Напрям 3 : Нові моделі освітньої підготовки фахівців соціальної сфери.

**Підготовка соціальних працівників для дистанційного консультування**

**Швед Ольга Володимирівна,**

кандидатка соціологічних наук, доцентка,

кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи

Київського столичного університету імені

Бориса Грінченка, Україна

Однієї з функцій соціальних працівників є консультування. В Державному стандарті соціальної послуги консультування вказані різні види консультування, в тому числі дистанційне  консультування - заочне консультування, здійснюване суб’єктом, що надає соціальну послугу за запитами отримувачів за допомогою технічних засобів (телефонне, он-лайн консультування), яке за потреби забезпечує анонімність отримувача соціальної послуги. Отримувачами дистанційної соціальної послуги консультування є як і при будь-яких інших соціальних послуг - особа, сім’я, група осіб, яка через складні життєві обставини, спричинені інвалідністю, віком, станом здоров’я, соціальним становищем, бездомністю, відбуванням покарання у виді обмеження або позбавлення волі на певний строк тощо, потребує соціальної послуги консультування або отримує її [1].

В класифікаторі соціальних послуг [5] вказано на соціальну послугу - консультативний кризовий телефон та такі його види – інформування, консультування, соціальна профілактика, екстрене (кризове) втручання. Саме ці види консультування і підходять до дистанційного консультування.

Тобто, телефонним абонентам можна надавати інформацію, наприклад, адреси певних організацій та установ, інформацію щодо отримання психологічної, правової допомоги, адміністративних та соціальних послуг тощо; допомагати вирішити певну соціальну або психологічну проблему (стосунки в сім’ї, в учбовому закладі, складати з абонентом шлях вирішення проблеми тощо). Екстрене втручання є першою психологічною допомогою і може допомогти в деяких кризових ситуаціях вберегти здоров’я, а іноді і життя. Наприклад, ситуації домашнього насильства з замахом на вбивство або зґвалтування, спроби суїциду, потрапляння в ситуацію торгівлі людьми. Опанасенко О. наголошує, що «надання екстреної психологічної допомоги за будь-яких кризових станів важко переоцінити, оскільки вчасно зняті криза та емоційна напруга, як правило, запобігають у майбутньому негативним наслідкам» [4, с.163].

Телефонним консультуванням можна користуватись і у профілактичній діяльності, наприклад, розповідати про наслідки протиправної поведінки або небезпечного способу життя, дискримінації або нетолерантного ставлення до інших, профілактики небезпечних хвороб та інфекцій. Профілактичне консультування користується найбільшим попитом у дітей та підлітків, бо вони найбільш схильні до ризикованої поведінки та не володіють правовими знаннями та життєвими навичками.

Можемо виділити і такий вид соціального психологічного консультування як вислуховування самотніх людей. Літні люди, люди з інвалідністю та діти з особливими потребами, як свідчили звернення на телефони «гарячих ліній» Ла Страда Україна, часто звертались, бо немає з ким поговорити, поспілкуватись.

В наш час до дистанційного консультування належать не тільки телефонне консультування, але й консультування за допомогою онлайн-спілкування через емайли та Skype, таких месенджерів як WhatsApp, Viber, Telegram, або соціальних мереж Facebook та  Instagram.

Телефонне консультування в Україні використовується вже давно, бо перша українська служба виникла в 1983 році в Дніпропетровську на базі міського психоневрологічного диспансеру. Потім у 1988 році в Одесі виникла служба «Молодіжний телефон довіри» при одному із благодійних фондів, а в 1989 році служба «Телефон довіри» запрацювала в Києві при міському психоневрологічному диспансері [2, c.7], але онлайн консультування з’явилось достатньо пізно і сильно розвинулось в нашій країні після початку Помаранчевої революції 2014 р. та початку агресії росії та захоплення нею українських територій та внаслідок КОВІД-19. Особливо під час КОВІД-19 телефонне та онлайн консультування стали дуже затребувані, бо люди не могли приходити на консультування в установи чи організації.

Ми вже звикли до навчання онлайн, а от загальне населення все більше звертається до консультування в телефонному або онлайн режимі й пристосовується до віддаленого спілкування.

З моменту повномасштабного вторгненні росії в Україну в 2022 р. у населення з’явилась велика кількість стресів, проблем та питань. Аналізуючи дві «гарячі лінії» ГО Ла Страда Україна, а саме «Національну гарячу лінію з попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації» (116 123, 0 800 500 335) та «Національну гарячу лінію для дітей та молоді» (116 111, 0 800 500 225),  можемо виділити основні теми, з якими звертаються на ці телефони та онлайн платформи цієї організації (е-mail, Skype, telegram, Facebook, Instagram). Звернення за консультаціями на дорослу лінію можна розділити за такими тематиками: домашнє насильство (насильство та жорстоке поводження, розірвання шлюбів та розподіл майна, психологічні проблеми, проблеми з фізичним здоров’ям та залежностями тощо); торгівля людьми та перебування за кордоном (виїзд за кордон, розлучення та шлюби з іноземцями, психологічні проблеми за кордоном, працевлаштування за кордоном, зниклі за кордоном, тощо); гендерна дискримінація (дискримінація в трудовій сфері, дискримінація під час війни, сексуальні домагання та зґвалтування); запити від внутрішньо-переміщених осіб ( інформаційна допомога, консультації щодо насильства в сім'ях ВПО, психологічна допомога, запити на гуманітарну допомогу, консультації щодо отримання соціальних виплат для ВПО, щодо відновлення документів, щодо надання статусу ВПО, щодо пошуку житла); запити від військовослужбовців/військовослужбовиць та членів їхніх сімей; звернення з тимчасово окупованих територій України [3].

Діти та молодь звертаються не тільки з України, але й із-за кордону. Їх хвилюють питання про загиблих та зниклих рідних та друзів, руйнування їх житла, навчальних закладів та інших інституцій, які вони відвідували, переїзди по країні та за межі України, розлучення з рідними, стосунки в родині та жорстоке ставлення, інше оточення, відвідування нової школи, часто не на рідній мові. Також діти жаліються на дискримінацію та булінг у школі за регіональною ознакою, розповідають про проблеми з фізичним здоров’ям, невпевненість у своєму майбутньому, депресивні стани, фобії та панічні атаки, суїцидні наміри, залежності, проблеми з адаптацією на новому місці. Як видно з аналізу дзвінків, більшість з цих питань можуть консультувати спеціалісти соціальної роботи [3].

Студентів бакалаврату спеціальності «соціальна робота» Київський столичний університет імені Бориса Грінченка готує до консультування на «гарячих лініях», незалежно від того, в яких формах це консультування може відбуватись. В цю дисципліну входять наступні блоки : Історія телефонного консультування; Послуги та консультування на «гарячій лінії»; Керівні принципи роботи та види консультування на телефоні; Види консультування; Етапи консультування; Етика консультування; Вигорання; Забезпечення роботи «гарячих ліній» та адміністрування [6].

Зважаючи на сучасну ситуацію в світі та в Україні, вважаємо доцільним вводити в освітні програми спеціалізовані курси, які допоможуть соціальним працівникам консультувати дистанційно.

**Література**

1. Державний стандарт соціальної послуги консультування. 2015 р. URL:[https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15" \l "Text)
2. Дуб В. Діяльність служби «Телефон довіри» **:** тексти лекцій. Дрогобич : Редакційно-видавничий відділ Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка, 2018. – 88 с.
3. Інфографіка консультаційних звернень до Громадської організації Ла Страда Україна за 2023 р. (Звіти 2-х Національних гарячих ліній)
4. Опанасенко О. Діти як клієнти служби телефону довіри. *Студентський науковий вимір соціально-педагогічних проблем сьогодення* : зб. Мат. Міжнар. студ. науково- практ. конф., м. Ніжин, 26 квіт. 2017 р. URL:<http://lib.ndu.edu.ua:8080/dspace/bitstream/123456789/1635/1/Збірник%20тез%20конференції_2017.pdf#page=163>
5. Про затвердження Класифікатора соціальних послуг**.** 2020р. <URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0643-20#Text>
6. Швед О. Організація та управління роботою телефонів консультування. *Modern Management: Theories, Concepts, Implementation*. Opole, 2021. р. 385–392. <https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/38742/1/O_Shved_Monograph_Management_Phone_2021_IL.pdf>