

УДК 364 : 004

Щербина С. С.¹

¹ канд. соціол. наук, доц. ЗНТУ

ДИСТАНЦІЙНІ ФОРМИ КОНСУЛЬТУВАННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

Виникнення ряду глобальних проблем сучасного суспільства вимагає перебудови системи соціальної роботи. Це спричиняє необхідність підготовки фахівців соціальних служб, підвищення їхнього професіоналізму, використання в практиці соціальної роботи сучасних ефективних технологій. Технологією надання соціальної допомоги шляхом цілеспрямованого інформаційного впливу на людину або малу групу з приводу їх соціалізації, відновлення та оптимізації соціальних функцій, орієнтирів, вироблення соціальних норм спілкування є консультування.

Однією з характеристик консультування в соціальній роботі - надання на добровільній основі тому, хто цю послугу потребує. У цьому реалізуються важливі принципи соціальної роботи як виду професійної діяльності - повага до особистості людини, її прав, недоторканності приватного життя.

Можна виділити дві форми консультування в соціальній роботі:

1. Контактне консультування (коли консультант зустрічається з клієнтом, відбувається бесіда лицем до лица).
2. Дистанційне консультування (передбачає спілкування з клієнтом по телефону, за допомогою листування поштою та через Інтернет).

Специфіка дистанційного консультування полягає в тому, що сам процес її проведення не передбачає спілкування між консультантом і клієнтом віч на віч. Телефонне консультування як основна його форма дозволяє багатьом громадянам, які не зважуються звернутися по допомогу прямо (очно) до спеціаліста-консультанта або не мають такої можливості, одержувати поради і рекомендації з хвилюючих їх соціальних проблем заочно.

Своєрідною дистанційною формою консультування у соціальній роботі є консультативне листування поштою. Воно застосовується в тих випадках, коли телефонне консультування утруднене через відсутність у тому чи іншому місті власних служб соціально-психологічної допомоги, служби

«Телефону довіри» (можливості телефонного консультування), телефону у клієнта, а також через його небажання віч-на-віч зустрітися із консультантом. У вітчизняній літературі досить часто наголошується, що епістолярний жанр дуже ефективний. Адже написане переконує і вселяє сильніше, ніж сказане.

В соціальній роботі крім зазначених вище дистанційних форм консультування існує й використовується в сучасному суспільстві Інтернет-консультування, в основу якого покладені смислові комунікації, що здійснюються в основному за допомогою тексту. Для Інтернет-консультування вибираються (створюються) "форуми" або "чати", тобто віртуальний простір для спілкування. Клієнт може спілкуватися з консультантом в режимі on-line – приватно/індивідуально, в режимі off-line – по електронній пошті.

Підрастаюче покоління являє собою особливу соціальну групу, яка в умовах суспільних трансформацій, що відбуваються, найчастіше виявляється найбільш вразливою з соціальної точки зору. Дитина не завжди має можливість гнучко змінювати свою поведінку і підлаштовуватись під вимоги оточуючих дорослих. У зв'язку з цим перед дитиною постає питання, хто може допомогти йому впоратись з особистими проблемами? У цьому випадку соціальні служби завдяки дистанційному консультуванню за "Телефоном довіри" надають дитині найбільш простий і безпечний спосіб вирішення власних життєвих труднощів. За допомогою цієї форми консультування більш доступно створення соціальних умов для життєдіяльності, гармонійного та різнобічного розвитку дітей та молоді, захист їх конституційних прав, свобод і законних інтересів, задоволення культурних та духовних потреб.

Враховуючи фінансові вкладення в придбання необхідного обладнання і підключення Інтернету, соціально незахищені верстви населення найчастіше не мають можливості користуватися перевагами Інтернет-консультування. Листування поштою потребує більш тривалий строк консультування, тому самим доступним для даної категорії населення виявляється телефонне консультування. Телефон має величезний потенціал як посередник при наданні соціальної допомоги людям, які не можуть отримати її іншим способом (незахищені верстви населення).

Дистанційне консультування – це альтернативне джерело соціальної допомоги в тих випадках, коли традиційне консультування в соціальній роботі недоступне або неможливе.

Дистанційні форми консультування як технологія соціальної роботи, не звертаючи уваги на привілеї очної бесіди, має великі можливості і величезний потенціал використання для вирішення соціальних проблем, пом'якшення і запобігання соціальних патологій.