

РОЗВИТОК СТУДЕНТСЬКОГО ВОЛОНТЕРСЬКОГО РУХУ У СФЕРІ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТУВАННЯ МОЛОДІ

Удосконалення системи професійного навчання майбутніх соціальних педагогів у вищих закладах освіти України, відповідно до вимог Болонської концепції, зумовлює перегляд і впровадження сучасних технологій соціально-педагогічної діяльності з молоддю, розширення її доступу до європейського волонтерського руху, розвиток студентської мобільності

Потреби населення нашої країни в соціальній, економічній, культурній, освітній допомозі, психологічній підтримці та захисті постійно збільшуються. У зв'язку з цим в Україні склалася унікальна ситуація, коли, з одного боку, підвищується суспільна активність людей, які добровільно, природно налаштовані допомогти будь-кому. З іншого боку, – ще недостатньо розроблена система спеціальної підготовки волонтерів до вирішення таких проблем, що вимагають професійного втручання.

Поряд з цим, у провідних країнах світу (Німеччині, Франції, США) залучення спеціально підготовлених волонтерів до соціально-педагогічної роботи з молоддю вже стало доброю традицією. Саме студентська молодь на сьогодні може виступити основним кадровим ресурсом волонтерського руху й в Україні. Кожен зі студентів має великі шанси для окреслення своїх життєвих перспектив, здійснення своїх ініціатив у соціальній сфері, в тому разі й у сфері консультування своїх ровесників. У той самий час ще залишаються невирішеними такі проблеми.

По-перше, процес соціалізації сучасної молоді відбувається в умовах різних соціальних катаклізм, збільшення в суспільстві відмежування, взаємної недовіри, соціального напруження тощо. Ці та інші обставини призводять до виникнення різноманітних кризових ситуацій, з яких, без сторонньої допомоги, не завжди успішно можуть вийти молоді люди. Йдеться про відчуття ними самотності, непорозуміння з дорослими довколишніми, адиктивну поведінку. У той самий час процес безпосереднього звернення молоді по допомогу психологів ще не в повній мірі розповсюджений.

По-друге, консультативну допомогу учнівська молодь сьогодні може отримати, відвідуючи фахівців, діяльність яких переважно концентрується в системі центрів соціальних служб, різноманітних суспільних (дитячих, молодіжних, жіночих) і релігійних організацій. Щодо надання молодим людям консультативної допомоги, не покидаючи домашньої оселі та від інших молодих людей за принципом "Рівний-Рівному", то такий аспект соціальної роботи ще не став резонансним.

По-третє, дорослі люди більш вільні у виборі фахівців і служб, в які вони можуть звернутися по допомогу до психолога. Щодо молодих людей, то багато хто з них ще залишаються залежними від остаточних рішень батьків. А інші, навпаки, емоційно віддалені і від своїх батьків, і від психологів. Через це підлітки й молодь не завжди самостійно можуть знайти вихід із складної ситуації та їх життєва криза лише загострюється. Поряд з цим, в умовах стрімкого розвитку інформаційно-комунікативних технологій, у Німеччині (організація "Connect plus"[1]) активно розвиваються молодіжні безкоштовні Інтернет-сайти. Ці сайти створюються з метою підтримки та надання різноманітних рекомендацій молоді.

Таким чином, актуальність проблеми, що пов'язана з розвитком сучасних технологій надання консультативних послуг молоді в кризових ситуаціях з одного боку, та розвитком молодіжного волонтерського руху з іншого, обумовила вибір теми наукової статті "Розвиток студентського волонтерського руху в сфері онлайн-консультування молоді".

Науково-теоретичний аналіз вітчизняних і зарубіжних досліджень (А.Й. Капської, Ф.А. Мустаєвої, С.В. Тетерського), аналіз соціальних і особистісних проблем молодих людей переконливо засвідчують, що соціальні педагоги сьогодення покликані комплексно розв'язувати проблеми молоді, які внаслідок складних життєвих обставин стали потенційними або реальними жертвами несприятливих умов соціалізації.

Консультування (від лат. *consultare* - радитися), як особливий вид професійної діяльності, міцно увійшло в культуру сучасного індустріального суспільства. Воно стало розповсюджуватися в 60-х. роках ХХ ст. з утворенням перших асоціацій професійних консультантів.

За визначенням Британської асоціації консультування, під цим терміном "розуміється робота з індивідуумами та їх взаєностосунками, що спрямована на розвиток, підтримку під час кризи, наставництво або розв'язання проблем" [2, С. 27]. Завдання консультування полягає у наданні клієнту можливості проаналізувати, знайти та з'ясувати способи більш задовільного та повноцінного життя.

Слід зауважити, що про консультування в житті клієнта йдеться лише в тих випадках, коли: з *одного боку*, людина знайшла в собі сили "відкритися", тобто розповісти про свою проблему іншій людині; з *другого боку*, будь-хто (мати, подруга, сусідка, професійний консультант, сестра, батько та ін.), тимчасово або постійно знаходиться в ролі консультанта, надають свій час, увагу та повагу іншій людині, яка виступає в ролі клієнта.

Як переконує вчена Н.І. Нікітіна [2], у різних наукових джерелах термін "консультування" розглядається як:

- будь-яка словесна форма надання допомоги у вирішенні проблемного завдання (коли консультант сам не відповідає за виконання завдання, але допомагає в його розв'язанні);

- сумісна діяльність консультанта і клієнта з метою розв'язання окремої проблеми та здійснення бажаних змін у долі клієнта;

- надання послуг для виявлення проблеми, її аналізу, розробки рекомендацій з вирішення проблеми, сприяння у виконанні окремих дій;

- надання дійової допомоги людям, що заснована на переконанні в тому, що кожна фізично та психічно здорова людина має потенціал для того, щоби впоратися практично з усіма виникаючими у її житті проблемами;

- кваліфікована допомога особам, які відчувають різні проблеми, для відновлення й оптимізації їх соціальних функцій, умов життєдіяльності.

Консультування клієнтів здійснюється в різних державних (заклади медичні сфери, школи, соціальні служби) і

недержавних (кризові центри, приватні консультативні пункти, агентства тощо) установах. У даному випадку передбачається особлива умова, без якої неможливим є сам початок консультації. Йдеться про прояв активності у самостійному відвідуванні клієнтом того або іншого закладу для зустрічі в спеціальному кабінеті з консультантом. Однак не є виключенням й такі життєві обставини, внаслідок яких у людини, з одного боку, вже виникло бажання отримати професійну соціально-психологічну або соціально-педагогічну консультацію, а з іншого, – внаслідок різних обставин, взяти таку консультацію під час безпосередньої зустрічі з психологом достатньо складно через: інвалідність молодшої людини; похилий вік людини; відсутність спеціалізованих служб і центрів за місцем проживання клієнта (наприклад, віддаленість сільського поселення від міста); велике завантаження клієнта під час навчання (роботи) та відсутність часу для пересування, щоби спеціально відвідати консульт-пункт; особистий страх відкритися у присутності консультанта; особисті неприємні спогади про неетичну поведінку консультанта тощо.

До особливої групи клієнтів, які не є активними відвідувачами соціально-психологічних консультацій, належать такі, що знаходяться в кризовій ситуації. Такі ситуації найчастіше виникають тоді, коли людина не досягає важливих життєвих цілей. Кризи розвиваються від декількох днів до декількох тижнів та ставлять під загрозу психічний стан людини, стан її душі й тіла. Кризовий стан молодшої людини супроводжується страхом, панікою й депресією. Іноді можуть виникнути почуття надмірної вимогливості до себе, безсилля та інфантильності. Саме через це в кризових ситуаціях молоді слід допомогти звернутися за порадою до гідних їх довіри третім особам.

Мета нашого наукового дослідження полягала в тому, щоб визначити зміст технології онлайн-консультування молодих людей в кризових центрах; виявити основні підходи до організації студентського волонтерського руху у сфері онлайн-консультування молоді. Відповідно до поставленої мети, ми вирішували певні завдання: конкретизувати зміст поняття "Онлайн-консультування молоді"; визначити основні етапи організації онлайн-консультацій для молоді в кризових центрах; охарактеризувати експериментальну організаційно-підготовчу програму для студентів-волонтерів "Молодь вибирає життя", що сприяє ефективній реалізації процесу онлайн-консультування молоді на базі кризових центрів.

У сучасних зарубіжних країнах (Німеччині, США) стало стрімко розвиватися Інтернет (або онлайн) - консультування. **Онлайн-консультування** – це один із різновидів консультування клієнтів, що здійснюється консультантами спеціалізованих служб через спеціально розміщені сайти в Інтернет-мережі. На сайтах в інтерактивному режимі (on-line) соціально-психологічна допомога надається у формі розгорнутих листів-відповідей на запитання й утруднення інтернет-співрозмовників. Віртуальне консультування клієнтів реалізують представники різних професійних сфер: сімейні та дитячі психологи, які надають психологічні онлайн-консультації; дієтологи, педіатри, стоматологи, лікарі маммологи здійснюють медичні Інтернет-консультації; бізнес-консультанти, менеджери по персоналу реалізують онлайн-консультації для фахівців різних галузей.

Віртуальне консультування молоді має декілька переваг у порівнянні з консультуванням психолога в звичайному режимі. Конкретизуємо їх.

1. Анонімність і конфіденційність онлайн-консультації: під час реєстрації від клієнтів не вимагається особова інформація (ім'я, адреса проживання, адреса електронної скриньки); вони самостійно вирішують, яку контактну інформацію представити через свій лист (достатньо вигадати та запам'ятати любий "нік-нейм" і "пароль"; все спілкування між клієнтом і консультантом відбувається за шифрованим зв'язком SSL відповідно до протоколу HTTPS (сертифікат безпеки Thawte (це й гарантує виключення випадків втручання третьої особи в процес інтернет-консультації)).

2. Створюючи у листі письмовий опис своєї проблеми, клієнт вже розпочинає її осмислювати або переосмислювати. Опис багатьох подій клієнти доповнюють різноманітними уточненнями, фактами, конкретними дрібницями, які, передусім, й турбують авторів. Усе це дає можливість їм краще усвідомити свою проблему. У свою чергу, консультант може чітко визначити в листі всі деталі проблеми, що не завжди вдається зробити під час усного опитування.

3. Отримуючи письмову відповідь від професіонала, людина має можливість не тільки переосмислити свою проблему за допомогою фахівця, а й декілька разів перечитати листа. Це сприяє кращому усвідомленню нової інформації, уникненню проблеми пригадування того, "Що ж сказав мені консультант?".

4. Клієнт вільний від часових обмежень, а саме: користуючись сайтом, він не витрачає час на очікування своєї черги, щоби потрапити на прийом до консультанта, на пересування у суспільному транспорті в інший мікрорайон, де може знаходитися служба; самостійний вибір тривалості консультування (це може бути як одне "звернення – відповідь", так і тривале листування).

5. У час активного розповсюдження інформаційних технологій, онлайн-консультування молодих людей сприяє підвищенню в них інтересу до використання комп'ютерних засобів у особистісному зростанні.

6. Переконливий характер онлайн-консультування молоді через листування з молодими консультантами за принципом "Рівний-Рівному".

У той самий час, віртуальне соціально-психологічне консультування не може повністю замінити традиційні очні консультації. Як засвідчують статистичні дані [3], у більшості випадків (69%) клієнти, які звернулися по допомогу віртуальних консультантів, не заперечують можливість для особистої зустрічі з фахівцями. Саме цей факт є особливо значущим для молодих громадян нашої держави, коли спостерігається перехід від побутового рівня вирішення приватних проблем (з родичами, випадковими радниками) до свідомого вибору консультацій з професіоналами.

Процес онлайн-консультування молоді в кризових центрах відбувається спеціально підготовленими фахівцями та волонтерами. Йдеться про втілення відповідних організаційних етапів в такій роботі.

Проект "Молодь вибирає життя", у межах якого вперше Одесі з'явився молодіжний сайт, був запроваджений Кризовим центром для молоді Благодійного фонду соціальних програм "XXI століття" (Одеса, Україна) сумісно з організацією "Connect Plus" E.V. (Берлін – Аугсбург, Німеччина). Фінансова підтримка проекту відбувається Фондом "Aktion Mensch".

Для залучення потенційних волонтерів-консультантів до проекту, фахівці Кризового центру звернулися по допомогу до різних організацій і вищих навчальних закладів міста.

Представимо етапи організації та проведення онлайн-консультування молоді в кризових центрах у таблиці 1.

У ПДПУ ім. К.Д. Ушинського майбутні соціальні педагоги вивчають такі навчальні курси, як "Соціальна молодіжна політика", "Технології соціально-педагогічної діяльності", "Технології соціальної роботи за рубежом", "Методика організації волонтерського руху". Аналіз навчальних планів і робочих програм показав, що цим курсами обов'язково

передбачається оволодіння студентами основами консультативної роботи з молоддю. Через це викладачі кафедри соціальної педагогіки, психології і педагогічних інновацій ПДПУ ім. К.Д.Ушинського особливо зацікавлені в укладенні угод про співробітництво з різними суспільними організаціями в місті, проведенні сумісних зустрічей, участі студентів у волонтерських проектах. Саме з 2005 року відбувається плідна співпраця викладачів і студентів університету з практичними психологами одеського Кризового Центру для підлітків при Благодійному фонді соціальних програм "XXI ВЕК" О.М.Горбуною та В.А.Горбуновим. Німецькі експерти провели для фахівців одеського Кризового центра цикл семінарів, тренінгів, організували ознайомлювальну поїздку до Німеччини.

Таблиця 1

Етапи організації онлайн-консультування молоді в кризових центрах

Етапи	Назва	Організаційні заходи
1.	Створення й реєстрація спеціального сайту в Інтернет-мережі	- пошук зацікавлених осіб, спонсорів для створення сайту; - співпраця з технічним персоналом, відповідаючим за якісну роботу сайту; - проведення інформаційних акцій для набору потенційних волонтерів;
2.	Організація навчальних курсів для потенційних волонтерів онлайн-консультантів	- залучення експертів, спеціально підготовлених тренерів для сумісної розробки та апробації тренінгових курсів для волонтерів; - проведення тренінгів для потенційних волонтерів;
3.	Розповсюдження інформації про запуск і роботу сайту через соціальну рекламу	- підготовка різних видів рекламної продукції (буклети, флаєри, календарі, інструкції); - проведення інформаційних акцій серед молоді з розповсюдженням рекламної продукції;
4.	Свочасне відстеження звернень клієнтів і відправлення відповідей	- чергування волонтерів-консультантів у службі; - співпраця волонтерів з експертами, професійними консультантами для отримання додаткових консультацій, порад щодо надання письмових відповідей (за виробничою необхідністю)
5.	Супервізія та рефлексія волонтерів-консультантів	- закріплення за волонтерами індивідуальних кураторів (для виявлення та сумісного розв'язання проблем, що пов'язані з труднощами під час здійснення онлайн-консультування); - проведення рефлексивних вправ, профілактичних заходів для зняття психологічної напруги волонтерів та відновлення їх психофізичних ресурсів;
6.	Реалізація професійного зростання онлайн-консультантів	- організація семінарів, тренінгів, круглих столів (це сприяє розвитку знань і вмінь волонтерів, їх кращому розумінню філософії онлайн-консультування, усвідомленню перспектив подальшої роботи); - встановлення співпраці та інформаційна підтримка інших соціальних служб і центрів.
7.	Організація наукової підтримки онлайн-консультантів	- організація лекцій, науково-практичних семінарів, консультацій науковців; - сумісне написання наукових статей; розробка методичних порад, інструкцій для волонтерів, інших служб і центрів.

Сумісно з цими фахівцями, німецьким спеціалістом з онлайн-консультування Марком Вайнгардтом (місто Тюбінген) викладачі кафедри соціальної педагогіки, психології і педагогічних інновацій організували для майбутніх соціальних педагогів семінар "Перспективи онлайн - консультування молоді в Україні". На семінарі жваво обговорювалася цікава ідея німецьких фахівців щодо покращення психологічного здоров'я та підвищення психологічної культури молоді за допомогою створення спеціалізованого Інтернет-сайту на базі Кризового центру. По завершенні роботи семінару були визначені такі важливі для сумісної реалізації завдання: провести соціологічне опитування зі студентами на тему "Перспективи соціально-психологічного онлайн - консультування молоді в Україні"; відібрати та підготувати потенційних волонтерів-студентів для участі в проекті "Молодь вибирає життя"; організувати співробітництво студентів-волонтерів зі штатними працівниками Кризового Центру в процесі соціально-психологічного консультування молоді в інтерактивному режимі.

Представимо експериментальні дані, що були отримані після анкетування студентів. Ми використали адаптований варіант анкети, розроблений доцентом О.О.Білою [4] сумісно з німецьким консультантом М.Вайнгардтом [5].

В анкетуванні прийняло участь 70 студентів педагогічного факультету, історико-філологічного факультету і факультету іноземних мов. На запитання "Що таке онлайн-консультування?" практично чверть (23%) відповіли, що раніше не чули про такий вид консультування. Студенти зазначили, що користуються такими Інтернет - послугами, як гороскопи (36%), Інтернет – тестування (14%), пошук теоретичних матеріалів для занять в університеті (37%), пошук товариша або однокласника (15%), використання електронної скриньки (19%).

Невелика кількість респондентів визначила й такі послуги, як запит товарів через Інтернет – магазин, запис фільмів (музики) через Інтернет. Щодо послуг практичних психологів, то ними користувалося лише 3% студентів. Респонденти зазначали, що складних життєвих обставинах вони найчастіше звертаються до матері (33%), найкращих друзів або подруг (21%), сестер і братів (12%), вирішують проблеми самостійно (6%), спілкуються з тренером (1%) або відвідують церкву (1%). Ми отримали полярні суження студентів щодо визначення позитивних і негативних аспектів онлайн – консультування (див. таблицю 2).

Таблиця 2

Позитивні та негативні аспекти онлайн-консультування (у %)

Варіанти відповідей респондентів			
"Онлайн – консультування – це добре, бо..."	%	"Онлайн – консультування – це не завжди добре, бо ..."	%
"...анонімно"	16	"... є сумніви, що віртуальний консультант не зможе	10

		зрозуміти всі нюанси цієї проблеми"	
"...можна отримати відповідь на будь яке запитання"	14	"...відсутнє природне спілкування"	7
"...не треба нікуди їхати"	5	"...немає довіри до віртуального консультанта"	7
"...швидко"	3	"...не бачиш співрозмовника"	6
"...іноді краще розкритися перед незнайомою людиною, ніж перед близькими, які тебе знають і не зрозуміють, а ще можуть й засуджувати"	2	"... не впевнений, що буде можливість вибирати онлайн-консультанта у відповідності зі своїми особистими перевагами"	5
"важко іноді передати почуття, коли говориш про проблему, а іноді й взагалі не хочеться говорити"	1	"...немає фінансової можливості користуватися Інтернетом"	3
"Інтернет – спілкування для деяких молодих людей є найчастішим, ніж реальне спілкування"	1	"...бо особисто не володію інформацією, як саме користуватися послугами онлайн-консультантів"	3
-	-	"...бо не можу чекати листи-відповіді; отримувати відповіді подобається зразу"	2

У зв'язку з тим, що практично всі респонденти не мали досвіду звернення до послуг онлайн-консультантів, нам було цікаво встановити їх припущення, що стосуються популярності онлайн-консультування серед їх зарубіжних ровесників. Цю ситуацію студенти прокоментували так: "зарубіжна молодь більш поінформована про програми онлайн-консультування та для них цей метод консультування став достатньо звичним"; "студенти зарубіжжя менш довірливо ставляться до порад сусідів і родичів, ніж ми"; "у зарубіжних студентів більш розвинені навички віртуального спілкування (порівняно з реальним) через те, що вони більш "закриті", коли йдеться про обговорення особистісних проблем; а ми, навпаки, – більш відверті й емоційні"; "у зарубіжних країнах підлітки занадто рано становляться самостійними, тому їх проблеми – це тільки їх проблеми, а батьки більше уваги надають професійній самореалізації, кар'єрі". Також студентам було запропоновано дати прогноз щодо розвитку онлайн-консультування молоді в Україні. Виявилось, що 57% студентів відзначили позитивні сподівання; 21% студентів припустили, що це можливе, але не без деяких сумнівів ("не впевнені, що це буде розвиватися у швидкому темпі та в найближчий час", "не впевнені, що зі світом віртуального консультування молодь добре знайома"); ще не визначилися повністю 7% студентів. 11% відзначили, що таке консультування не набуде широкого розповсюдження.

На початковому етапі запровадження проекту, 40 потенційних студентів-волонтерів залучилися до професійного навчання за експериментальною організаційно-підготовчою програмою "Молодь вибирає життя" [3], розробленою нами сумісно з фахівцями Кризового центру із урахуванням рекомендацій фахівців соціальних служб Німеччини [1; 5]. Спеціальна підготовка включала: оглядові лекції, семінари, інтерактивні заняття, тренінги. Вся експериментальна організаційно-підготовча програма інтегративно поєднувала три модуля (див. табл. 3).

Таблиця 3

Модулі експериментальної організаційно-підготовчої програми "Молодь вибирає життя"

Модулі	Зміст підготовки студентів-волонтерів
Перший модуль – "Комунікативний"	Надання допомоги потенційним волонтерам у розвитку їх комунікативних здібностей, вмінь і навичок усного та писемного мовлення, уміння слухати.
Другий модуль – "Співтворчий"	Навчання потенційних волонтерів роботі в дусі "єдиної команди", виховання толерантного ставлення до членів волонтерської команди, співучасників проекту, клієнтів; зміцнення в них упевненості у власних силах, розвиток самоорганізації
Третій модуль - "Професійно-Орієнтований"	Розвиток у потенційних волонтерів психологічної компетентності (розширення знань про вікові та індивідуальні особливості сучасних підлітків і молоді; кризові стани молодих людей, що виникають внаслідок різноманітних внутрішніх переживань або зовнішніх подій тощо); збагачення у волонтерів знань і вмінь щодо застосування різноманітних прийомів віртуального консультування молоді за принципом "Рівному-Рівному" (оволодіння методикою аналізу онлайн-листів та написання відповідей (визначення способів презентації онлайн-клієнтами свого "віртуального "Я"; формулювання опорних запитань до онлайн-клієнтів); методикою онлайн-консультування, що зорієнтоване на вирішення проблеми; терапією "вимови" в онлайн-консультуванні.

Під час професійного навчання за експериментальною програмою, студенти-волонтери оволодівали алгоритмом аналізу електронних листів клієнтів та написання відповідей, розробленим німецьким консультантом з сімейних проблем М.Вайнгардом [5]. Подамо його складові:

Крок 1 – "Самоаналіз особистісної реакції після прочитання листа". Волонтери дають собі відповіді на такі запитання: "Що я відчуваю одразу ж при читанні?", "Які картини (фантазії) виникли в мене при читанні?", "Чи вважаю я можливим вирішити проблему за допомогою листа?", "Що б я побажав би, відповідаючи спонтанно?"

Крок 2 – "Аналіз теми та психосоціального контексту листа" за планом: визначення теми листа (з підкресленням ключових слів); уточнення для себе, чи виникає перед онлайн-консультантом образ клієнта та соціальне середовище, в якому він мешкає; чи має волонтер достатньо фактів (вік, стать, сімейний стан); у чому вбачаються сильні та слабкі сторони онлайн-клієнта.

Крок 3 – "Визначення психосоціального діагнозу" за планом: остаточне визначення формулювання проблеми клієнта; конкретних запитань і побажань клієнта, що звернені до онлайн-консультанта; ясності мети написання клієнтом листа; припущення онлайн-консультантом гіпотез; окреслення запитань, які залишилися відкритими для онлайн-консультанта.

Крок 4 – "Інтервенція/ Написання відповіді": оформлення звернення до клієнта (за можливістю у мовному стилі клієнта); вступ – представлення організації та особи консультанта; застосування підходу "обговорення більш загальних питань" на початку листа консультанта (наприклад, конфіденційність, гарантія збереження таємниці); прийом "позитивної

оцінки" (схвалення за те, що людина звертається та усвідомлює проблему); зворотній зв'язок ("що я зрозумів у плані звернення та емоцій, що залишилося відкритим); гіпотези та припущення, що "одягнені" у запитання ("чи може бути, що...", "я гадаю, що..."); шляхи вирішення проблеми продемонструвати та обґрунтувати (разом з цим залишити й альтернативи); запитати, чи можливий такий шлях; сформулювати побажання до клієнта; чітко окреслити пропозиції та межі ("Я можу Вам допомогти прийняти рішення в такій складній ситуації" – "Що я не можу зробити, так це лікувати Ваше порушення харчування – це, одночасно, вимагає втручання терапевта на місці"); запрошення до відповіді; повідомлення про те, як швидко та як часто слід очікувати відповідь від онлайн-консультанта.

Слід зауважити, що з 40 потенційних волонтерів успішно закінчили попередню навчальну підготовку та отримали сертифікати 18 студентів (що становить 45%). Цікавим є факт, що волонтерська команда об'єднала студентів, які мають різні професійні орієнтири, а саме – це студенти факультету психології та початкового навчання ПДПУ ім. К.Д. Ушинського, майбутні практичні психологи і майбутній фізик (Національний університет ім. Мечнікова), майбутній менеджер (Одеська академія харчової промисловості ім. М. Ломоносова). У середньому протягом дня на сайті фіксується два-три листи. Молодь звертається до онлайн-консультантів із різноманітними проблемами та хвилюваннями, серед яких найчастіше зустрічаються "нерозділене кохання", "конфліктні стосунки з друзями", "конфлікти з батьками". Молоді консультанти-волонтери здійснюють професійний аналіз отриманих листів (при цьому намагаються якнайглибше зрозуміти переживання онлайн-клієнтів); пишуть відповіді (при цьому за необхідністю користуються допомогою професійних психологів).

Таким чином, науково-теоретичний аналіз здобутків зарубіжної соціальної педагогіки, творче осмислення сучасних ідей щодо професійної підготовки соціальних педагогів засвідчили про необхідність залучення студентів до співробітництва із зарубіжними та вітчизняними працівниками соціальної сфери. Така співпраця дозволяє майбутнім фахівцям оволодіти сучасними методами консультування клієнтів у реальному й віртуальному режимах.

ЛІТЕРАТУРА

1. Електронний ресурс, режим доступу: www.connect-plus.org.
2. *Никитина Н.И.* Теоретико-методические аспекты формирования профессиональной компетентности социальных педагогов / Н.И. Никитина. – М. : ИОО МО РФ, 2002. – 137 с.
3. Електронний ресурс, режим доступу: www.krizisam.net.
4. *Біла О.О., Будігай К.І.* Соціально-психологічне онлайн-консультування як пріоритетний напрям волонтерського руху студентів / О.О. Біла, К.І. Будігай // Матеріали міжвузівської наук.-практ. конф. "Студентські соціальні ініціативи: реалії і перспективи". – Одеса: ПДПУ, 2008. – С.10-14.
5. Електронний ресурс, режим доступу: www.mailberatung.net/Fragebogen.htm.

Подано до редакції 16.03.09

РЕЗЮМЕ

У статті розглядається проблема підготовки студентів-волонтерів до консультування молоді у віртуальному режимі на основі зарубіжних онлайн-консультативних технологій.

Ключові слова: онлайн-консультування, тренінг, студент-волонтер, волонтерський проект.

Е.А. Белая

РАЗВИТИЕ СТУДЕНЧЕСКОГО ВОЛОНТЕРСКОГО ДВИЖЕНИЯ В СФЕРЕ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ МОЛОДЕЖИ

РЕЗЮМЕ

В статье рассматривается проблема подготовки студентов-волонтеров к консультированию молодежи в виртуальном режиме на основе зарубежных онлайн-консультативных технологий.

Ключевые слова: онлайн-консультирование, тренинг, студент-волонтер, волонтерский проект.

О.О. Біла

DEVELOPMENT OF STUDENTS' VOLUNTEER MOVEMENT IN THE SPHERE OF YOUTH ONLINE CONSULTING

SUMMARY

The article presents the problem of training students-volunteers for youth consulting in a virtual mode based on foreign online consulting technologies.

Keywords: online consulting, training, a student-volunteer, a volunteer's projects.