

*Хлівнюк Т.П., канд. політ. наук, доцент,
Завідувач кафедри соціальної роботи
Кіріяк А.І., викладач кафедри соціальної роботи
Одеський національний університет імені І.І.Мечникова
м.Одеса, Україна*

ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК НОВИЙ ПІДХІД У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ З СІМ'ЯМИ В КРИЗІ

Сучасні соціальні виклики, зокрема пандемія COVID-19, військові конфлікти та економічна нестабільність, внутрішня міграція призвели до зростання кількості сімей, які опинилися в кризових ситуаціях та, потребують нових підходів до надання соціальної допомоги. У таких умовах соціальні працівники змушені шукати нові методи надання допомоги, і онлайн-консультування стає одним із перспективних напрямків. Цей підхід дозволяє соціальним працівникам забезпечити безперервність соціальної підтримки, незважаючи на фізичні обмеження та географічну віддаленість клієнтів, надавати підтримку родинам незалежно від їхнього місцезнаходження, що особливо важливо для внутрішньо переміщених осіб та мешканців тимчасово окупованих територій.

Консультування - це процес взаємодії між фахівцем і клієнтом, спрямований на підвищення соціальної компетентності клієнта, подолання труднощів у соціальному функціонуванні та розвиток нових моделей поведінки для покращення якості життя [9].

Цей процес характеризується конфіденційністю, що забезпечує збереження приватності інформації клієнта та сприяє довірливим відносинам. Клієнт самостійно вирішує звернутися за допомогою, приймаючи або відхиляючи рекомендації консультанта, що підкреслює добровільність консультування. Консультант допомагає клієнту виявити та використовувати власні ресурси для вирішення проблем, акцентуючи увагу на його можливостях. Повага до автономії клієнта означає визнання його права на самостійне прийняття рішень та відповідальність за власне життя. Дотримання цих принципів забезпечує ефективність консультування та сприяє особистісному розвитку клієнта.

Онлайн-консультування - це процес надання консультаційних послуг через інтернет, що дозволяє фахівцям взаємодіяти з клієнтами за допомогою різних цифрових засобів комунікації. Цей підхід є особливо корисним у ситуаціях, коли традиційні форми консультування недоступні або обмежені, наприклад, через географічну віддаленість, фізичні обмеження чи інші обставини.

Світова практика підтверджує ефективність онлайн-консультування як інструменту соціальної підтримки, особливо в кризових ситуаціях. У Європейському Союзі активно впроваджуються цифрові платформи, що надають можливість отримувати допомогу дистанційно. Дослідження європейського досвіду діджиталізації у сфері охорони здоров'я свідчать про позитивний вплив таких інструментів на доступність та якість послуг, зокрема

для пацієнтів із психічними розладами.

У Сполучених Штатах онлайн-консультування регулюється на державному рівні. Асоціація соціальних працівників (NASW) розробила етичні стандарти для надання соціальних послуг онлайн, що підкреслює важливість конфіденційності та безпеки даних клієнтів. Програми, такі як California Telehealth Network, надають психологічну та соціальну підтримку через відеозв'язок, SMS-консультації та мобільні додатки, що підвищує залученість клієнтів до соціальних програм.

У Великій Британії впроваджуються інноваційні практики соціальної роботи, спрямовані на підтримку вразливих груп населення. Досвід цієї країни свідчить про ефективність таких підходів у наданні соціальних послуг та можливість їх адаптації в інших країнах, включаючи Україну.

В Україні досвід впровадження онлайн-консультування лише розвивається, тому вивчення міжнародної практики дозволяє використовувати перевірені моделі та адаптувати їх до вітчизняних умов.

Завдяки цифровим технологіям сім'ї, які стикаються з кризою, можуть отримати доступ до консультаційних послуг через відеозв'язок, телефонні дзвінки або текстові чати [11]. Це дозволяє швидко реагувати на потреби клієнтів та мінімізує бар'єри, пов'язані з фізичним доступом до соціальних служб. Дистанційне консультування дозволяє знизити витрати часу та ресурсів як для клієнтів, так і для фахівців. Онлайн-формат може зменшити психологічний бар'єр для клієнтів, які соромляться або бояться звертатися за допомогою.

Сучасна соціальна робота активно інтегрує цифрові технології для надання підтримки сім'ям у кризових ситуаціях. Одним із ключових методів є індивідуальні відеоконсультації, які дозволяють соціальним працівникам діяти з окремими членами сім'ї або з усією родиною в режимі реального часу. Цей формат забезпечує візуальний контакт, що сприяє встановленню довірчих відносин та детальному аналізу проблеми. Платформи на кшталт «Розкажи мені» надають можливість безкоштовно отримати психологічну допомогу онлайн, що є особливо актуальним в умовах обмеженого доступу до офлайн-послуг [6].

Групові онлайн-сесії є ще одним ефективним методом, який сприяє взаємній підтримці серед сімей, що переживають схожі труднощі. Учасники таких сесій можуть обмінюватися досвідом, отримувати поради та відчувати спільність, що знижує відчуття ізоляції. Цей підхід дозволяє створити підтримуюче середовище, де кожен може поділитися своїми переживаннями та отримати зворотний зв'язок від інших. Наприклад, у Львові діє цілодобова лінія психологічної підтримки, яка надає як індивідуальні, так і групові консультації для тих, хто цього потребує [5].

Для осіб, які не мають доступу до інтернету або відчувають дискомфорт під час відеозв'язку, кращим є телефонне консультування, яке дозволяє отримати необхідну підтримку без потреби в складному обладнанні або стабільному інтернет-з'єднанні. Телефонні лінії підтримки забезпечують конфіденційність та оперативність у наданні допомоги.

Чат-боти та текстове консультування стають все більш популярними

завдяки своїй доступності та оперативності. Вони корисні для швидкого отримання інформації про соціальні послуги, юридичні аспекти допомоги та надання первинної психологічної підтримки. Чат-боти працюють цілодобово, що дозволяє користувачам звертатися по допомогу в будь-який час. Чат-бот «СоцДопомога» працює через Telegram. Чат-бот SaveUA забезпечує адресну допомогу, зв'язуючи волонтерів та людей, які потребують житла, їжі, транспорту тощо. Користувачі можуть обрати категорію допомоги та зв'язатися з волонтерами у своєму регіоні.

У сфері соціального обслуговування електронні послуги використовуються для надання юридичних консультацій особам, які опинилися в складних життєвих обставинах. Це забезпечує швидкий доступ до правової допомоги та підвищує обізнаність громадян щодо їхніх прав [10].

В Україні також діють платформи, такі як SafeWomenHUB, які об'єднують зусилля для надання онлайн-психологічної допомоги жінкам та дівчатам, що постраждали від воєнних дій. Ці проєкти забезпечують безкоштовну та анонімну підтримку, що є особливо важливим в умовах обмеженого доступу до офлайн-послуг [7].

Партнерство «Кожній дитині» за підтримки Програми «U-LEAD з Європою» реалізували спільну ініціативу: проведення онлайн-консультацій для представників громад з організації системи соціального захисту населення, соціальної роботи, надання соціальних послуг та захисту дитини [3].

Кожен з цих методів має свої переваги та обмеження, і вибір конкретного підходу залежить від індивідуальних потреб клієнта, доступності ресурсів та специфіки ситуації. Інтеграція різних форм онлайн-консультування в практику соціальної роботи дозволяє забезпечити більш гнучкий та індивідуалізований підхід до надання допомоги сім'ям у кризі.

Варто зазначити, що онлайн-консультування вимагає від фахівців додаткових компетенцій у сфері цифрових технологій, а також дотримання етичних та правових норм щодо конфіденційності та безпеки даних клієнтів. Удосконалення системи професійного навчання майбутніх соціальних фахівців включає підготовку до онлайн-консультування молоді. Це дозволяє ефективно надавати підтримку підліткам та молодим людям, використовуючи сучасні цифрові платформи [1].

Попри значні переваги, онлайн-консультування має певні виклики. Насамперед, це цифровий розрив – не всі сім'ї мають доступ до якісного Інтернет-зв'язку та цифрових пристроїв. Важливим також є конфіденційність, оскільки передача персональних даних через цифрові платформи може бути вразливою до кібератак. Також, відсутність особистого контакту може ускладнювати встановлення довірчих відносин між соціальним працівником та клієнтом, адже, є емоційна дистанція між консультантом і клієнтом. Живе спілкування дозволяє краще оцінювати невербальні сигнали, що важливо у кризовому консультуванні.

Одним із ключових викликів для онлайн-консультування є недостатнє правове регулювання цієї діяльності в Україні. Наразі законодавство не містить

окремих норм, що визначають статус та стандарти надання соціальних консультацій через цифрові канали. Важливою є розробка нормативно-правової бази, яка забезпечить офіційний статус таких послуг та їхню інтеграцію в систему соціального захисту.

ЗУ "Про соціальні послуги" визначає основні підходи до надання соціальної допомоги, але не містить положень щодо використання цифрових технологій у цій сфері. Водночас Стратегія цифрового розвитку інновацій до 2030 року передбачає розширення спектра онлайн-послуг, зокрема у сфері охорони здоров'я та соціального захисту. Необхідно внести зміни до чинного законодавства, щоб забезпечити юридичну визначеність онлайн-консультування, стандартизацію процедур надання послуг та захист персональних даних клієнтів [4].

Кібербезпека є одним із найважливіших аспектів організації онлайн-консультування, особливо коли мова йде про роботу з вразливими категоріями населення, такими як діти, особи з психічними розладами чи жертви домашнього насильства. Використання незахищених каналів зв'язку може призвести до витоку конфіденційної інформації, що ставить під загрозу безпеку клієнтів.

Дослідники підкреслюють, що соціальна інженерія є значною загрозою для кібербезпеки, оскільки вона використовує психологічні маніпуляції для отримання конфіденційної інформації або доступу до систем, обходячи технічні засоби захисту. Крім того, аналіз кращих практик управління кібербезпекою в провідних країнах світу свідчить про необхідність врахування соціальних аспектів для підвищення стійкості кібербезпеки, включаючи розробку ефективних стратегій захисту від соціотехнічних атак.

Крім того, важливим є використання багатофакторної автентифікації та розробка алгоритмів анонімного спілкування, що мінімізує ризик компрометації даних. Досвід США та ЄС свідчить, що інтеграція безпечних серверів та системи авторизації для користувачів значно підвищує довіру до онлайн-консультування.

Поєднання онлайн- і офлайн-консультування може бути оптимальним для надання якісної допомоги сім'ям у складних життєвих обставинах.

Для ефективного розвитку онлайн-консультування в Україні необхідно впровадити комплексний підхід, який охоплює кілька ключових аспектів.

По-перше, важливо зосередитися на підготовці соціальних працівників, розширюючи їхні компетенції у сфері цифрових технологій та кризового консультування. Це передбачає інтеграцію відповідних навчальних програм у систему професійної освіти, що дозволить фахівцям ефективно використовувати сучасні засоби комунікації для надання підтримки клієнтам. Наприклад, впровадження навчальних курсів з онлайн-консультування та використання цифрових платформ може підвищити якість надання соціальних послуг.

По-друге, необхідно забезпечити технічну підтримку шляхом створення безпечних платформ для проведення консультацій. Це включає розробку та впровадження захищених каналів зв'язку, які гарантують конфіденційність та безпеку даних клієнтів. Розвиток таких платформ сприятиме підвищенню довіри до онлайн-консультування та забезпечить доступність послуг для широкого кола

населення [2].

По-третє, інтеграція онлайн-консультування у державні соціальні програми є необхідною для офіційного визнання та включення цих послуг у систему соціального захисту населення. Це передбачає розробку нормативно-правової бази, яка регулюватиме надання онлайн-консультацій, а також забезпечення фінансування та підтримки з боку держави. Такий підхід дозволить стандартизувати процес надання послуг та забезпечити їхню якість на національному рівні.

По-четверте, соціальні працівники повинні вміти адаптувати традиційні методики консультування до онлайн-формату.

Онлайн-консультування є перспективним напрямком у соціальній роботі з сім'ями в кризі, що дозволяє забезпечити доступність та безперервність соціальної підтримки. Для успішного впровадження цього підходу необхідно враховувати як його переваги, так і можливі обмеження, а також забезпечити відповідну підготовку соціальних працівників. Подальші дослідження та обмін міжнародним досвідом сприятимуть розвитку ефективних практик онлайн-консультування в Україні. Таким чином, онлайн-консультування може значно покращити доступність та ефективність допомоги сім'ям у кризі, особливо в умовах воєнного часу та післявоєнного відновлення країни.

Література

1. Біла О.О. Розвиток студентського волонтерського руху у сфері онлайн-консультування молоді URL: <https://surl.li/lagnbd>
2. В Україні запрацювала перша державна Платформа соціальної освіти URL: <https://surl.li/kuzbmp>
3. Запрошуємо громади на онлайн-консультації щодо соціального захисту! URL: <https://u-lead.org.ua/news/289>
4. ЗУ «Про соціальні послуги». URL: <https://surl.li/qokvsb>
5. Інформаційні можливості подолання стресу URL: <https://surl.li/subero>
6. Платформа «Розкажи мені» URL: tellme.com.ua
7. Скіпальська Г. Онлайн-консультування. Актуальність дистанційного консультування під час війни URL: <https://surl.li/kbasst>
8. Стратегія цифрового розвитку інноваційної діяльності України (WINWIN) до 2030 року URL: <https://surl.li/sizcbr>
9. Суліцький В., Швед О. Консультування в соціальній роботі : навчально-методичний посібник. Київ : Видавничий дім «Вініченко», 2023. 240 с.
10. Хлівнюк Т., Кулава К. Методи соціального консультування різних категорій сімей та осіб. Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. Серія: педагогіка і психологія. 2021. Випуск 67. С.122-127.
11. Хлівнюк Т.П., Кіріяк А.І. Соціальне консультування як інструмент підтримки сімейних форм влаштування в умовах військового стану: виклики та стратегії. Матеріали до 79-ї наукової конференції ПВС Секція Соціальна робота. 27 листопада 2024р. Одеса : ОНУ, 2024.С.26-29