

МОДЕЛЬ ДИСТАНЦІЙНОГО ЦЕНТРУ КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ДОПОМОГИ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ (ЗА ДОПОМОГОЮ МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ)

Дистанційне консультування все більше входить в сучасне життя і тіснить традиційні види допомоги. Одна з основних причин цього – стрімка зміна самої світобудови під впливом бурхливого розвитку інформаційних технологій. За останнє десятиріччя світ зробив величезний стрибок вперед і, безсумнівно, це лише початок змін. Отже з'являється потреба широкого застосування цих технологій в практиці різних соціальних сфер. Головним чином, інтерес до результатів цього застосування, прикутий зі сторони дослідників щодо особливостей соціально-психологічного консультування за допомогою дистанційних засобів.

Вивчення дистанційних форм консультування потребує від дослідників інформації про широту таких можливостей, про можливі умови здійснення та основи подібного дистанційного роду діяльності. Дистанційне консультування за допомогою листів, телефону та віртуальної мережі являє собою гідну альтернативу традиційній очній формі консультування, яка виділяється певними перевагами для сучасної людини. Цінність подібних форм допомоги в їх швидкості, доступності та зручності.

Можливо зробити висновок, що вивчення та порівняння існуючих форм дистанційного консультування є актуальним. Це дає можливість мати певне уявлення про особливості їх застосування та мати основу для здійснення припущень щодо подальшого розвитку.

Розгляд історичного розвитку та становлення дистанційного консультування допоміг прослідити послідовність, стрімкість виникнення підґрунтя для впровадження інноваційних форм надання допомоги.

Маючи уявлення про вже існуючий рівень вивченості цього питання, можуть бути окреслені проблемні області, які потребують пильного вивчення надалі. До них, в першу чергу, можна віднести досліджування того, як відсутність вербальних і особливо невербальних засобів при дистанційних формах допомоги змінює динаміку процесу консультування.

В нашій країні на даний час не є достатньо розвинутими такі форми консультативної допомоги, як дистанційні листи та Інтернет-консультування. Це, в свою чергу, може слугувати основою для створення та розробки пропозицій задля розвитку ефективної системи здійснення дистанційного консультування.

На основі проведеного соціологічного дослідження було виявлено, що в даний час існує необхідність у розвитку дистанційних форм надання соціальної допомоги. Найбільш актуальною в найближчий час буде ставати форма надання консультування за допомогою Інтернету, а тому цьому питанню потрібно приділяти якомога більше уваги як зі сторони розробників соціальних технологій, так і зі сторони потенційних споживачів подібного роду послуг.

Результати показали, що нині в нашій державі існує необхідність в створенні системи організації діяльності з дистанційного консультування. Саме тому, спираючись на проведене експертне опитування, нами було запропоновано та представлено можливу модель організації процесу надання консультативної допомоги за допомогою мережі Інтернет.

Запропонована модель передбачає створення системи центрів дистанційного консультування, що буде надаватися в мережі Інтернет. Ця система складається з головного Координаційного центру в місті Києві та обласних центрів дистанційного консультування.

Метою такої моделі було визначено оптимізацію процесу надання дистанційної консультативної допомоги шляхом розробки системи центрів Інтернет-консультування за допомогою платформи Zoom.

Проводити відеоконференції та вебіари для центрів дистанційного консультування тепер простіше. Сервіси платформи використовують для спілкування з колегами, партнерами, донорами, волонтерами, а також для навчання персоналу. Zoom забезпечує проведення необмеженої кількості конференцій, зустрічей і вебінарів. Zoom пропонує стабільне з'єднання, відсутність високих вимог до оперативної пам'яті ПК та інтернету. Користувач платформи отримує доступ до безкоштовної підтримки 24/7, навчання із користування, бази знань.

Завдання передбачуваної системи консультативних центрів полягають у: забезпеченні населення консультативною допомогою у вирішенні соціально-психологічних проблем; здійсненні соціальної підтримки в пошуку і наданні населенню потрібної інформації; наданні консультативної допомоги з соціально-правових, соціально-економічних та соціально-медичних питань; сприянні в наданні контактної інформації щодо організації діяльності соціальних установ; наданні допомоги у вигляді організації консультування щодо збору та одержання необхідної документації в соціальній сфері.