

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет	Кафедра
педагогике, психологии и	«Теория и практика социальной
социальных наук	работы»

Направление подготовки: 39.03.02 «Социальная работа»

Профиль: «Социальная работа в системе социальных служб»

Форма обучения: очная

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему

**«Социальная работа в условиях чрезвычайной ситуации
(на примере пандемии COVID-19)»**

Студент	_____	Воячек Алиса Дмитриевна
Руководитель	_____	Викторова Е.В.
Нормоконтролер	_____	Викторова Е.В.
<i>Работа допущена к защите</i> (протокол заседания кафедры от _____ №____)		
Заведующий кафедрой	_____	Лавренова Т.И.
<i>Работа защищена с отметкой</i> _____ (протокол заседания ГЭК от _____ №____)		
Секретарь ГЭК	_____	Нестеренко О.Ю.

Пенза, 2021

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы изучения социальной работы в условиях чрезвычайной ситуации.....	
1.1. Чрезвычайные ситуации: сущность, виды, последствия.....	
1.2. Назначение и организация социальной работы в условиях чрезвычайной ситуации	
Глава 2. Эмпирическое исследование специфики социальной работы в условиях чрезвычайной ситуации (на примере пандемии COVID-19)	
2.1. Обобщенный опыт российской социальной работы в условиях пандемии COVID-19.....	
2.2. Анализ содержательной и организационной специфики социальной работы в условиях пандемии COVID-19 в г. Пензе (на базе МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Ленинского района г. Пензы).....	
2.3 Рекомендации к организации социальной работы в условиях чрезвычайной ситуации природного характера	
Заключение	
Список литературы.....	
Приложение	

Введение

Современное общество характеризуется увеличением количества чрезвычайных ситуаций и их последствий. Средства массовой информации все чаще сообщают о подобных случаях, в их число входят различные эпидемии, взрывы, пожары, гражданские войны и множество других. Эти события сопровождаются огромными потерями, социально-экономическим и духовным упадком. Изменение климата, экономическое развитие регионов, подверженных стихийным бедствиям, сложность производственных технологий увеличивают риск возникновения чрезвычайных ситуаций. Темпы роста экономического ущерба от чрезвычайных ситуаций превысили темпы роста промышленного производства.

Для предотвращения и успешного решения этих проблем создаются специальные службы, целью которых является снижение рисков и обеспечение качества жизни людей в сложных и чрезвычайных ситуациях. Особая роль в подобных случаях отводится социальной работе. Сфера социальной работы способна быстро реагировать на ситуации, угрожающие жизни и здоровью местного населения или имеющие необратимые последствия для окружающей среды, то есть «чрезвычайные ситуации», и способна организовать эффективный выход из таких кризисов с минимальными потерями. Страдания населения в результате чрезвычайных ситуаций и событий обусловлены не только экономическими потерями, но и значительным социальным упадком. В связи с этим функционирование социальных служб должно быть ориентировано на организацию эффективной социальной помощи населению в предупреждении и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

Чрезвычайные ситуации в своем большинстве не могут существовать вне общества. В ту или иную катастрофу вовлечено огромное количество людей. Многие катастрофы способны спровоцировать людей на экстремальное поведение, мятеж, бунт, политический конфликт между

государствами в том случае, если не сформирована действенная система социальной защиты населения от их негативных последствий. Тем более что многие масштабные катастрофы по своим пагубным воздействиям сравнимы с продолжительными войнами. Негативные социальные последствия чрезвычайных ситуаций могут иметь серьезную угрозу безопасности как для общества в целом, так и для отдельных социальных институтов. Все вышеизложенное говорит о необходимости обеспечения эффективной социальной защиты пострадавшего населения. От качества решения проблем зависит безопасность населения и его функционирование.

Тема социальной работы в условиях чрезвычайной ситуации освещена в различных аспектах. В частности, об особенностях организации социальной помощи в условиях чрезвычайной ситуации идет речь в работах Ю.С. Самойленко и М.Е. Холодцова. Роль социальной работы с пострадавшими в чрезвычайных ситуациях анализирует А.Д. Елкина. Социально-психологические реакции населения в условиях чрезвычайной ситуации рассматривают Е.В. Лизунова, И.В. Фокин, Ю.С. Шойгу. Иным аспектам функционирования социальной работы в условиях чрезвычайной ситуации посвящены работы А.Н. Дашкиной, Э.А. Соколовой, И.К. Топорова, Е.И. Холостовой и других.

Необходимо отметить, что, несмотря на актуальность затронутой нами темы, все еще остается простор для исследования основ организации социальной работы в чрезвычайных ситуациях. Социальная защита граждан, пострадавших от чрезвычайных ситуаций, в основном ограничивается единовременной государственной социальной помощью. Социальные работники ограничены в осуществлении комплексной работы, поскольку профессиональные задачи и перспективы социального работника не определены на этапах чрезвычайной ситуации.

Объект исследования – социальная работа в условиях чрезвычайной ситуации.

Предмет – содержательная и организационная специфика социальной работы в условиях чрезвычайной ситуации.

Цель работы – изучить содержание и формы социальной работы в условиях чрезвычайной ситуации (на примере пандемии COVID-19).

Задачи:

1. Дать характеристику чрезвычайным ситуациям и их последствиям;
2. Рассмотреть назначение и особенности организации социальной работы в условиях чрезвычайной ситуации;
3. Изучить российский опыт социальной работы в условиях чрезвычайной ситуации, вызванной пандемией COVID-19;
4. Выявить содержательную и организационную специфику социальной работы в условиях пандемии COVID-19 в г. Пензе.

Гипотезы исследования:

1. Социальная работа в период пандемии не осталась прежней, организация оказания социальной помощи претерпела значительные изменения, методы и технологии трансформировались под новые нужды общества;
2. В зоне особого риска оказались граждане из социально-уязвимых категорий населения, их ранние проблемы обострились, а также возникли новые трудности, связанные с пандемией COVID-19.

Методы эмпирического исследования: экспертный опрос, интервью, анкетирование.

Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложения.

Глава 1. Теоретические основы изучения социальной работы в условиях чрезвычайной ситуации

1.1 Чрезвычайные ситуации: сущность, виды, последствия

На первый взгляд, под чрезвычайными ситуациями понимается то же, что и под понятиями «чрезвычайное положение» и «экстремальная ситуация». Но такое утверждение не является верным. Именно поэтому для дальнейшего исследования важно раскрыть и сравнить указанные понятия.

Чрезвычайная ситуация (далее – ЧС) — это обстановка на определенной территории, сложившаяся в результате аварии, опасного природного явления, катастрофы, стихийного или иного бедствия, которое может повлечь за собой человеческие жертвы, ущерб здоровью людей или окружающей среде, значительные материальные потери и нарушение условий жизнедеятельности людей (согласно «Закону о защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера от 21 декабря 1994 № 68-ФЗ (СЗРФ 94-35)») [1].

Экстремальная ситуация — внезапно возникшая ситуация, угрожающая или субъективно воспринимаемая человеком как угрожающая жизни, здоровью, личностной целостности, благополучию [1].

Сравнивая экстремальную и чрезвычайную ситуацию, важно понять их различия. Экстремальная ситуация выражается в субъективном восприятии человеком события, чрезвычайная же отличается объективностью, реальными фактами.

Чрезвычайное положение означает вводимый в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным конституционным законом на всей территории Российской Федерации или в ее отдельных местностях особый правовой режим деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, их должностных лиц,

общественных объединений, допускающий установленные Федеральным конституционным законом отдельные ограничения прав и свобод граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, прав организаций и общественных объединений, а также возложение на них дополнительных обязанностей. [2]

Другими словами, если чрезвычайная ситуация так или иначе происходит вне зависимости от деятельности действующей власти, то чрезвычайное положение вводится ею для организации особого правового режима.

Исследователи отмечают, что все чрезвычайные ситуации можно классифицировать по большому количеству признаков, описывающих эти сложные явления с разных сторон. Наиболее существенными признаками ЧС, по которым их можно классифицировать, являются причины возникновения, скорость распространения, масштабы распространения и т.д. [5, с. 201].

По причинам возникновения (источникам происхождения) выделяются следующие ЧС:

- ЧС техногенного (антропогенного) характера. Это неблагоприятная ситуация на определенной территории, возникшая в результате аварии, катастрофы или другого бедствия, которая может повлечь человеческие жертвы, нанесение ущерба здоровью людей, окружающей среде, а также принести значительные материальные потери и нарушение жизнедеятельности людей;

- ЧС природного (эколого-биологического) характера: землетрясения, наводнения, цунами, извержения вулканов, селовые потоки, оползни, обвалы, ураганы, смерчи, массовые лесные и торфяные пожары, снежные заносы и лавины, засухи, длительные проливные дожди, сильные устойчивые морозы, эпидемии, разрушение озонового слоя атмосферы, истощение водных ресурсов и т.д.;

- ЧС социогенного характера: терроризм, захват заложников, массовые беспорядки, военные действия и т.д. [5, с. 202].

По скорости распространения ЧС можно разделить на

- внезапные (землетрясения, взрывы, транспортные аварии и т.д.);
- стремительные (пожары, аварии с выбросом ОХВ и т.п.);
- умеренные (паводковые, выброс радиоактивных веществ т.д.);
- плавные (засухи, аварии на промышленных очистных сооружениях, загрязнение почвы и воды вредными веществами и т. п.).

При классификации ЧС по масштабу учитывают как величину площади поражения, так и тяжесть последствий и различают ЧС:

- локальные,
- территориальные,
- региональные,
- федеральные,
- трансграничные [5, с. 202].

Чрезвычайные ситуации — это события, которые выходят за рамки привычного жизни человека и угрожают ее физической, психической целостности, приводят к разрушению социальной структуры общества и общественного порядка. К чрезвычайным ситуациям преимущественно приводят аварии, катастрофы, стихийные бедствия и другие события, например эпидемии, террористические акты, вооруженные конфликты и тому подобное.

Чрезвычайные ситуации имеют различные масштабы по территории своего распространения, по количеству лиц, подвергшихся воздействию чрезвычайных ситуаций, по размерам экономических потерь и тому подобное. Войны и вооруженные конфликты занимают особое место среди всех видов чрезвычайных ситуаций, поскольку всегда приводят к человеческим потерям, перемещений, стрессам, экономических потрясений в жизни многих людей.

Ситуации, события и обстоятельства, которые возникают в условиях вооруженных конфликтов и могут негативно влиять на людей, связаны преимущественно с такими факторами:

- пребывание в зоне боевых действий (как военных, так и гражданских лиц) в зоне массового поражения;
- пребывания в плену (в частности похищения, содержание в заложниках) наличие травм, ранений, представляющих угрозу для жизни;
- внезапной насильственной смертью (например, убийство, свидетелем которого был человек) вынужденное переселения с места постоянного проживания;
- потеря контактов с близкими людьми и страх за свою безопасность и безопасность родных и близких;
- голод или угроза голода внезапная потеря имущества и забота о том, как выжить.

В современном мире все больше признают, что группы специалистов и волонтеров, которые проводят мероприятия по реагированию в чрезвычайных ситуациях, должны учитывать не только физические и материальные, но психологические и социальные последствия ситуаций, влияющих на жизнь групп, общин, отдельных лиц, попавших под влияние военных событий.

Психологическими последствиями чрезвычайных ситуаций является их влияние на разные уровни психического функционирования – эмоциональное состояние, поведение, взаимоотношения. Они могут быть связаны с

- 1) проблемами, которые существовали ранее (психические расстройства, злоупотребление алкоголем или другими химическими веществами);
- 2) проблемами, которые возникли в результате действия чрезвычайной ситуации;
- 3) проблемами, возникшими в результате предоставления гуманитарной помощи (например, из-за недостатка информации о возможности получения той или иной помощи и т.д.).

Социальные последствия могут касаться

- 1) проблем, существовавших ранее;
- 2) проблем, которые возникли в результате действия чрезвычайной ситуации (разрушение семейных связей, нарушение социальных сетей, уничтожение структуры и ресурсов общины, снижение уровня доверия);
- 3) проблем, возникших в результате предоставления гуманитарной помощи (разрушение традиционных механизмов поддержки, уменьшение честности и открытости организаций, оказывающих помощь).

Несмотря на то, что чрезвычайные ситуации влияют на все население, в особой поддержке нуждаются следующие группы людей:

- 1) люди, которые находятся в зоне конфликта;
- 2) беженцы, мигранты;
- 3) семьи военнослужащих, участников вооруженного конфликта.

Некоторые способны справляться с последствиями чрезвычайных ситуаций относительно хорошо, а другие имеют больший риск испытать негативные психологические и социальные воздействия.

Многие чрезвычайные ситуации создают непосредственную опасность для жизни людей. Это могут быть чрезвычайные ситуации, затрагивающие как одного человека (вызывая у него сердечные приступы, инсульты, остановку сердца), так и инциденты, затрагивающие жизнь большого количества людей. К ним относятся такие стихийные бедствия, как торнадо, ураганы, наводнения, землетрясения, оползни и вспышки таких заболеваний, как коронавирус, холера и малярия.

Некоторые чрезвычайные ситуации не обязательно представляют непосредственную угрозу жизни, но могут иметь серьезные последствия для здоровья и благополучия человека или людей.

Некоторые чрезвычайные ситуации не представляют немедленной опасности для жизни человека, его здоровья или имущества, но влияют на окружающую среду. Они могут иметь далеко идущие последствия для

животных и долгосрочного состояния земель. В качестве примера в данном случае могут быть названы лесные пожары и разливы нефти на море.

Выделяются следующие этапы развития чрезвычайной ситуации:

- предкризисная (появление предпосылок наступления ЧС);
- кризисная (когда бедствие происходит в данный момент);
- стабилизация (при устранении или ослаблении основных причин ЧС);
- восстановление (ликвидация последствий чрезвычайной ситуации).

Чрезвычайные ситуации, как правило, характеризуется внезапностью, стремительным развитием, невозможностью точного прогноза, большой долей неопределенности ситуации.

Также следует отметить, что чрезвычайная ситуация является не только ситуацией объективно существующей угрозы жизни для человека и общества, но и ситуацией отношения к происходящему. Чрезвычайные ситуации существенно нарушают базовое чувство безопасности человека, веры в то, что жизнь организована в соответствии с определенным порядком и поддается контролю, и могут приводить к развитию стресса и иных болезненных состояний.

Большое значение для оценки и прогнозирования последствий ЧС для человека имеет факт того, был ли он непосредственным ее участником, оказался ли ее свидетелем или в результате ЧС пережил потерю близкого или родственника. В соответствии с характером воздействия негативных факторов чрезвычайной ситуации все люди, подвергшиеся воздействию этих факторов, условно подразделяются на следующие группы:

1. Первичные жертвы или выжившие – лица, непосредственно пострадавшие от нанесенного ущерба в результате ЧС;
2. Спасатели – пожарные, сотрудники медицинских учреждений, полиция, и другие местные службы экстренной помощи, которые находятся в зоне бедствия;
3. Наблюдатели – друзья, родственники и другие лица, которые участвуют косвенно, потому что они знают кого-то, или видят трагедию по

телевизору или слышат о ней по радио. Эта группа может быть довольно большой.

Кроме того, специалистами отмечаются случаи негативных психологических последствий освещения СМИ чрезвычайных ситуаций. Часто эмоциональная окраска репортажей носит чрезмерно негативный, трагичный, подчеркнуто пессимистичный характер, вследствие чего люди могут обратиться за помощью к специалистам с жалобами на страхи, тревогу за себя и за своих близких, нарушение чувства безопасности, подавленное состояние, плохое физическое самочувствие, актуализацию травматического опыта, полученного ранее [7]. Отметим, что большинство реакций, возникающих у человека, можно охарактеризовать как нормальные реакции на ненормальную ситуацию [6, с. 94].

Некоторыми исследователями отмечается, что в экстремальной ситуации состояние человека проходит несколько стадий, хотя имеются индивидуальные различия в характере реакций на чрезвычайную ситуацию:

1) Стадия шока. Это время, когда чрезвычайная ситуация начинает набирать обороты с последующей шоковой реакцией человека на данное событие;

2) Стадия действия. На этой стадии эмоции практически отсутствуют, так как тревога и эмоции подавляются и вытесняются в действие в так называемом «режиме движения»;

3) Стадия инвентаризации. Именно здесь реальность начинает «оседать», и люди осознают, с чем они столкнулись, анализируют свои потери, такие, как смерть близких или друзей, потерю финансов, а также утрату контроля над своей жизнью. На личном уровне люди могут испытывать кошмары, раздражительность, поведенческие проблемы и семейные конфликты;

4) Стадия восстановления. На этом этапе люди чувствуют, что они постепенно восстанавливаются после события. Стадия включает две фазы:

- физическое и финансовое восстановление, максимально возможное возвращение в состояние жизни до ЧС;

- духовное восстановление, которое может занять больше времени.

Чрезвычайные ситуации могут вызвать ощутимые эмоциональные и физические реакции. Большинство людей, оказавшихся в условиях ЧС, сбивы с толку и какое-то время могут вести себя не так, как обычно. Они могут дрожать или чувствовать онемение. Это нормальное явление, когда человек чувствует недоумение, шок и облегчение, оставшись живым. Специалисты говорят об острой реакции на стресс в том случае, когда наблюдаются следующие симптомы:

- человек может находиться в состоянии оглушенности, могут также наблюдаться тревога, гнев, страх, отчаяние, гиперактивность (двигательное возбуждение), апатия и т.д., но ни один из симптомов не преобладает длительно;

- симптомы проходят быстро (от нескольких часов до нескольких суток);

- есть четкая временная связь (несколько минут) между стрессовым событием и появлением симптоматики.

Могут наблюдаться такие состояния, как: страх, тревога, плач, истерика, апатия, чувство вины, злость, гнев, неконтролируемая дрожь, двигательное возбуждение. [4]

При рассмотрении в современной научной литературе проблемы поведения человека в условиях ЧС большое внимание уделяется страху и его социально-психологическим последствиям. В экстремальных условиях человеку приходится преодолевать опасности, угрожающие его существованию, что вызывает страх, т.е. кратковременный или длительный эмоциональный процесс, порождаемый действительной или мнимой опасностью. Страх – это сигнал тревоги, обуславливающий вероятные защитные действия человека [6, с. 94].

Способность переживать свой страх приводит к определенному социальному поведению. Поведение людей в чрезвычайных ситуациях делится на два типа:

1. Рациональное, адаптивное поведение с психическим самоконтролем и способностью к управлению эмоциональным состоянием и поведением.

2. Патологический характер поведения. Масса людей становится растерянной, безынициативной. Частным случаем является паника, при которой страх перед опасностью овладевает группой людей. Паника проявляется как дикое беспорядочное бегство, когда людьми руководит сознание, низведенное до примитивного уровня [7].

Некоторые исследователи отмечают зависимость психического состояния пострадавших от характера, масштабности, внезапности, длительности, этапа ЧС, климато-метеорологических особенностей ситуации. Следует подчеркнуть значимость при прогнозировании психогенных последствий ЧС социально-психологических факторов, таких как половозрастной состав и этнические особенности пострадавшего населения, степень вовлеченности в ЧС (группы пострадавших), состояние соматического и психического здоровья, уровень доверия к местной власти.

Подводя итог, нужно сказать, что чрезвычайная ситуация – серьезный вызов для социума. Она может создать тяжелые последствия как для отдельного человека, так и для всего общества, именно поэтому при чрезвычайных ситуациях необходима помощь подготовленных специалистов, в том числе и социальных работников.

1.2. Назначение и организация социальной работы в условиях чрезвычайной ситуации

В современном мире человечество постоянно сталкивается с большим количеством чрезвычайных ситуаций. Они могут быть различными по классификациям, уровням угрозы и тяжестью последствий. Именно поэтому появилась потребность в оказании качественной профессиональной социальной помощи как прямо, так и косвенно пострадавшим от возникших бедствий. Социальная работа может оказываться как непосредственно во время протекания чрезвычайной ситуации, так и в дальнейшем для нейтрализации ущерба и последствий.

Клиентами социальной работы очень часто являются люди, попавшие в трудную жизненную ситуацию и столкнувшиеся с трудностями экономического, социального и медицинского характера, и при возникновении чрезвычайных ситуациях их нестабильное положение в жизни может получить отрицательное воздействие и изменится в еще более худшую сторону. А для той части людей, которая до наступления бедствий не нуждалась в оказании социальной помощи и различных формах поддержки, также могут потребоваться различные услуги системы социальной защиты, несмотря на то что ранее они не были постоянными получателями помощи (например, пособий). От специалистов по социальной работе требуется оказание как первичной поддержки, суть которой заключается в удовлетворении базовых нужд человека, а именно потребности в укрытии и питании, так и психосоциальная помощь.

Если говорить о том, что гарантировано гражданам Российской Федерации в условиях чрезвычайной ситуации в соответствии с законными актами, то в Федеральном законе «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» указано, что гражданин РФ может получить защиту жизни и здоровья в случае возникновения ЧС, обеспечение средствами индивидуальной и коллективной

защиты, получение информации о рисках проживания в зоне ЧС и о мерах безопасности, медицинское обслуживание и компенсацию по факту проживания в зоне ЧС, возмещение ущерба, причиненного вследствие ЧС, пенсионное обеспечение в случае потери трудоспособности, полученной при выполнении обязательств по защите населения от ЧС.

Рассматривая социальную работу с людьми, понесшими ущерб в результате ЧС, можно выделить такие виды деятельности, как

- психосоциальная работа с людьми, перенёвшими стресс, гибель близких,
- медико-социальная работа непосредственно в месте течения ЧС,
- социальная помощь при уходе за детьми, пожилыми и инвалидами,
- консультативная помощь,
- помощь в оформлении документов для получения пособий и льгот,
- проведение мероприятий, направленных на профилактику возникновения и распространения инфекционных заболеваний,
- социальная работа при подготовке к эвакуации населения,
- социальная реабилитация с людьми, лишившимися своего социального статуса.

При взаимодействии с пострадавшими, если позволяет состояние клиента, вначале стоит обратить внимание на рассмотрение практических вопросов поддержки, а затем сосредоточить внимание на том, чтобы помочь людям пережить то, через что они прошли. Для этого от социального работника требуется проявление чуткости – необходимо использовать технику активного слушания, а также задавать правильные вопросы в нужное время. Эти эмпатические навыки в сочетании с безоговорочным пониманием и принятием лежат в основе хорошей практики социальной работы и оказании качественной социальной помощи для пострадавших.

Социальные работники играют важную роль в обеспечении готовности к чрезвычайной ситуации. Социальные работники могут многое предложить: от оказания жизненно важной помощи в условиях ЧС до

выявления групп риска и работы по их защите. В конечном счете, помощь в выживании в условиях ЧС – не единственная цель социальной работы. Социальные работники могут способствовать восстановлению общества после ЧС.

В условиях ЧС учреждения социальной работы могут внести значительный вклад в мероприятия по профилактике возникновения ЧС и ликвидации ее последствий, работая в сотрудничестве со специалистами в области медицины, службы спасения и общественными организациями.

В таких ситуациях стоит воспользоваться возможностью межведомственного взаимодействия и перенаправлять клиентов в необходимые для них учреждения. Система перенаправления объединяет различные организации, имеют определенные сферы ответственности, обязанности и взаимодействуют между собой для оказания помощи тем, кто испытал влияние чрезвычайных ситуаций.

Перенаправления клиентов должно происходить между государственными, негосударственными и, в случае потребности, соответствующими международными организациями. Партнерами в системе перенаправления людей обычно являются правительственные ведомства, общественные организации, медицинские учреждения, учебные заведения и другие. Важной предпосылкой эффективной работы системы перенаправления клиентов является наличие выстроенного (в некоторых случаях юридически закрепленного) механизма перенаправления. В целом, система перенаправления тех, кто испытал влияние чрезвычайных ситуаций, предполагает, что человек обращается к частному специалисту или в учреждение, которые, в свою очередь, сотрудничают и обмениваются между собой информацией, чтобы обеспечить всестороннюю поддержку. Механизмы перенаправления клиентов работают на основе налаженных эффективных каналов коммуникации и определяют четкие пути и процедуры перенаправления клиентов с понятными и простыми схемами действий. Механизмы перенаправления могут работать на различных уровнях:

национальном, региональном и (или) местном. Применение системы перенаправления клиентов выгодно как для самих клиентов, так и для поставщиков услуг. Прохождение людей, подвергшихся воздействию чрезвычайных ситуаций, через систему перенаправления дает им возможность получить комплексную и специализированную помощь и поддержку с учетом индивидуальных потребностей. Для успешного перенаправления нужно выполнить следующие шаги:

1. Выявить проблему - в чем нуждается клиент? Выявить и оценить проблемы, потребности клиента, а также его сильные стороны вместе с клиентом или его представителем (например, если клиент несовершеннолетний).

2. Определить, какая организация или учреждение может удовлетворить такую потребность. Определить и создать карту других поставщиков услуг, которые могут оказать помощь клиенту с его потребностями.

3. Связаться с поставщиком услуг, чтобы подтвердить право клиента на получение услуг. Связаться с другими поставщиками услуг заранее, чтобы узнать больше об их услугах и критерии соответствия требованиям по предоставлению таких услуг.

4. Объяснить причину перенаправления клиенту. Предоставить информацию об имеющихся услугах и объяснить клиенту причину перенаправления (например: Где находится место оказания услуг? Каким образом клиент может туда добраться и получить услуги? Почему вы рекомендуете перенаправления?). Следует учитывать то, что клиент имеет право отговориться от перенаправления.

5. Документально оформить согласие. В случае, когда клиент соглашается на перенаправление, нужно получить согласие на использование личной информации клиента и договориться с клиентом, какие именно данные могут использоваться. Если клиент несовершеннолетний, нужно получить согласие родителей / опекунов.

6. Осуществить перенаправления. Заполнить форму с межведомственного перенаправления. Предоставить клиенту контактную информацию принимающей организации, при необходимости, сопровождать клиента в организацию. Перенаправление можно осуществлять по телефону (в случае чрезвычайной ситуации), по электронной почте, через приложение или базу данных.

7. Осуществлять контроль хода предоставления услуг принимающей стороны или получения этих услуг клиентом, чтобы убедиться в эффективности перенаправления и обмениваться информацией, если это предусмотрено соглашением клиента. Контроль включает такие моменты: получил ли клиент запланированные услуги? Каким был результат?

8. Хранить информацию и конфиденциальность. Все формы с перенаправления и файлы случаев надо хранить в надежных сейфах (которые запираются) для обеспечения безопасного и этического сбора данных, управления и хранения информации. Специалист, который перенаправляет клиентов, ведет полный учет информации о движении перенаправленного лица: куда и кем конкретно направлено, или обратилась к месту перенаправления и когда, какую помощь получил, кто предоставляет услуги и т. п. Такая система отслеживания перенаправления создает систему защиты и поддержки всем, кто нуждается в помощи. Люди, которые подверглись воздействию чрезвычайных ситуаций, могут нуждаться в медицинской помощи, защите и безопасном месте проживания, психологической, материальной, юридической помощи, социальных и информационных услуг и др. Стоит отметить, что стресс может вызывать различные реакции, в частности психологические (могут проявляться в определенных эмоциях, мыслях, поведении), физические (определенные телесные проявления) и другие. В зависимости от степени выраженности указанных стрессовых реакций, их продолжительности и влияния на ежедневное функционирование, выясняется необходимость в перенаправлении для получения необходимых услуг.

В основе системы перенаправления как на уровне межведомственного взаимодействия, так и на уровне отдельного учреждения должны быть учтены международные принципы и стандарты в области прав человека.

Основная миссия социальной работы в данном случае заключается в том, чтобы способствовать социальным изменениям и развитию, социальной сплоченности, активизации и освобождению людей. Социальная работа реализует ценности социальной справедливости, прав человека, коллективной ответственности и другие. Практика оказания помощи подкреплена теориями социальной работы, социальными и гуманитарными науками, а также местными знаниями, социальная работа привлекает людей и структуры для решения жизненных проблем и повышение благосостояния.

При этом перенаправления регулируют также определенные этические принципы. Обычно в надлежащей практике оказания помощи перенаправление должно происходить с согласия самого клиента. Однако иногда оправданным может быть перенаправление клиента в связи с обращением члена семьи или ведомства без его согласия, особенно в тех случаях, когда жизнь человека находится под угрозой (например, если есть риск самоубийства, угроза убийства или насилия). Другой этический принцип перенаправления заключается в информировании клиента обо всех следующих шагах и перемещениях с предоставлением детальной информации о поставщиках услуг. Например, если клиента требуется перенаправить для получения других услуг, то ему обязательно надо сообщить, какими будут следующие этапы, затем следует получить согласие лица на направление информации другим учреждениям, которые могут помочь клиенту. Впоследствии необходимо предоставить клиенту полную информацию о перенаправлении, помочь получить доступ к услуге (например, сказать, как добраться до места назначения, часы работы, номера телефона и т. п.), проконтролировать (отследить) успешность перенаправления.

При рассмотрении социальной помощи в условиях чрезвычайной ситуации необходимо классифицировать формы и методы социальной

помощи в зависимости от критериев и уровней оказания поддержки. Рассмотрим сущность социальной помощи по территориальному признаку (федеральный, региональный и др. уровни).

Для федерального уровня социальной защиты характерно прежде всего

- финансовое и материальное обеспечение системы мероприятий по профилактике возникновения чрезвычайных ситуаций, защите населения от угроз и последствий ЧС,

- создание и организация деятельности различных спасательных служб, а также управление ими в целях создания максимального благоприятного исхода и безопасности в условиях различных ситуаций и бедствий.

При рассмотрении регионального уровня можно выделить такие особые формы, как

- содействие в профилактике чрезвычайных ситуаций и устранение принесенного в результате ЧС ущерба в рамках территории региона,

- формирование и организация работы спасательных служб на территории города, информирование жителей города о возможном возникновении ЧС с помощью различных средств коммуникации,

- подготовка сил и ресурсов для ликвидации ЧС, содержание их в готовности в любой момент оказать помощь,

- создание условий для оказания социальной помощи людям, потерпевшим ущерб в результате чрезвычайной ситуации в виде материальной помощи (денежных выплат и пособий или же натуральной помощи).

Для муниципального уровня характерны такие формы и методы поддержки, как

- участие в осуществлении мер по социальной помощи гражданам муниципального района, понесших ущерб и последствия чрезвычайных ситуаций различного характера,

- организация мер по созданию и реализации защиты граждан во время бедствий.

Полномочия в рамках оказания социальной помощи в условиях ЧС можно представить следующим образом:

- Система поддержки органами МЧС заключается в обеспечении безопасности и сохранности жизни и здоровья людей, попавшим в чрезвычайную ситуацию, оказание материальной и гуманитарной помощи той части населения, которая понесла ущерб в результате ЧС, а также оказание психологической и психосоциальной помощи жертвам последствий воздействия чрезвычайной ситуации;

- Помощь Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации заключается в реализации подготовки и оформления документации для оказания поддержки в формате материальной помощи и участие в ее передачи лицам, понесшим ущерб от возникновения чрезвычайной ситуации. Социальная помощь может выражаться в передаче предметов первой необходимости, денежной выплаты, натуральной помощи, а также в оказании адресной социальной поддержке пострадавшим гражданам;

- Также оказание социальной помощи в условиях чрезвычайных ситуаций возможно в рамках общественных организаций. Несмотря на то, что общественные организации имеют различия в формах оказания помощи, можно выделить самые распространённые положения, оказываемые пострадавшим в условиях ЧС: предоставление материальной и гуманитарной помощи нуждающимся в формате передачи одежды, продуктов и других необходимых ресурсов на безвозмездной основе, оказание бытовой и психологической помощи для людей понесших ущерб волонтерами и добровольцами.

В соответствии со всем вышеперечисленным, можно сделать вывод, что на данном этапе развития общества роль социальных работников в условиях чрезвычайной ситуации велика и поэтому важно при подготовке специалистов учитывать аспект их профессионального участия в условиях бедствий и катастроф. Социальная работа изначально направлена на решение

проблем людей, имеющих трудности в различных сферах жизни, и если говорить о помощи в условиях ЧС, то количество клиентов с проблемами резко увеличивается. Сфера социальной помощи должна помочь справиться как отдельным индивидам, так и всему обществу с невзгодами, которые приносит с собой чрезвычайная ситуация. Присутствие социальных работников во время чрезвычайных ситуаций имеет решающее значение. Их помощь является необходимостью для улучшения жизни тех, кто пострадал от непредвиденных ситуаций. Они также должны быть ключевой частью любой группы реагирования для смягчения негативных последствий чрезвычайных ситуаций.

Глава 2. Эмпирическое исследование специфики социальной работы в условиях чрезвычайной ситуации (на примере пандемии COVID-19)

2.1. Обобщенный опыт российской социальной работы в условиях пандемии COVID-19

Пандемия и связанный с ней экономический спад еще больше усилил социальное неравенство во всем мире. Особенно уязвимы категории людей, которые и до пандемии были в затруднительном положении: бездомные, люди с инвалидностью, одинокие люди, многодетные семьи. А поскольку основной группой риска заболевания COVID-19 и тяжелого течения болезни являются пожилые люди, эта категория оказалась в изоляции и также нуждалась в помощи.

С целью обеспечения надлежащей поддержки нуждающихся в период пандемии COVID-19, сохранения здоровья сотрудников и клиентов социальных учреждений, в центрах проводятся такие мероприятия, как

- разработка плана мероприятий по предупреждению коронавирусной инфекции COVID-19,
- проведение дополнительного инструктажа работников по основным симптомам коронавирусной инфекции и порядку осуществления профилактических мероприятий в случае выявления больных с подозрением на COVID-19 и соблюдения санитарно-эпидемиологических норм коллективной и личной защиты,
- способствование обеспечению работников средствами личной гигиены (маски, резиновые перчатки, дезинфицирующие средства для обработки рук),
- усиление противоэпидемического режима и обеспечение проведение дезинфекционных мероприятий,
- организация постоянного мониторинга эпидемической ситуации,
- обеспечение ежедневного температурного скрининга и усиленный мониторинг работников,

- ограничение приема клиентов непосредственно в помещении центра, предоставление консультации по вопросам, с которыми они обращаются по возможности в телефонном режиме или на улице

Следует отметить особенности осуществления социальной работы с семьями, детьми и молодежью в условиях чрезвычайной ситуации:

- разработка алгоритма осуществления социальной работы с семьями, детьми и молодежью в условиях чрезвычайной ситуации,

- обеспечение предоставления социальных услуг с максимальным использованием информационно-коммуникационных технологий: скайп и онлайн консультирование, группы и страницы в социальных сетях, электронная переписка, телефонное консультирование и т.д.,

- предоставление социальных услуг только при условии применения средств индивидуальной защиты,

- приостановление направления на обучение приемных родителей, родителей-воспитателей, кандидатов в приемные родители, родители-воспитатели;

- приостановление осуществления контроля за целевым использованием различных видов государственной помощи семьям с детьми

- семьи, которые находятся в сложных жизненных обстоятельствах нуждаются в обеспечении предоставления социальных услуг максимально в дистанционном режиме,

- установление контакта с поселковыми, сельскими советами с целью оперативного обмена информацией о ситуации в семьях, находящихся в сложных жизненных обстоятельствах,

- помощь в обеспечении базовых потребностей детей,

- налаживание сотрудничества с учреждениями здравоохранения по оперативному обмену информацией об эпидемиологической ситуации вокруг семей, находящихся в сложных жизненных обстоятельствах,

- осуществление социального сопровождения семей, находящихся в сложных жизненных обстоятельствах (телефонное консультирование,

посещение семей по необходимости с применением средств индивидуальной защиты, информирования об основных симптомах коронавируса, контактные телефоны, определение базовых потребностей и содействие в их обеспечении),

- особое внимание семьям, в которых дети по заявлению родителей находились в институциональных учреждениях системы образования: находятся ли эти дети на время чрезвычайной ситуации в семье, мониторинг ситуации в этих семьях, предоставление социальных услуг, посещение таких семей,

- по потребности в случае возникновения подозрения или получения информации относительно вероятного инфицирования членов семьи или одного из ее членов, немедленное информирование об этом учреждений здравоохранения,

- распространение информации об алгоритме действий при наличии заболевания, в т.ч. через социальные сети,

- оперативное выявление детей, находящихся в сложных жизненных обстоятельствах, детей, оставшихся без родительской опеки, в частности, путем их посещения вместе с представителями служб по делам детей, представителями органов местного самоуправления, а в случае угрозы жизни и здоровью детей, домашнего насилия – совместно с представителями органов полиции, медицинскими работниками ввести на время карантина мониторинг соблюдения прав детей, проживающих в семьях, находящихся в трудных жизненных обстоятельствах,

- по возможности и при необходимости привлекать спонсорскую помощь (продуктовые наборы, средства гигиены и т.д.) для обеспечения жизнедеятельности клиентов, находящихся в сложных жизненных обстоятельствах,

- в семьях, в которых воспитываются дети-сироты и дети, лишенные родительской опеки необходимо продолжение социального сопровождения с применением различных средств коммуникации, в том числе посещение (при

необходимости) и, в случае необходимости, содействие в оказании помощи по обеспечению базовых потребностей детей, психологическая поддержка приемных родителей и родителей-воспитателей с использованием различных информационно-коммуникационных технологий,

- помощь в создании групп приемных родителей и родителей-воспитателей или предоставление контактов уже созданных групп, использование их платформ для предоставления консультаций, поддержки, информации.

Особый алгоритм действий применяется в случаях семейного насилия:

- разработка или обсуждение алгоритмов реагирования на факты домашнего насилия и насилия по признаку пола в условиях чрезвычайной ситуации,

- размещение на официальных сайтах органов исполнительной власти и органов местного самоуправления контактов организаций различных форм собственности, к которым можно обратиться в случае домашнего насилия,

- выпуск рекламной продукции (удобного формата) с контактами для экстренной помощи пострадавшим от домашнего насилия,

- использование информационно-коммуникационных технологий (опрос пострадавших в телефонном режиме, телефонное консультирование и психологическая поддержка),

- принятие решения о выезде в семью при наличии реальной угрозы жизни и здоровью пострадавших и свидетелей (если это дети) и принятие мер экстренного и кризисного вмешательства,

- проведение дополнительных инструктажей по соблюдению санитарно-гигиенических норм и правил индивидуальной защиты в условиях чрезвычайной ситуации,

- обеспечение работников средствами индивидуальной защиты, проверка наличия у работников средств индивидуальной защиты (маски, резиновые перчатки, бахилы, антисептические растворы и т.д.),

- при получении сообщений об осуществлении жестокого обращения над детьми срочно информировать представителей службы по делам детей, осуществлять выход в семью, строго соблюдая защитных средств (надеть защитную маску и резиновые перчатки, соблюдать дистанцию),

- другие сообщения (на время карантина) рассматриваются в телефонном режиме, консультирование клиентов осуществляется дистанционно.

Таков типичный алгоритм осуществления социальной работы в России с начала пандемии и до сегодняшнего дня.

2.2. Анализ содержательной и организационной специфики социальной работы в условиях пандемии COVID-19 в г. Пензе
(на базе МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Ленинского района г. Пензы)

Муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Ленинского района г. Пензы является некоммерческой организацией, созданной для осуществления социального обслуживания граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании. Основными направлениями деятельности учреждения являются социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов, реализация прав семьи и детей, на защиту и помощь со стороны государства, предупреждение безнадзорности и правонарушений среди несовершеннолетних, оказание адресной социальной поддержки семьям и одиноко проживающим гражданам.

Основными категориями обслуживаемых клиентов являются граждане пожилого возраста и инвалиды, граждане, находящиеся в трудной жизненной ситуации, дети-сироты, безнадзорные дети; дети, оставшиеся без родителей; семей, многодетные семьи.

Центр состоит из пяти структурных подразделений:

- Отделение обеспечения деятельности учреждения. Отделение предназначено для обеспечения административно-хозяйственной деятельности учреждения;
- Отделение срочной социальной помощи. Отделение срочной социальной помощи предназначено для предоставления социальных услуг и оказания помощи разового характера гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;
- Отделение социальной реабилитации. Основными задачами отделения являются поэтапная реализация индивидуальных программ реабилитации инвалидов совместно с учреждениями здравоохранения, образования,

физической культуры и спорта, организация досуга инвалидов, а также внешкольного образования детей инвалидов, разработка и внедрение в коррекционно-реабилитационный процесс современных немедикаментозных методов реабилитации и оздоровления (психологических, спортивно-оздоровительных и социально-педагогических);

- Отделение социальной помощи семьям с несовершеннолетними детьми. Основными задачами отделения являются психологическая помощь населению в социальной адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни, выявление семей и подростков, находящихся в социально-опасном положении, выявление источников и причин социальной дезадаптации детей и подростков, проведение рейдов по семьям, находящимся в социально-опасном положении и по местам концентрации подростков, патронаж семей, состоящих на учете, специалистами Центра;

- Отделение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов занимается временным или постоянным оказанием помощи гражданам, частично утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в посторонней поддержке, социально-бытовой помощи в домашних условиях.

В условиях вынужденной самоизоляции вследствие карантинных мероприятий существуют значительные риски обострения таких проблем, как малообеспеченность, одиночество, ненадлежащее исполнение родителями своих обязанностей, употребление алкоголя, наркотических средств и тому подобное.

В связи с этим возникла необходимость проведения эмпирического исследования с целью изучения социальной работы в условиях пандемии COVID-19. Оно было проведено в МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Ленинского района г. Пензы. В исследовании применены экспертный опрос с заведующей центром, юристом и

приглашенным социологом, интервью со специалистами по социальной работе, работающими в центре, а также анкетирование клиентов учреждения.

Нами проанализированы и представлены обобщённые ответы экспертов на вопросы о социальной работе в период пандемии COVID-19, например, таких, как «С какими трудностями пришлось столкнуться?», «Что изменилось в период пандемии?» и «Насколько эффективно социальная работа отреагировала на проблемы общества?».

На вопрос «Какие сущностные изменения вы наблюдаете в обществе в связи с пандемией COVID-19? В чем они выражаются?» эксперты ответили, что возросло напряжение в обществе, люди стали более осторожны, соблюдают меры безопасности, больше озабочены своим здоровьем, чем раньше. Хотя, по мнению социолога, «страх собственной болезни или болезни близких был всегда в России одним из самых серьезных. Но сегодня люди внимательно прислушиваются к симптомам и не отмахиваются от кашля или недомогания словами: «Обычная простуда»». Наёмные работники чаще стали брать больничный, и работодатели вынуждены мириться с этим: в обществе поселилось твёрдое убеждение, что отсидеться дома во время болезни – это долг, а не прихоть. Также долго будут ощущаться последствия ограничений экономической активности: снижение реальных доходов населения, банкротства предприятий, трудности работы туристической, ресторанной и развлекательной индустрий, авиаперевозок. Всё это скажется на благосостоянии людей.

Посетителей в учреждениях стало меньше, в основном вызывают на дом, особенно граждане пожилого возраста. А также пандемия усилила тенденцию к тому, что люди перестали общаться между собой в живую, все общение перенеслось в социальные сети. Люди перестают делиться между собой жизненными новостями и вопросами, теряют навык выражения своих мыслей словами.

При ответе на вопрос «Как, по вашему мнению, пандемия изменила жизнь уязвимых категорий граждан?» эксперты отметили, что у многодетных

семей возникли материальные трудности из-за закрытия предприятий, особенно пострадали те родители, которые работали в частных организациях. Также многодетные семьи столкнулись со стрессом и напряжением из-за отсутствия личного пространства в домах, так как дети не ходили в учреждения образования и учились дома, а родители также были вынуждены соблюдать карантинные меры. Многодетным семьям, прежде всего, сложно было организовать дистанционную работу родителей и дистанционное обучение детей. Рост цен на продукты питания, который обусловлен проблемами бизнеса (бизнес старается компенсировать падение спроса ростом цен, цепочка идет по всей экономике) сильнее всего бьет по слабозащищенным группам населения.

Если же говорить о пожилых гражданах и инвалидах, то они оказались под двойным ударом, считают эксперты. В живую общение исчезает, а различные средства коммуникации, такие, как компьютер и смартфон, они не освоили. Поэтому пожилые попадают в информационный вакуум, изоляционную среду и не могут удовлетворить потребность в общении.

Пожилым людям тяжело дался карантин, у них и так ограничены социальные контакты, а тут ещё пришлось сократить общение с родственниками, работающие граждане старше 65 лет вынуждены были перейти на удалённую работу, что трудно для многих пожилых работников. Там, где дистанционная работа невозможна, пожилых работников могли принуждать к увольнению, что при маленьких пенсиях тяжело финансово.

В ответе на вопрос «Как пандемия отразилась на социальной работе?» экспертами было упомянуто, что в социальной работе появились новые специфические задачи, в дополнение к тем, что были до пандемии. Появилось больше бедных, образовались новые проблемы: помощь уязвимым группам населения в связи с карантином и обеспечение больных коронавирусом бесплатными лекарствами. На социальную работу была возложена колоссальная нагрузка, и в первое время было тяжело перестроиться в новый режим работы, но потом центры и учреждения

социальной помощи смогли адаптироваться под актуальные нужды общества. По словам экспертов, возрос объем оказываемой адресной помощи, многие услуги стали оказываться на дому и дистанционно, через телефон и сеть интернет. Возникла потребность в усиленном взаимодействии с волонтерскими и благотворительными организациями для более эффективного оказания социальной помощи.

Ответ на вопрос «Выявила ли пандемия что-то положительное в жизни общества?» опрашиваемые заметили, что проблема пандемии COVID-19 смогла сплотить общество, раскрыть в людях такие качества, как отзывчивость, чуткость, стремление помочь окружающим. Многие люди впервые попробовали себя в качестве волонтеров. Также выросло внимание к своему здоровью и понимание, что бережное отношение к нему – это не только личное дело, но и вопрос общественной безопасности. Люди стали осознавать важность труда медиков и глубину проблем здравоохранения. И, по мнению социолога, люди во всём мире осознали слабость капиталистического государства в борьбе с общественной опасностью.

На вопрос «Что, по вашему мнению, можно было бы сделать еще в рамках социальной политики и защиты, чтобы минимизировать последствия пандемии?» мнения экспертов разделились. С точки зрения работы социальных служб, было сделано достаточно, во время пандемии учреждения по оказанию социальной помощи не закрывались. И не смотря на увеличенный объем работы, центрами было сделано все возможное, считают эксперты. Социолог же высказалась, что в рамках только социальной работы ничего нельзя сделать и нужна сильная, продуманная социальная политика, прогрессивная шкала налогов, переориентация экономики с экспорта ресурсов на производство с высокой долей интеллектуальной составляющей, создание хороших рабочих мест.

По вопросу «С какими последствиями пандемии социальная работа будет бороться еще долгое время?» эксперты высказались о том, что круг тех

задач, которые решают учреждения, всегда есть, как во время пандемии, так и после.

По мнению юриста, важно, чтобы усилия социальной работы были направлены на борьбу с информационным вакуумом, чтобы человек вовремя смог получить помощь или консультацию специалиста. Если проблемы людей не будут решаться, это может привести к плачевным последствиям как для самих клиентов, так и для общества в целом. Социолог же отметил, что основными последствиями пандемии будет обеднение населения с относительно высоким уровнем социальных притязаний и дефицит жизненно необходимых лекарств, распределяемых по социальной квоте.

Ответами на вопрос «Каким изменениям в связи с коронавирусом будет подвержена социальная работа в будущем?» эксперты подытожили свои высказывания: жизнь всегда будет вносить свои коррективы, и социальная работа обязана на них своевременно отвечать, как в ситуации с COVID-19. В период пандемии и самоизоляции значительно расширилось взаимодействие с волонтерскими организациями, чего раньше в таком объеме не было. В связи с чем эксперты дали прогноз, что социальная работа в будущем обязательно будет развиваться дальше в данном направлении и больше сотрудничать с волонтерскими и благотворительными организациями. Также, по мнению социолога, если социальная политика останется прежней, то у социальной работы просто вырастет количество клиентов и возрастет нагрузка. Если же социальная политика изменится и адаптируется под новые нужды, то социальная работа будет больше заниматься консультированием, социально-психологической помощью, социальным посредничеством, чем распределением матпомощи и лекарств.

В интервью с специалистами по социальной работе приняли участие 4 сотрудника – по одному с каждого отделения. Им было предложено ответить на несколько вопросов об изменениях работы Центра в период пандемии COVID-19.

На вопрос «Какие новые методы социальной работы возникли в период пандемии и как изменились старые?» специалисты рассказали о том, что они соблюдали рекомендации по безопасности (надевали маски и перчатки, соблюдали дистанцию в 1,5 метра), раздавали клиентам памятки и буклеты с правилами самоизоляции и соблюдения мер безопасности в период пандемии. Большая часть работы перевелась в дистанционный формат. В пример специалисты привели тот факт, что до пандемии в учреждении проводились занятия и кружки для детей с особенностями развития, но теперь из-за самоизоляции они перешли в дистанционный формат и в адресную помощь на дому. С этим возникли проблемы, так как детям сложно воспринимать информацию с экрана, а у некоторых клиентов вовсе отсутствует возможность выйти в сеть интернет.

Опрашиваемые отметили, что появилась опасность распространения вируса у социальных работников, оказывающих услуги на дому, так как они посещают в день сразу нескольких клиентов, что может способствовать распространению коронавируса как среди сотрудников, так и среди клиентов. Из этого можно сделать вывод, что социальная работа изменилась под влиянием пандемии, причем не в самую лучшую сторону. Дистанционный формат повлек за собой сложности с эффективностью донесения информации до клиентов, а также отсутствием технической оснащенности у некоторых клиентов. А те услуги, которые оказываются в оффлайн формате, влекут за собой опасность распространения вируса.

На вопрос: «Изменилось ли количество клиентов из-за пандемии или осталось прежним?» мнения разделились. Специалист из отделения социальной помощи семьям с несовершеннолетними детьми ответил, что количество клиентов увеличилось из-за экономического кризиса и вследствие увеличения малообеспеченных граждан. В отделении социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов количество клиентов осталось на прежнем уровне, потому что в нем работают по плану, что влечет всегда одно и то же обслуживаемых граждан.

В отделении социальной реабилитации количество клиентов уменьшилось, так как не у всех клиентов была возможность продолжать получать социальные услуги через сеть интернет. И специалист из отделения срочной помощи отметил, что увеличилось количество клиентов трудоспособного возраста, потерявших работу.

На вопрос «Усилилась ли информационно-разъяснительная работа в связи с пандемией? С помощью каких средств связи она проводилась?» все специалисты единогласно ответили, что данный тип работы усилился с приходом пандемии, она проводится как во время очного посещения, так и по средству телефонной связи.

При ответе на вопрос «С какими новыми трудностями столкнулись Ваши клиенты в период распространения вируса COVID-19?» опрашиваемые поделились своими наблюдениями. Так, возникло много проблем с оформлением пособий, потому что сейчас все дистанционно, а у малообеспеченных нет возможности дистанционно подать документы, так как отсутствуют необходимые устройств (смартфоны, компьютеры и т.д.). Клиентам стало не хватать денег на основные потребности, такие как продукты и лекарства. У детей, проходящих реабилитацию, появилась проблема отсутствия социальной адаптации: они не могут прийти на занятия и в целом участвовать в жизни общества. Также родителям детей с особыми потребностями приходилось тяжело оставаться в замкнутом пространстве с ребенком один на один.

На вопрос «Как учреждение помогло клиентам справиться с новыми возникшими проблемами?» опрашиваемые ответили, что в центре людям помогали в оформлении помощи как в виде пособий, так и в виде иных материальных благ. Привлеченные волонтеры доставляли лекарства и продукты нуждающимся. Специалисты направляли клиентов в центр занятости для поиска работы для преодоления безработицы и малообеспеченности. Кружки и занятия Центра проводились в

дистанционном формате, сотрудники консультировали клиентов по вопросам через сеть интернет и телефонную связь.

На вопрос «Что, по Вашему мнению, стоит добавить или изменить в оказываемых социальных услугах?» специалисты высказались о том, что для учреждения необходимо больше материальной базы, больше площади для организации кружков, оснащенного помещения для релаксации, тренажеров для адаптивной физкультуры, причем с достаточной площадью для соблюдения социальной дистанции. Также, по мнению опрашиваемых, нужно упростить процедуру оформления в дома-интернаты и межведомственного взаимодействия для более эффективного оказания социальных услуг.

Среди клиентов МБУ «Комплексный центр социальной помощи семье и детям» Ленинского района был проведен опрос с целью выяснения оценки качества предоставления социальных услуг, с точки зрения клиентов. Было опрошено 12 человек – по 3 клиента с каждого отделения.

Опрос состоял из 10 вопросов об оказываемых услугах в период пандемии COVID-19.

Например, по вопросу «Есть ли в организации стенд, брошюры, или иной вид информационных носителей, посвященные пандемии COVID-19?» мнения разделились таким образом: да (85%), нет (15%). Можно сделать вывод о том, что большинство замечало наличие развешенных стендов и разложенных листовок, а значит информационная работа с клиентами учреждения в целом была проведена, хотя все еще есть, куда стремиться.

Следующий вопрос выявлял мнение респондентов насчет удовлетворенности безопасностью в учреждении: оказались полностью удовлетворенными 55%, частично удовлетворенными 35%, совсем не удовлетворенными 5%, затруднились ответить 5%. Большинство клиентов уровень безопасности удовлетворил, но 40% считают, что недостатки все же есть. Это говорит о том, что безопасность в центре держится на достойном уровне, но не стоит останавливаться на достигнутом, ведь важно, чтобы

люди чувствовали себя в максимально возможной безопасности в такое непростое для общества время

Далее клиентов спросили, удобно ли в помещении соблюдать дистанцию в 1.5 метра: ответили «да» 55%, «нет» 45%. Почти половина респондентов отметила, что соблюдать дистанцию неудобно. Конечно, перенести учреждение в другое, более просторное здание вряд ли представляется возможным, но данную проблему можно частично решить с помощью разметки на полу, с помощью которой клиенты смогли бы более эффективно размещаться в ограниченном пространстве.

Участники опроса ответили также на вопрос о пользовании дистанционными способами взаимодействия с центром: да 95%, нет 5%. Почти все респонденты пользовались дистанционными способами связи, и это неудивительно, учитывая быстрорастущий процесс информатизации общества.

На вопрос о степени удовлетворенности временем ожидания предоставления услуг ответы распределились следующим образом: полностью удовлетворен (40%), частично удовлетворен (30%), совсем не удовлетворен (5%), затрудняюсь ответить (25%). Большое количество респондентов в целом удовлетворены, что является отличным результатом, но также можно заметить, что многие клиенты затрудняются ответить. Это может говорить о непонимании, сколько времени необходимо ожидать, прежде чем получить помощь

Ответы на вопрос «Изменилось ли качество оказываемых в центре услуг в период распространения COVID-19?» таковы: да, в положительную сторону (25%) да, в отрицательную сторону (35%), нет, не изменилось (20%), до пандемии не пользовался услугами центра (20%).

На вопрос о том, с какими новыми трудностями клиенты столкнулись в период распространения COVID-19, респонденты ответили так: потеря работы (10%), значительное снижение доходов (30%), одиночество (30%), напряженное общение с близкими (5%), серьезных трудностей не возникло

(10%), другое (15%). Большинство клиентов столкнулось со снижением доходов, а также с одиночеством.

«Помогли ли Вам в учреждении решить данные трудности?»: да, в полной мере (45%), частично (40%), скорее нет (5%), точно нет (0%), затрудняюсь ответить (10%). Данные результаты показывают, что работа в учреждении в целом вводится достаточно эффективно.

Подводя итог, можно сказать, что в ходе исследования были определены новшества, введенные в социальную работу из-за пандемии COVID-19. Ими являются активное внедрение дистанционного формата оказания услуг, информационная работа с клиентами по теме профилактики и противодействия вирусной инфекции, помощь с оформлением новых пособий и материальной помощи, активное взаимодействие с волонтерами и некоммерческими организациями. Одна из гипотез подтвердилась – социальная работа подверглась изменениям в связи с возникшей пандемией COVID-19.

В процессе исследования были выявлены такие основные проблемы клиентов в период пандемии, как потеря работы и доходов в части семей, а значит и ухудшение социально-экономического статуса, высокие риски заражения в разных учреждениях, ограничение физической доступности многих социальных услуг, рост тревожности и стресса у граждан, усиление уязвимости пожилых людей и маргинальных групп в обществе. В данном случае другая гипотеза также нашла свое подтверждение, так как у клиентов возникли новые проблемы, а также обострились старые.

Также удалось выяснить, что учреждение столкнулось в период пандемии со следующими проблемами:

- 1) Недостаток технических устройств у клиентов, с помощью которых можно выйти в сеть, а также необходимых компьютерных навыков (преимущественно у пожилых людей);

2) Особенности дистанционной работы, при которой выявляется недостаток живого общения и трудности коммуникации между специалистом и клиентом;

3) Отсутствие просторного помещения для проведения занятий и кружков, при котором было бы возможным соблюдение дистанции.

Можно сказать, что пандемия COVID-19 сформировала новые социальные запросы в обществе, которые повлияли на цифровизацию социальной работы и обнаружили потребность к адаптации деятельности в период пандемии.

2.3. Рекомендации к организации социальной работы в условиях чрезвычайной ситуации природного характера

Как было продемонстрировано, большое количество проблем в сфере социальной защиты, возникших или обострившихся в период пандемии, должны получить должную реакцию, поэтому внимания со стороны государства нуждаются структурные проблемы – для своевременного реагирования на вызовы, для разработки комплексных подходов и решений, которые будут работать на долгосрочную перспективу.

Нужно создать и обеспечить благоприятные условия для безопасного посещения социальных центров тем людям, которые нуждаются в услугах по социальной адаптации, реабилитации, дневного ухода. Там, где это возможно, следует разработать и профинансировать альтернативные варианты предоставления социальных услуг, которые в условиях карантина непосредственно на территории социальных центров предоставлять невозможно. Так, занятия отделения социальной реабилитации были перенесены в онлайн-формат, однако далеко не у всех клиентов для этого есть необходимые ресурсы. Необходимо предоставить специалистам соответствующее оборудование, позволяющее должным образом выполнять дистанционную работу: компьютер, стабильный доступ в Интернет, веб-камера. для одиноких пожилых людей подобные занятия стали едва ли не единственной возможностью социализации. Например, в помещении при очном приеме можно разделить сотрудника и клиента с помощью окна, через которое будет минимизирована передача инфекции друг другу

Также предлагаем выделить средства для создания удобного приложения для смартфона, с помощью которого клиент мог бы связаться с нужным специалистом учреждения (в формате чата, аудио и видео связи), задать вопрос, записаться на прием, просматривать последние новости центра. В приложении клиент мог бы проходить небольшие опросы, оценивать качество оказания услуг и писать отзывы, что способствовало более эффективному получению обратной связи.

Для решения проблемы отсутствия компьютерной грамотности у пожилых людей предлагаем создать новую услугу у социальных работников «Компьютерный мастер». После повышения квалификации социальный работник во время надомного обслуживания поможет разобраться пожилому человеку в основных функциях компьютера, а также настроит программы для выхода в интернет. Это поможет пожилому человеку дистанционно общаться с социальным работником, а также найти собеседников в сети, что частично поможет выйти клиенту из информационного вакуума.

Проблему отсутствия площадки для кружков можно решить проведением занятий в летнее время на территории учреждения рядом с зданием. Эта тактика также поможет сделать нахождение в общественном пространстве более безопасным, потому что нет закрытого помещения, и участники могут свободно соблюдать дистанцию.

Также стоит развивать сотрудничество учреждения с волонтерами, потому что по итогам года данное решение показало хорошие результаты: и эксперты, и специалисты хорошо отзываются о вовлечении волонтеров в социальную работу. Для большей популяризации данной идеи стоит больше рассказывать о помощи волонтеров на сайте центра, а также поощрять самых активных добровольцев.

Социальным работникам необходимо переосмыслить то, как реализовывать профессиональные ценности и принципы в новых условиях; обсуждать этические вопросы с коллегами; осознавать влияние эмоций на их способность видеть все последствия ситуации и относиться к людям с уважением, сочувствием и состраданием, обсудить с работодателями, профессиональными ассоциациями и политиками серьезный вред и несправедливость, с которыми столкнулись клиенты во время пандемии, трудности в предоставлении социальных услуг и предложения по улучшению.

Социальные работники должны заботиться о своем собственном психическом здоровье и психосоциальном благополучии. В период пандемии

существует множество источников тревоги и стресса для всех, включая социальных работников. Это страх заражения, финансовой незащищенности, безопасности работы, боязни заразить членов семьи и клиентов, неспособности справиться с возросшей нагрузкой. Сотрудники, находящиеся в состоянии стресса или тревожности, могут проявлять различные психосоциальные симптомы, включая раздражительность, беспокойство, недостаток концентрации, недосыпание.

Люди, занимающие руководящие должности, должны осознавать, что стресс и тревога могут отрицательно сказаться на повседневной жизни и возможностях сотрудников. По возможности организации должны иметь доступ к профессиональным консультационным ресурсам для того, чтобы сотрудники смогли справиться с выгоранием. Руководители должны уделять особое внимание к работникам, которые могут испытывать трудности или которым не хватает социальной поддержки. Руководители должны рекомендовать персоналу делать перерывы, больше спать, заниматься спортом, хорошо питаться и общаться с друзьями и семьей.

Заключение

Таким образом, социальная работа в чрезвычайных ситуациях — это система мероприятий, направленная на оказание помощи одному человеку, группе людей или большому числу пострадавших после кризисного или чрезвычайного события в целях нормализации актуального психологического, психофизиологического состояния и негативных эмоциональных переживаний, связанных с кризисным или чрезвычайным событием, при помощи профессиональных методов, которые соответствуют требованиям ситуации.

Оказание социальной помощи имеет своей целью поддержание безопасности человека и общества, его психического и психофизиологического самочувствия, удовлетворение наиболее важных потребностей для наиболее комфортной жизни в данных условиях. Достижение этой цели определяет значительное снижение вероятности возникновения различных последствий и помогает обществу как можно быстрее вернуться в нормальное состояние.

Что касается методов, используемых при оказании социальной помощи, то они должны соответствовать общим требованиям социальной работы и, разумеется, условиям возникшей ситуации. Поэтому специалист по социальной работе в своих интересах и в интересах общества должен обладать необходимыми знаниями об экстренных ситуациях, субъектах экстренных ситуаций, поведении и реакциях человека в экстренных ситуациях, совершенствовать свои профессиональные навыки психосоциальной работы в экстренных ситуациях.

Что касается работы социальных учреждений в условиях пандемии, то можно сказать, что они в первую очередь распространяют информацию для предотвращения увеличения количества заболевших, помогают получать социальные услуги через средства связи, а также осуществляют надомные услуги. В существующих сегодня в России социально-экономических

условиях значительное количество семей нуждается в социальной защите и помощи, которые в той или иной степени предоставляются государственными и общественными организациями и базируются на соответствующей нормативно-правовой базе. Работа специалиста по социальной работе требует межведомственного сотрудничества, формирования в каждом отдельном случае команды из представителей различных подразделений исполнительной власти, местного самоуправления, общественности для решения ключевых проблем клиента.

Социальная работа с людьми, находящимися в тяжелой жизненной ситуации, является одним из приоритетных направлений деятельности центров социальных служб в период пандемии. Одним из главных факторов является раннее выявление граждан, нуждающихся в помощи с целью профилактики неблагополучия, своевременного выявления проблем и предоставления соответствующей качественной помощи. В период пандемии особое внимание должно быть уделено поддержке уязвимых категорий граждан, которые оказались в сложном положении, оставаясь на карантине. С ними должна проводиться работа, максимально эффективная в данных противэпидемических условиях. А сам институт социальной работы должен быть готовым к новым вызовам жизни, ведь пандемия показала, как хрупка стабильность.

Список литературы

1. Федеральный конституционный закон от 30.05.2001 N 3-ФКЗ (ред. от 03.07.2016) "О чрезвычайном положении".
2. Федеральный закон от 21.12.1994 N 68-ФЗ (ред. От 23.06.2020) "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера".
3. Баринов А.М. Понятие и сущность чрезвычайных ситуаций // Вестник ЮУрГУ. Серия: Право. 2007. №9 (81). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-i-suschnost-chrezvychaynyh-situatsiy>.
4. Донцов Д.А., Москвитина О.А., Орлова И.Н. Технологии психосоциальной работы и психологической помощи в кризисных и экстремальных ситуациях // Вестник СПбГУ. Серия 12. Социология. 2010. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tehnologii-psihosotsialnoy-raboty-i-psihiologicheskoy-pomoschi-v-krizisnyh-i-ekstremalnyh-situatsiyah>.
5. Лизунова Е.В. Страх как фактор, влияющий на поведенческие реакции человека в чрезвычайных ситуациях // Инновационная наука. 2016. № 2-4 (14). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/strah-kak-faktor-vliyayuschiy-na-povedencheskie-reaktsii-cheloveka-v-chrezvychaynyh-situatsiyah>.
6. Мастрюков Б.С. Безопасность в чрезвычайных ситуациях: Учебник для студ. высш. учеб. Заведений. М.: Издательский центр "Академия", 2003. 336 с.
7. Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных / Под общей ред. Ю.С. Шойгу. М.: Смысл, 2007. 319 с.
8. Шойгу Ю. С. Принципы оказания экстренной психологической помощи в условиях чрезвычайных и экстремальных ситуаций // Вестник СПбГУ. Серия Социология. 2010. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/printsiipy-okazaniya-ekstrennoy-psihiologicheskoy-pomoschi-v-usloviyah-chrezvychaynyh-i-ekstremalnyh-situatsiy>.

9. Шойгу Ю.С., Елисеева И.Н. К вопросу об истории развития экстремальной психологии // Вестник СПбГУ. Серия 12. Социология. 2010. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-ob-istorii-razvitiya-ekstremalnoy-psihologii>.
10. Шойгу Ю.С., Филиппова М.В. Этические аспекты экстренной психологической помощи представителям разных культур // Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. 2015. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/eticheskie-aspekty-ekstrennoy-psihologicheskoy-pomoschi-predstavitelam-raznyh-kultur>.
11. Емельянов В.М. Защита населения и территорий в чрезвычайных ситуациях: учеб. пособие. М., 2003. 480 с.
12. Русак О.Н. Безопасность жизнедеятельности: учеб. Пособие. СПб.: Лань, 2001. 448 с.
13. Катастрофы и человек / Под ред. А.Ю. Воробьева. М., 1997. 150 с.
14. Костин Ю. Безопасность личности. М.: Олма-Пресс, 1997. 64 с.
15. Сергеев В.С. Защита населения и территорий в чрезвычайных ситуациях. М.: Академ. проект, 2003. 432 с.
16. Топоров И.К. Поведение человека в жизнеопасных ситуациях. СПб.: Союз специалистов по безопасности жизнедеятельности, 2001. 17 с.
17. Ястребов Г.С. Безопасность жизнедеятельности и медицина катастроф. Ростов н/Д: Феникс, 2002. 416 с.
18. Малофеев В.И. Экологическая безопасность и социальная работа. М.: МГУС, 2002. 200 с.

Вопросы для экспертного опроса

- 1) Какие сущностные изменения вы наблюдаете в обществе в связи с пандемией COVID-19? В чем они выражаются?
- 2) Как, по вашему мнению, пандемия изменила жизнь уязвимых категорий граждан (пожилых людей, многодетных семей, инвалидов и т.д.)?
- 3) Как пандемия отразилась на социальной работе?
- 4) Выявила ли пандемия что-то положительное в жизни общества?
- 5) Что, по вашему мнению, можно было бы сделать еще в рамках социальной политики и защиты, чтобы минимизировать последствия пандемии?
- 6) С какими последствиями пандемии социальная работа будет бороться еще долгое время?
- 7) Каким изменениям в связи с коронавирусом будет подвержена социальная работа в будущем?

Вопросы для интервью со специалистами по социальной работе

- 1) Какие новые методы социальной работы возникли в период пандемии и как изменились старые?
- 2) Изменилось ли количество клиентов из-за пандемии или осталось прежним?
- 3) Усилилась ли информационно-разъяснительная работа в связи с пандемией? С помощью каких средств связи она проводилась?
- 4) С какими новыми трудностями столкнулись ваши клиенты в период распространения COVID-19?
- 5) Как учреждение помогло клиентам справиться с новыми возникшими проблемами?
- 6) Что, по вашему мнению, стоит добавить или изменить в оказываемых социальных услугах?

Анкета для клиентов учреждения

Уважаемый респондент!

Просим Вас принять участие в опросе «Оказание социальных услуг в Комплексном центре социальной помощи семье и детям Ленинского района г. Пензы в период пандемии COVID-19»

Внимательно прочитайте каждый вопрос и возможные варианты ответов к нему. Выберите ответ, наиболее отвечающий вашему мнению, и укажите его. Просим отвечать искренне. Анонимность гарантируется. Заранее спасибо за участие!

В каком отделении учреждения вы получаете социальные услуги?

- 01 Отделение срочной социальной помощи
- 02 Отделение социальной реабилитации
- 03 Отделение социальной помощи семьям с несовершеннолетними детьми
- 04 Отделение социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

Есть ли в организации стенд, брошюры, или иной вид информационных носителей, посвященных пандемии COVID-19?

- 05 Да
- 06 Нет

Удовлетворены ли Вы безопасностью и комфортностью условий предоставления услуг в организации? (наличие санитайзера; контроль за выполнением масочного режима, удовлетворительное санитарное состояние помещений организации)?

- 07 Полностью удовлетворен
- 08 Частично удовлетворен
- 09 Совсем не удовлетворен
- 10 Затрудняюсь ответить

Какие виды услуг вы получаете в данном учреждении?

Удобно ли Вам соблюдать социальную дистанцию 1.5 метра в помещении организации?

- 11 Да
- 12 Нет

Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, сеть интернет)?

- 13 Да
- 14 Нет

Удовлетворены ли Вы временем ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту, графиком прихода социального работника на дом и пр.)?

- 15 Полностью удовлетворен
- 16 Частично удовлетворен
- 17 Совсем не удовлетворен
- 18 Затрудняюсь ответить

Изменилось ли качество оказываемых в центре услуг в период распространения COVID-19?

- 19 Да, в положительную сторону
- 20 Да, в отрицательную сторону
- 21 Нет, не изменилось
- 22 До пандемии не пользовался услугами центра

С какими новыми трудностями Вы столкнулись в период распространения вируса COVID-19?

- 23 Потеря работы
- 24 Значительное снижение доходов
- 25 Одиночество
- 26 Напряженное общение с близкими, вследствие длительной изоляции
- 27 Серьезных трудностей не возникло
- 28 Другое

Помогли ли Вам в учреждении решить данные трудности?

- 29 Да, в полной мере
- 30 Частично
- 31 Скорее нет
- 32 Совсем нет
- 33 Затрудняюсь ответить

Напишите Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации

А теперь ответьте на вопросы о себе.

Эта информация поможет понять результаты исследования

Укажите Ваш возраст

- 34 До 18
- 35 18-34
- 36 35-54
- 37 Более 55

Ваш пол?

- 38 Женский
- 39 Мужской

Большое спасибо за участие в опросе!