн;
Веб-форуми	<b>Консультації</b>	
	Групове	- Створення тематичних обговорень, що модеруються спеціалістами;
	<b>Групові методи роботи</b>	
	Групи взаємопідтримки та взаємодопомоги	- Створення та модерація груп взаємопідтримки та взаємодопомоги молоді з вадами слуху; - Створення та модерація груп взаємопідтримки та взаємодопомоги членів сім'ї молоді з вадами слуху;
Контентхостинги	<b>Соціально-психологічна реабілітація</b>	
	Соціальний супровід у процесі реабілітації	- Створення інтерактивного посібника для визначення індивідуальних реабілітаційних заходів для молоді та сімей, що мають дитину зі слуховими порушеннями;
	Дослідження психічного розвитку	- Імплементация стандартизованих методик для самостійного проходження для перед-діагностичного опитування;
	<b>Для спеціалістів:</b>	
	Розробка структурованої інформаційної та методологічної бази щодо роботи з різними категоріями дітей та підлітків з вадами слуху	- Впорядкування та постійне оновлення методологічної бази програм реабілітації дітей з вадами слуху, що мають різні види первинного та вторинного дефекту;
Відеохостинги Фотохостинги	<b>Корекційні заходи</b>	
	- формування та розвиток словесного мовлення;  - розвиток слухосприйняття підлітків, що проходять реабілітацію;	- Використання слухо-мовленнєвих тренажерів; - Створення та розповсюдження відеоматеріалів з уроками із сурдопедагогіки; - Дистанційне навчання жестовій мові, при використанні навчальних каналів із фото- та відеоматеріалами.

**Особливості сприйняття** молоді зі слуховими порушеннями залежать, у першу чергу, від специфіки первинного та вторинного дефектів, а також від виду й часу лікування слухових порушень.

Таблиця 2. Особливості сприйняття молоді з вадами слуху залежно від лікування слухових порушень

Лікування	Відсутні апаратні засоби	Раннє протезування та реабілітація	Пізнє протезування та реабілітація
Повна (тотальна) глухота	Немає слухосприйняття. Засіб спілкування – мова жестів, рідко – читання по губах	Розвиток слухового сприйняття. Вокалізація. Засіб спілкування – словесне мовлення	Низький рівень слухосприйняття. Вокалізація, але розвиток мовлення ускладнений. Засіб спілкування – мова жестів, прості мовні одиниці
Часткова глухота (вроджена)	Слабке слухосприйняття. Засіб спілкування – мова жестів у комбінації із читанням по губах	Розвиток слухового сприйняття на рівні осіб без порушень слуху. Вокалізація. Засіб спілкування – словесне мовлення	Розвиток слухового сприйняття. Вокалізація. Засіб спілкування – словесне мовлення та читання по губах
Часткова глухота (набута)	Слабке або відсутнє слухосприйняття, може добре компенсуватись читанням по губах. Засіб спілкування – словесне мовлення (але залежить від попередньої сформованості)	Розвиток слухового сприйняття на рівні осіб без порушень слуху. Вокалізація. Засіб спілкування – словесне мовлення.	Наявність словесного мовлення. Можливість її втрати за несприятливих реабілітаційних умов

Колір комірки у табл. 2 відповідає ступеню розвиненості слухосприйняття: чим світліший, тим розвиненішим воно є.

Усі групи осіб із раннім протезуванням, незалежно від природи первинного дефекту, потенційно мають

можливість розвивати слухосприйняття та послуговуватись словесною мовою. Такі групи **можуть повноцінно сприймати інформаційний контент зі звуковим супроводженням**; для підвищення ефективності сприй-

няття – звуковий або відеоконтент може бути підкріплений субтитруванням.

**Тотально глухі та слабкочуючі із народження без апаратного лікування, або з пізнім лікуванням** та реабілітацією частіше за все не розвивають слухове сприйняття і не користуються у спілкуванні словесним мовленням. Для таких категорій осіб важливою складовою для ефективного сприйняття матеріалів в Інтернеті є **сурдопереклад**, який не можна повноцінно замінити субтитруванням через те, що особи з такими порушеннями сприймають текстову інформацію повільніше, можуть утрачати контекст певних виразів тексту та маюць високий рівень виснажуваності уваги під час читання.

Також зазначимо, що **представники груп молоді, які мають набуту чи вроджену часткову глухоту (із пізнім лікуваннями), або набуту тотальну глухоту (із пізнім лікуванням, чи за його відсутності)**, можуть мати: а) залишковий слух; б) сформоване словесне мовлення та слухосприйняття; в) тенденцію до втрати словесного мовлення.

Певна частина осіб із цих груп може переходити зі словесного мовлення на мову жестів. Особливістю саме цих категорій осіб є те, що вони, порівняно з іншими групами, найкраще можуть сприймати інформацію, послуговуючись **читанням по губах**; підвищенню ефективності сприйняття такими групами осіб інтернет-контенту може сприяти **сурдопереклад та субтитрування (взаємовиключно)**.

Використання соціальних медіа у роботі ГО для молоді з особливими потребами спеціалісти вважають доречним, і на сьогодні використовують деякі можливості соціальних медіа у виконанні професійних задач. **Основними перешкодами** до використання соціальних медіа у соціальній роботі з молоддю зі слуховими порушеннями спеціалісти вбачають:

- відсутність IT-спеціалістів для створення матеріалів на платформі WEB 2.0;
- неможливість розробки спеціалістами ГО проектів із залученням соціальних медіа через високе навантаження на окремого працівника (ініціативи не реалізуються);
- необхідність очного контакту з молодими людьми для виконання задач реабілітації.

**Опитування молодих людей, які мають особливі потреби** й отримують соціальні послуги в ГО, продемонструвало актуальність досліджуваної проблеми, адже всі респонденти зазначили, що використовують соціальні медіа щодня та коли мають вільний час. Для всіх респондентів соціальні медіа несуть переважно **комунікативну функцію**. Щодо використання **соціальних медіа, як технології надання соціальних послуг**, можна побачити таке:

– **Групи обговорення як технологія ведення груп взаємодопомоги та взаємопідтримки** – половина опитуваних бере участь у групових обговореннях на сторінці організації, коли виникає проблема та необхідність здобуття певної інформації, але інші 50 % не беруть участі в цьому взагалі.

– **Консультації зі спеціалістами в режимі онлайн** – 68,8 % опитаних активно спілкуються із спеціалістами організації через соціальні медіа.

У переліку форм контенту, які найкраще сприймаються, респонденти зазначали переважно **матеріали та пости із фото (75 %)**. На середньому рівні сприймаються відеоматеріали. Такі результати можуть обумовлюватись особливістю уваги молодих людей із вадами слуху. До цього слід додати, що 10 (62,5 %) опитаних при перегляді відео обирають "озвучу" в комбінації із субтитрами.

Перегляд відео із сурдоперекладом не зазначив жоден із респондентів, при цьому більшість опитаних вважають, що необхідно збільшити кількість контенту мовою жестів у мережі інтернет. Із цього можна дійти таких висновків:

а) респонденти, що послуговуються мовою жестів як допоміжним засобом спілкування віддають перевагу іншим формам контенту, адже мають залишковий слух, або навички читання по губах, і користуються іншими засобами спілкування;

б) кількість контенту із сурдоперекладом замала і на сьогодні не охоплює інформації з різних галузей, що може бути причиною того, що респонденти, які у принципі готові сприймати сурдопереклад, віддають перевагу іншим формам контенту.

**Висновки.** Залучення спеціалістів соціальної роботи до активного користування соціальними медіа у професійній діяльності є доволі актуальним питанням у сучасній практиці соціальної роботи. Але на даний момент в Україні майже немає відповідних досліджень та розробок.

Переважно у соціальній роботі соціальні медіа використовуються за такими напрямками:

- створення і підтримка груп взаємодопомоги через веб-форуми;
- допомога клієнтам у пошуку соціальних закладів, організацій, ресурсів;
- безпосередня комунікація спеціаліста із потенційними клієнтами;
- реалізація елементів супервізії соціальних працівників, обговорення та обмін досвідом;
- надання консультацій клієнтам в онлайн-режимі.

Тож можна побачити, що різні технології соціальної роботи, які передбачають діалог чи полілог, можливо реалізовувати в інтернет-просторі, урахувавши особливості інтернет-спілкування.

Особливості сприйняття молоді зі слуховими порушеннями медіа-контенту залежать від специфіки дефекту, виду та часу лікування. Це обумовлює сформованість слухосприйняття та визначає, якими інструментами послуговується людина у комунікації. Найпоширенішим у практиці соціальної роботи є використання таких соціальних медіа, як соціальні мережі, контент-хостинги та онлайн-форуми. Серед задач соціальної роботи, які можуть вирішуватись ГО, що працюють із молоддю з особливими потребами, із застосуванням соціальних медіа, виділяють: забезпечення комунікації на різних рівнях; індивідуальне та групове консультування; реалізацію елементів супервізії соціальних працівників; інтегрування інструментів реабілітації молоді в загальний доступ у мережі інтернет. Запропонована модель використання окремих видів соціальних медіа відповідно до напрямів та задач соціальної роботи має прикладне значення і розкриває широкі можливості для роботи насамперед із молоддю, яка має слухові порушення, хоча можливості таких технологій дозволяють перенесення деяких методів соціальної роботи у віртуальний простір із більш широкою аудиторією та відкритим доступом.

#### Список використаних джерел:

1. Особливості використання нових інформаційних технологій для навчання дітей-інвалідів по слуху [Електронний ресурс] / В. П. Демкін, Г. В. Можаява, І. В. Тубалова. – Томськ : Томськ. держ. ун-т, 2002. – 4 с. – Режим доступу: <http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/771/22771/5679> [11 листопада 2016].
2. Graham, P., 2005. Web 2.0. Paulgraham blog, [online] Available at: <http://www.paulgraham.com/web20.html> [Accessed 08 November 2016].
3. Buettner, R., 2016. Getting a Job via Career-oriented Social Networking Sites: The Weakness of Ties. [pdf] 49th Annual Hawaii International Conference on System Sciences. Kauai, Hawaii. Available at: <http://www.prof-buettner.com/downloads/buettner2016b.pdf> [Accessed 08 November 2016].

4. Ankalm, P., 2009. Personal Network Management.[presentation] May 2015. Available at: <<http://www.slideshare.net/panklam/personal-network-management-km-forum-oct-2009>> [Accessed 08 November 2016].

5. Benkler, Y., 2006. The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom. – New Haven, Conn: Yale University Press. – P. 3.

6. Carvin, A., 2006. Understanding the impact of online communities on civic engagement. Business Week. Available at: <[http://www.pbs.org/teachersource/learning.now/2006/12/understanding\\_the\\_impact\\_of\\_on.html](http://www.pbs.org/teachersource/learning.now/2006/12/understanding_the_impact_of_on.html)> [Accessed 15 May 2016].

7. Neal, L., 2006. Online Health Communities. CHI'06 Conference on Human Factors in Computing Systems. Montréal, Québec, Canada. Available at: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?doid=1125451.1125549>> [Accessed 08 November 2016].

8. Cocciolo, A., Using Online Social Networks to Build Healthy Communities: A Design-based Research Investigation. [pdf] School of Information and Library Science Pratt Institute, USA. Available at: <[http://www.thinkingprojects.org/bhc\\_paper.pdf](http://www.thinkingprojects.org/bhc_paper.pdf)> [Accessed 08 November 2016].

9. Giffords E., 1997., Social Work on the Internet: the Introduction. Oxford Journals, Social Work, Vol. 43, Issue 3. –Pp. 243-251.

10. Hof, R. D., Browder, S., Elstrom, P. Internet Communities. BusinessWeek European Edition, 5 May 1997. – Pp. 38-47.

11. Smyth N. J., 2015. Social Yorker's Guide to Social Media. Wordpress.com [blog] April 1. Available at: <<https://njsmyth.wordpress.com/2015/04/01/social-workers-guide-to-social-media/>> [Accessed 08 November 2016].

12. Potts H.W, 2005. Online support groups: An overlooked resource for patients. [pdf] University College London. Available at: <[http://discovery.ucl.ac.uk/1406/1/Online\\_support\\_groups.pdf](http://discovery.ucl.ac.uk/1406/1/Online_support_groups.pdf)> [Accessed 12 November 2016].

13. Eysenbach, G (2008). The Impact of the Internet on Cancer Outcomes. A Cancer Journal for Clinicians, 53(6), 356–371.

14. Jue, A.L., Marr J.A., Kassotakis M.E., 2010. Social media at work : how networking tools propel organizational performance. San Francisco, CA: Jossey-Bass

15. Попович В. І. Життя або бажання жити у світі людей зі слухом / В. І. Попович, О. М. Заставна, Р. Й. Котурбаш // Здоров'я України. – 2013. – (№ 4). – С. 32–33.

16. Janssen, R.M., Hong, P., Chadha, N.K. 2012. Bilateral bone-anchored hearing aids for bilateral permanent conductive hearing loss: a systematic review. Otolaryngology-head and neck surgery: official journal of American Academy of Otolaryngology-Head and Neck Surgery. 147 (3): 412–22.

17. Проект Розпорядження КМУ "Про схвалення Концепції Державної програми "Слух" на 2008-2012 роки" [Електронний ресурс] / Режим доступу: [http://www.moz.gov.ua/ua/portal/dn\\_20080521\\_0.html](http://www.moz.gov.ua/ua/portal/dn_20080521_0.html) [11 листопада 2016]

#### References

1. Demkin V. P., Mozhaieva G.V., Tubalova I.V. 2002. Features of the new Information Technologies for teaching children with hearing disorders. [Osoblyvosty vykorystannia novykh informatsiynykh tehnolohiy dlya navchannia ditey-invalidiv po sluhu], Tomsk. [online]. Available at: <<http://window.edu.ru/catalog/pdf2txt/771/22771/5679>> [Accessed 11 November, 2016].

2. Graham, P., 2005. Web 2.0. Paulgraham blog, [online] Available at: <<http://www.paulgraham.com/web20.html>> [Accessed 08 November 2016].

3. Buettner, R., 2016. Getting a Job via Career-oriented Social Networking Sites: The Weakness of Ties. [pdf] 49th Annual Hawaii International Conference on System Sciences. Kauai, Hawaii. Available at: <<http://www.prof-buettner.com/downloads/buettner2016b.pdf>> [Accessed 08 November 2016].

4. Ankalm, P., 2009. Personal Network Management.[presentation] May 2015. Available at: <<http://www.slideshare.net/panklam/personal-network-management-km-forum-oct-2009>> [Accessed 08 November 2016].

5. Benkler, Y., 2006. The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom. New Haven, Conn: Yale University Press, p. 3.

6. Carvin, A., 2006. Understanding the impact of online communities on civic engagement. Business Week. Available at: <[http://www.pbs.org/teachersource/learning.now/2006/12/understanding\\_the\\_impact\\_of\\_on.html](http://www.pbs.org/teachersource/learning.now/2006/12/understanding_the_impact_of_on.html)> [Accessed 15 May 2016].

7. Neal, L., 2006. Online Health Communities. CHI'06 Conference on Human Factors in Computing Systems. Montréal, Québec, Canada. Available at: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?doid=1125451.1125549>> [Accessed 08 November 2016].

8. Cocciolo, A., Using Online Social Networks to Build Healthy Communities: A Design-based Research Investigation. [pdf] School of Information and Library Science Pratt Institute, USA. Available at: <[http://www.thinkingprojects.org/bhc\\_paper.pdf](http://www.thinkingprojects.org/bhc_paper.pdf)> [Accessed 08 November 2016].

9. Giffords E., 1997., Social Work on the Internet: the Introduction. Oxford Journals, Social Work, Vol. 43, Issue 3, Pp. 243–251.

10. Hof, R. D., Browder, S., Elstrom, P. Internet Communities. BusinessWeek European Edition, 5 May 1997, Pp. 38–47.

11. Smyth N. J., 2015. Social Yorker's Guide to Social Media. Wordpress.com [blog] April 1. Available at: <<https://njsmyth.wordpress.com/2015/04/01/social-workers-guide-to-social-media/>> [Accessed 08 November 2016].

12. Potts H.W, 2005. Online support groups: An overlooked resource for patients. [pdf] University College London. Available at: <[http://discovery.ucl.ac.uk/1406/1/Online\\_support\\_groups.pdf](http://discovery.ucl.ac.uk/1406/1/Online_support_groups.pdf)> [Accessed 12 November 2016].

13. Eysenbach, G (2008). The Impact of the Internet on Cancer Outcomes. A Cancer Journal for Clinicians, 53(6), 356–371.

14. Jue, A.L., Marr J.A., Kassotakis M.E., 2010. Social media at work : how networking tools propel organizational performance. San Francisco, CA: Jossey-Bass

15. Popovych V.I. Living or wishing to live in a world of hearing people. [Zhyttia abo bazhannia zhyty u sviti liudey zi sluhom] .2013. Zdoroviia Ukrainy. № 4, pp.32-33.

16. Janssen, R.M., Hong, P., Chadha, N.K., 2012. Bilateral bone-anchored hearing aids for bilateral permanent conductive hearing loss: a systematic review. Otolaryngology–head and neck surgery: official journal of American Academy of Otolaryngology-Head and Neck Surgery. 147 (3): P. 412–422.

17. Ministries of Ukraine disposal "Approval of National program "Hearing" for 2008-2012" [Proekt rozporiadzhennia KМУ "Pro shvalennia Kontseptsii Derzhavnoyi prohramy "Sluh" na 2008-2012 roky] [online]. Available at: <[http://www.moz.gov.ua/ua/portal/dn\\_20080521\\_0.html](http://www.moz.gov.ua/ua/portal/dn_20080521_0.html)> [Accessed 11 November 2016]

Надійшла до редакції 17.02.17  
Рецензовано 21.02.2017

О. Байдарова, канд. психол. наук,  
Д. Лаврентьева, студ.  
КНУ імені Тараса Шевченка, Київ, Україна

## СОЦИАЛЬНЫЕ МЕДИА В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ С МОЛОДЕЖЬЮ СО СЛУХОВЫМИ НАРУШЕНИЯМИ

*Представлены результаты исследования возможностей использования социальных медиа в социальной работе с молодежью с особыми потребностями. По результатам исследования специфики различных видов социальных медиа и особенностей восприятия медиа-контента молодежью со слуховыми нарушениями, предложена модель использования отдельных видов этой технологии в соответствии с направлением и задачами социальной работы общественных организаций с такой категорией молодежи.*

*Ключевые слова: социальная работа; социальные медиа; особые потребности; слуховые нарушения; молодежь.*

O. Baidarova, Candidate of Psychological Sciences,  
D. Lavrentieva, Master's student  
Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, Ukraine

## SOCIAL MEDIA IN SOCIAL WORK PRACTICE WITH HEARING IMPAIRED YOUTH

*The article reveals the opportunities of social media usage in social work with young people with special needs. The research allowed to describe the usage of different social media according to the main tasks of such organizations. The perception peculiarities of young people with hearing disorders were analysed based on the nature of the deflection, its treatment and the level of person's hearing perception. The results of the research show that such kinds of social media as social networks, content hosting, and online forums are used to perform specific tasks in the practice of social work with this specific category of clients. Depending on the main purposes of NGO such tasks may include communication on different levels, individual and group counseling, supervision elements, integration of rehabilitation tools in an accessible for young people form on the web. As a result of the research the model of social media usage in appliance with the main tasks of these NGO has been introduced.*

*Keywords: social work; social media; special needs; hearing disorders; youth.*