

Катерина Кулава
аспірантка
Харківська гуманітарно-педагогічна академія
Харківської обласної ради
м. Харків

ОСОБЛИВОСТІ СОЦІАЛЬНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД ТОРГІВЛІ ЛЮДЬМИ

У статті проаналізовано питання особливостей соціального консультування постраждалих від торгівлі людьми, особливості взаємодії соціального працівника та клієнта, який постраждав від торгівлі людьми та розглянуто алгоритм надання соціальної послуги консультування постраждалим від торгівлі людьми.

Ключові слова: консультування, соціальне консультування, торгівлі людьми.

У соціальній роботі професійне спілкування працівника з клієнтом розгортається як взаємозалежний обмін діями, вміннями та навичками. Досвід практичного консультування клієнтів соціальних служб дозволяє зробити висновок, що ведучим у цьому процесі безумовно є співробітник (соціальний працівник) соціальної установи. Саме рівень його hard та soft skills забезпечує безпроблемну взаємодію у системі «соціальний працівник - клієнт». Ситуація ж у сфері протидії торгівлі людьми цього році ускладнилася пандемією коронавірусу. Через її поширення зростає кількість осіб, які потерпають від цього злочину, збільшуються ризики і підвищується вразливість, а можливості звернутися по допомогу значно обмежуються через карантинні обмеження адже більшість відповідних служби перейшли на дистанційний режим роботи або сильно обмежили свою сервісну діяльність. Так як особи, які потрапили у ситуацію торгівлі людьми належать до осіб у складних життєвих обставинах, а одним з основних обов'язків соціального працівника є надання таким особам соціальних послуг, то консультування постраждалих від торгівлі людьми є одним з основних напрямків соціальної роботи ми більш детально звертаємо увагу саме на надання консалтингових послуг даній категорії клієнтів.

Різні аспекти торгівлі людьми в Україні проаналізовані в працях Т. Семігіної, К. Левченка, І. Шваба. Особливості використання

методу консультування в системі протидії торгівлі людьми знаходилися у фокусі уваги таких науковців, як Н. Горішної.

За результатами аналізу літератури та законодавчої бази доцільно було б прописати алгоритм організації взаємодії соціального працівника з клієнтом та побудови взаємовідносин з клієнтами, які постраждали від торгівлі людьми. Опишемо його основні складові, етапи, соціально - психологічні особливості та рекомендації.[2]

Взаємодія клієнта, який постраждав в наслідок торгівлі людьми та соціального працівника починається зі знайомства та встановлення контакту, які сприяють взаєморозумінню, довірі, щирості, гармонійним діловим відносинам. Контакт, як встановлення довірливої атмосфери необхідний для залучення клієнта до активної співпраці, підвищення його впевненості в тому, що соціальний працівник розуміє його та намагається зробити все можливе аби допомогти. На початку спілкування важливо створити атмосферу комфорту та доброзичливості (особи постраждалі від торгівлі людьми йдуть на контакт складніше решти клієнтів). Згідно зі державним стандартом соціальної послуги консультування встановлення контакту з клієнтом відбувається протягом трьох-чотирьох хвилини бесіди, а вже після слід перейти до наступного етапу спілкування. При цьому важливо пам'ятати, що різні клієнти, вимагають різного підходу, тому соціальному працівникові неодмінно слід враховувати їхні вікові, статеві та культурні особливості. Результатом цього етапу є відкритість клієнта до спілкування з соціальним працівником. [1]

Наступним етапом взаємодії соціального працівника та клієнта, який постраждав внаслідок трафікінгу є збір інформації. Обговорення проблеми, з якою звертається клієнт, як правило для встановлення статусу постраждалої особи. Водночас з вислуховуванням клієнта соціальний працівник має підтримувати й розвивати розмову, не висловлюючи власне ставлення до почутого, ставлячи відкриті та закриті запитання, для того аби краще уявити, суть проблеми, залучити клієнта до спільного пошуку шляхів розв'язання проблеми. Розвиток діалогу, отримання необхідної та якомога повної інформації значною мірою залежать від того, наскільки соціальний працівник вміє ставити запитання, фокусувати розмову на основній проблемі, клієнтові, оточенні, що сприяє спрямуванню розмови у потрібне русло, досягненню мети в оптимальний термін.

Як правило наступним кроком є розв'язання проблеми, яке включає в себе інформування та мотивування клієнта. Спілкування на цьому етапі спрямоване на підтримку клієнта у здійсненні та необхідності змін. У випадках, коли робота спрямована на зміну поведінки клієнта, його стосунків із соціальним середовищем, доречно оцінити його готовність до змін. Слід зазначити, що важливою є допомога у визначенні перешкод для змін і факторів, які закріплюють або заважають змінам. Фактично консультант повинен не тільки допомогти проаналізувати те, що трапилося, досвід, набутий унаслідок ситуації трафікінгу.

Зворотній зв'язок та завершення консультування – важливий та останній етап взаємодії клієнта та консультанта. Відносини між соціальним працівником і клієнтом мають завершальну стадію. До неї слід готувати співрозмовника заздалегідь. Важливо скласти план подальшої підтримки клієнта (друзі, родичі, соціальне оточення, групи самопомоги). Цей етап, часто сповнений почуттям втрати від розриву контакту між соціальним працівником і клієнтом, можуть переживати обидві сторони. Соціальні працівники можуть вагатися щодо результативності свого внеску в розвиток клієнта, зміну його складного становища, якості та професійності своєї діяльності, побоюватися, що клієнт не зможе далі самостійно долати проблеми.

В якості висновка звернемо увагу на те, що консультування важлива складова взаємодії соціального працівника та клієнта, який постраждав від торгівлі людьми. Необхідною умовою їх успішної взаємодії є компетентність працівника, знання алгоритму організації взаємодії консультанта та клієнта, використання якого сприяє взаєморозумінню, довірі, щирості, й налагодженню ефективних стосунків в системі «соціальний працівник - клієнт».

Список використаних джерел:

1. Державний стандарт соціальної послуги консультування URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15#Text> (дата звернення: 04.05.2021).
2. Савчук О.С., Сініцина К.Г. Основи консультування в соціальній роботі. Київ: «Всеукраїнська мережа ЛЖВ», 2013. 30 с.