

Научная статья

УДК 364.044.4

<https://doi.org/10.24158/spp.2021.11.8>

Технологии социальной работы в учреждениях реабилитационного профиля в период пандемии Covid-19

Марина Евгеньевна Кокорева

Российский национальный исследовательский медицинский университет имени Н.И. Пирогова, Москва, Россия, malinka7171@mail.ru, <http://orcid.org/0000-0002-3889-5917>

Аннотация. Статья посвящена исследованию вектора изменения технологий социальной работы в учреждениях реабилитационного профиля в связи с пандемией Covid-19 и карантинными ограничениями в России. Актуализирована проблема изучения и систематизации международного опыта социального обслуживания граждан в условиях действия антикоронавирусных мер. Затрагиваются вопросы эффективности и результативности применения цифровых технологий в практике предоставления социальных услуг в реабилитационных центрах России. Исследуются основные причины низких показателей реального включения цифровых технологий в социальную работу с населением. Обозначены и обоснованы некоторые направления совершенствования социального обеспечения граждан, пребывающих в условиях реабилитационного учреждения, с использованием информационно-коммуникационных технологий. Отмечается необходимость полноценного внедрения практики кибертерапии в сфере социальной работы в условиях новой общественной реальности.

Ключевые слова: социальная работа, социальная поддержка, социальные услуги, социальное обеспечение, реабилитация, реабилитационный центр, цифровые технологии, дистанционная социальная помощь

Для цитирования: Кокорева М.Е. Технологии социальной работы в учреждениях реабилитационного профиля в период пандемии Covid-19 // Общество: социология, психология, педагогика. 2021. № 11. С. 59–63. <https://doi.org/10.24158/spp.2021.11.8>.

Original article

Social work technologies in rehabilitation institutions during the COVID-19 global pandemic

Marina E. Kokoreva

Russian N.I. Pirogov National Research Medical University, Moscow, Russia, malinka7171@mail.ru, <http://orcid.org/0000-0002-3889-5917>

Abstract. The paper explores the changing vector of social work technology in rehabilitation institutions in relation to the CoVID-19 pandemic and quarantine restrictions in Russia. The issue of examining and systematizing international experience of social services for citizens in the context of anticoronavirus measures has been brought up to date. The questions of the effectiveness and efficiency of digital technologies in the practice of social services rendering in Russian rehabilitation institutions are touched upon. The main reasons for the low rates of actual digital inclusion in social work outreach in terms of efficiency and efficacy are explored. Some directions for improving the social welfare of citizens staying in a rehabilitation facility using information and communication technology have been outlined and substantiated. Reference is made to the need to fully implement cyber-therapy practices in social work in the context of the new social reality.

Keywords: social work, social support, social services, social welfare, rehabilitation, rehabilitation center, digital technologies, remote social assistance

For citation: Kokoreva, M.E. (2021) Social work technologies in rehabilitation institutions during the COVID-19 global pandemic. *Society: Sociology, Psychology, Pedagogics.* (11), 59–63. Available from: [doi:10.24158/spp.2021.11.8](https://doi.org/10.24158/spp.2021.11.8) (In Russian).

В современном мире уровень социальных услуг является одним из главных показателей общественного благосостояния и прогрессивности государства. За последние два года жизнь, стандарты и ожидания людей изменились кардинальным образом. Пандемия Covid-19 и последовавшая за ней гуманитарная трагедия не только обнажили несовершенство систем здравоохранения в большинстве стран и неспособность властей к быстрому и грамотному политико-социальному реагированию на вызовы времени, но и указали на проблемы в области социальной работы с населением, необходимость реформирования этой сферы.

В условиях повышенной гражданской напряженности в обществе из-за распространения Covid-19, дефицита материальной и социально-психологической поддержки, низкой информированности, вынужденной изоляции самые слабозащищенные слои населения в России оказались в наиболее сложной ситуации, испытав на себе все «поле» негативных эффектов пандемии¹. И это притом что именно социальная работа является одним из инструментов смягчения общественных кризисных ситуаций.

В свете вышесказанного в современном мире, и в России в том числе, актуализируются вопросы, связанные с оказанием социальной помощи населению: как учреждения реабилитационного профиля справляются с изменением условий и обстоятельств предоставления социальных услуг; какие технологии социальной работы практикуют в условиях карантинных ограничений; с какими проблемами столкнулись во время пандемии и как их решают с учетом международного опыта социальной поддержки населения в условиях кризиса системы здравоохранения.

За последние несколько лет в России под влиянием демографических изменений и увеличения численности граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, в модели социальной обеспечения произошли некоторые перемены, связанные прежде всего с активизацией цифровых технологий социальной работы². Одним из таких нововведений стала модульная цифровая технология ЭСКИЗ-РИСК, позволяющая осуществлять мониторинг здоровья населения и вырабатывать план индивидуальной профилактики заболеваний среди взрослых (Гундаров и др., 2021). Всего за 20–30 минут с помощью данной технологии осуществляется сбор всей необходимой на начальном этапе информации о человеке, рассчитывается интегральный риск опасных заболеваний для него с прогнозом на ближайшие 10 лет.

Многие реабилитационные центры столицы в середине 2020 года вынуждены были экстренно изменить регламент и порядок своей деятельности по реализации социального обслуживания граждан. В связи с карантинными ограничениями и физической невозможностью проведения ряда мероприятий, способствующих повышению социальной активности нуждающихся лиц, улучшению их социально-психологического самочувствия, во многих ответственных учреждениях столицы были инициированы добровольческие акции по приобщению малоимущих и социально незащищенных граждан к компьютерным и электронным технологиям. Данное нововведение, по сути, пришло на смену так называемому социальному туризму, который в течение многих лет был неотъемлемой частью программ социальной реабилитации и предполагал организацию поездок по культурно-историческим местам регионов.

Однако, несмотря на повышение роли и значимости цифровых технологий в практике социальной работы во многих учреждениях реабилитационного профиля России, показатели их реального включения в работу с населением по стране остаются крайне низкими. Тому есть несколько причин.

Во-первых, это фундаментальное недоверие россиян ко всему новому, особенно среди старшего поколения, представители которого являются одним из главных получателей социальных услуг (Гончарова, 2020).

Во-вторых, инновационные технологии социальной работы в условиях карантинных ограничений были задействованы лишь некоторыми столичными и крупными реабилитационными центрами, в то время как большинство подобных российских учреждений оказались без возможности оказания должной социальной помощи нуждающимся с использованием информационно-коммуникационных технологий в силу финансовых и материальных ограничений.

В-третьих, внедрение цифровых технологий в деятельность учреждений реабилитационного профиля стало скорее частным саморегулируемым решением их администрации, нежели управленческим приказом со стороны высшего ведомства. К слову, в России до сих пор остается актуальной проблема отсутствия государственного органа, который бы осуществлял всестороннюю регуляцию деятельности реабилитационных центров для населения.

В-четвертых, некоторые специалисты по социальной работе сами неоднократно указывали на то, что «эмоциональному компоненту» в их деятельности придается далеко не самое большое значение. И это притом что именно принципы человеколюбия и милосердия, оказывают прямое влияние на качество социального самочувствия человека, находящегося в условиях учреждения реабилитационного профиля (Воронин и др., 2019).

¹ Гурьянов С. Платное извлечение: зачем реабилитационные центры берут заложников [Электронный ресурс] // Известия. URL: <https://iz.ru/1095520/sergei-gurianov/platnoe-izvlechenie-zachem-reabilitatsionnye-tcentry-berut-zalozhnikov> (дата обращения: 18.10.2021).

² Удовенко И.П. Цифровые технологии в сфере социальной защиты: новый формат взаимодействия государства и граждан в условиях пандемии [Электронный ресурс] // ИМЭМО РАН. URL: <https://www.imemo.ru/publications/relevant-comments/text/tsifrovie-tehnologii-v-sfere-sotsialnoy-zashtiti-noviy-format-vzaimodeystviya-gosudarstva-i-grazhdan-v-usloviyah-pandemii> (дата обращения: 16.11.2021).

И все же одним из решений проблем, с которыми столкнулись учреждения реабилитационного профиля в России в связи с введением карантинных ограничений, увеличением рабочей нагрузки на специалистов, занятых в сфере социальной работы, может стать внедрение цифровых технологий как нового формата взаимодействия государства и социально незащищенных граждан (Кузьмин, Бородина, 2021). Терапевтическое использование достижений цифровой революции в контексте социальной работы может быть чрезвычайно разнообразным, гибким и адаптивным. Речь идет о применении таких сквозных технологий, как «большие данные», промышленный интернет, искусственный интеллект, беспроводная связь, системы распределенного реестра, технологии виртуальной и дополненной реальности¹. Все это может быть использовано для проведения онлайн-консультирования, видеоконференций, оперативного обмена текстовыми сообщениями, внедрения практики телемедицины (Pink et al., 2020).

Несмотря на то, что многие специалисты по социальной работе, придерживающиеся традиционных взглядов, продолжают выступать против подобных технологических вмешательств, социальная кибертерапия в условиях общественного кризиса и опасной эпидемиологической ситуации может стать настоящим прорывом в области социальной работы с лицами, пребывающими в реабилитационных учреждениях. При этом степень цифровизации и включения информационно-коммуникационных технологий в реабилитационный процесс должна определяться в зависимости от профиля учреждения (психиатрические, наркологические центры, реабилитационные центры для пожилых людей и инвалидов и т. д.). Ведь даже несмотря на эффективность и практическую значимость цифровых инструментов, возможность расширения охвата граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, некоторые категории получателей реабилитационных услуг нуждаются в непосредственном контакте со специалистами по социальной работе, соответствующем реальном уходе и лечении. Проведение сотрудниками по социальной работе виртуальных групповых консультаций с лицами, проходящими реабилитацию в учреждениях психиатрического, наркологического профилей, может способствовать позитивному изменению поведения последних в широком масштабе. Это связано с тем, что цифровая среда предполагает гораздо более высокую степень анонимности и конфиденциальности, что в свою очередь поможет установить более открытый и искренний диалог между всеми участниками реабилитационного процесса. Вполне вероятно, что цифровые атрибуты позволят преодолеть большую часть стигмы, с которой сталкиваются сегодня в России люди, имеющие проблемы психиатрического и наркологического характера, поэтому они смогут обратиться за помощью гораздо раньше, чем это могло бы произойти при необходимости физического посещения реабилитационного учреждения.

В условиях повышенного риска в сфере здравоохранения кибертехнологии и кибертерапия могут стать важнейшими инструментами снижения риска профессионального выгорания и заболеваемости новой коронавирусной инфекцией среди специалистов по социальной работе (Вандышева, 2021).

Возможность поддержания оперативной связи между сотрудниками по социальной работе с помощью цифровых технологий может быть также полезна для улучшения психического здоровья и профессиональной эффективности сотрудников социальных служб. Например, на базе учреждения реабилитационного профиля для работников на постоянной основе могут быть созданы виртуальные группы когнитивно-поведенческой терапии и супервизии, в рамках которых работники смогут делиться своими профессиональными проблемами и личностными переживаниями, снижая тем самым симптомы тревожности, депрессии и не допуская их последующее перерастание в более сложные проблемы психического здоровья.

Еще одним форматом работы может стать использование приложения, установленного на телефон каждого сотрудника, в котором он будет отмечать особенности своего настроения или записывать свой голос для измерения своего текущего эмоционального состояния. Такая инновационная форма сбора данных может использоваться и для более широких целей. Например, если один из сотрудников по социальной работе сообщает о постоянном плохом и подавленном настроении, то цифровой консультант может предложить ему взять несколько выходных или направить его на индивидуальную восстановительную терапию.

Потребность в перечисленных выше мероприятиях среди работников, занятых в социальной сфере, на самом деле носит постоянный характер, а в кризисных условиях приобретает еще большую значимость и актуальность. Ведь в таком случае руководитель сможет видеть точные, объективные и максимально актуальные данные по каждому из сотрудников, и в результате этого как можно более быстро устранять их «болевы точки», способствуя повышению благополучия на индивидуальном и общеорганизационном уровне реабилитационного учреждения. Очень важно осознавать, что именно от психосоциального благополучия сотрудников зависит качество предоставляемых услуг по социальному обслуживанию нуждающихся граждан (Mishna et al., 2021).

¹ Симпозиум MACO: кризис Covid-19 дает толчок разработке решений в сфере ИКТ [Электронный ресурс] // ISSA. URL: <https://ww1.issa.int/ru/news/issa-symposium-covid-19-boosts-ict-solutions> (дата обращения: 18.10.2021).

В связи с этим на базе учреждений реабилитационного профиля России рекомендуется пересмотр плана приоритетных действий по обеспечению безопасности и общего благополучия сотрудников. В частности, речь идет об обновлении плана мероприятий по охране труда, о внедрении системы комплексной оценки рисков здоровья, о разработке модели дистанционного предоставления социальных услуг, об организации и проведении тренингов среди работников, о внедрении системы регулярных супервизий с использованием информационно-коммуникационных технологий, о разработке и реализации долгосрочных планов действий по обеспечению благополучия специалистов по социальной работе и т. д.

Таким образом, проведенное исследование позволяет сказать о том, что в условиях новой социальной реальности и очередной «волны» массового роста заболеваемости Covid-19 в России для совершенствования качества социального обслуживания следует в первую очередь ориентироваться на технологизацию данной сферы и внедрение в практику работы новых инновационных подходов. Важно осознать высокую роль информационно-коммуникационных технологий в сфере социального обеспечения, а также стремиться к их использованию в долгосрочной перспективе. Только в такой связке могут быть решены наиболее острые социально значимые проблемы нуждающихся граждан и созданы условия для стабильного обеспечения их достойного уровня жизни вне зависимости от политической и эпидемиологической ситуации в стране и в мире. Дальнейшие исследования в этой области могут быть сосредоточены на изучении качества и точности социальной помощи в учреждениях реабилитационного профиля с применением кибертехнологий, определении их экономической эффективности и целесообразности долгосрочного использования в зависимости от уровня очного и дистанционного вмешательства специалистов по социальной работе.

Список источников:

- Вандышева Л.В. Проблемы и перспективы дистанционного обучения будущих специалистов социальной работы // Ярославский педагогический вестник. 2021. № 2 (119) С. 53–65. <https://doi.org/10.20323/1813-145X-2021-2-119-53-60>
- Воронин Г.Л., Захаркина Т.Н., Лакомова А.А. Социальное самочувствие лиц с ограниченными возможностями здоровья и отношение студенческой молодежи к инвалидности (на примере Нижегородской области) // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия: Социальные науки. 2019. № 2 (54). С. 52–67.
- Гончарова Н.Л. О состоянии стационарной формы обслуживания населения старше трудоспособного возраста // Вестник Академии знаний. 2020. № 6 (41). С. 79–84. <https://doi.org/10.24412/2304-6139-2020-10765>
- Гундаров И.А., Пономарева Е.Г., Левашова М.А. Новая стратегия медико-социальной работы по управлению индивидуальными рисками здоровья // Медико-социальная работа: теория, технологии, образование : материалы I Всероссийской конференции с международным участием. М., 2021. С. 10–18.
- Кузьмин В.П., Бородин Е.С. Технологии социальной реабилитации в повышении качества жизни инвалидов, проживающих в стационарных учреждениях социального обслуживания // Коллекция гуманитарных исследований. 2021. № 1 (26). С. 28–35. [https://doi.org/10.21626/j-chr/2021-1\(26\)/4](https://doi.org/10.21626/j-chr/2021-1(26)/4)
- Mishna F., Sanders J., Daciuk J., Milne E., Fantus S., Bogo M. ..., et al. An International Study Examining Social Workers' Use of Information and Communication Technology // The British Journal of Social Work. 2021. P. 1–22. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab066>
- Pink S., Ferguson H., Kelly L. Research Briefing Three: Digital Social Work – the Emergence of Hybrid Practice During the COVID-19 Pandemic. Birmingham, 2020. 11 p.

References:

- Goncharova, N. L. (2020) On the State of the Stationary Form of Service for the Population Over the Working Age. *Vestnik Akademii znaniy*. (6 (41)), 79–84. Available from: <https://doi.org/10.24412/2304-6139-2020-10765> (in Russian).
- Gundarov, I. A., Ponomareva, E. G. & Levashova, M. A. (2021) Novaya strategiya mediko-sotsial'noi raboty po upravleniyu individual'nymi riskami zdorov'ya [A New Strategy of Medical and Social Work to Manage Individual Health Risks]. In: *Mediko-sotsial'naya rabota: teoriya, tekhnologii, obrazovanie : materialy I Vserossiiskoi konferentsii s mezhdunarodnym uchastiem*. Moscow, pp. 10–18 (in Russian).
- Kuzmin, V. P. & Borodina, E. S. (2021) Technologies of Social Rehabilitation in Improving the Quality of Life of Disabled Living in Stationary Social Service Institutions. *Kollektsiya gumanitarnykh issledovaniy*. (1 (26)), 28–35. Available from: [https://doi.org/10.21626/j-chr/2021-1\(26\)/4](https://doi.org/10.21626/j-chr/2021-1(26)/4) (in Russian).
- Mishna, F., Sanders, J., Daciuk, J., Milne, E., Fantus, S. & Bogo, M. ..., et al. (2021) An International Study Examining Social Workers' Use of Information and Communication Technology. *The British Journal of Social Work*. 00, 1–22. Available from: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab066>
- Pink, S., Ferguson, H. & Kelly L. (2020) *Research Briefing Three: Digital Social Work – the Emergence of Hybrid Practice During the COVID-19 Pandemic*. Birmingham. 11 p.
- Vandyshcheva, L. V. (2021) Experience of Distance Learning for Future Social Work Specialists. *Yaroslavskii pedagogicheskii vestnik*. (2(119)), 53–65. Available from: <https://doi.org/10.20323/1813-145X-2021-2-119-53-60> (in Russian).
- Voronin, G. L., Zakharkina, T. N. & Lakomova, A. A. (2019) Social Well-Being of Disabled Persons and the Attitude of Students to Disabilities (on the Example of the Nizhny Novgorod Region). *Vestnik Nizhegorodskogo universiteta im. N.I. Lobachevskogo. Seriya: Sotsial'nye nauki*. (2 (54)), 52–67 (in Russian).

Информация об авторе

М.Е. Кокорева – кандидат социологических наук, доцент кафедры социальной работы Российского национального исследовательского медицинского университета имени Н.И. Пирогова, Москва, Россия.

https://www.elibrary.ru/author_items.asp?authorid=765823.

Information about the author

M.E. Kokoreva – PhD in Sociology, Associate Professor, Department of Social Work, Russian N.I. Pirogov National Research Medical University, Moscow, Russia.

https://www.elibrary.ru/author_items.asp?authorid=765823.

Статья поступила в редакцию / The article was submitted 02.11.2021;
Одобрена после рецензирования / Approved after reviewing 15.11.2021;
Принята к публикации / Accepted for publication 25.11.2021.