

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ДЛЯ ГРАЖДАН В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ В САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ (НА ПРИМЕРЕ ГКУ СО «ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ»)

А.А. Некрасова,
*ГКУ СО «Областной центр социальной помощи
семье и детям»*

Аннотация. В статье рассмотрены основные моменты влияния пандемии на психологическое состояние людей. Изложен опыт Самарской области по обеспечению доступности социальной помощи гражданам в период пандемии. Представлены итоги работы областного учреждения социальной сферы по оказанию услуг молодежи и гражданам других возрастных категорий за 2020-2021 годы.

Ключевые слова: социальные услуги, психологическая помощь и поддержка граждан в период пандемии.

ENSURING ACCESS TO SOCIAL SERVICES FOR CITIZENS DURING THE PANDEMIC IN THE SAMARA REGION (USING THE EXAMPLE OF THE SGI SR «REGIONAL CENTER FOR SOCIAL ASSISTANCE TO FAMILY AND CHILDREN»)

A.A. Nekrasova,
*SGI SR «Regional Center for Social Assistance
to Family and Children»*

Annotation. The article considers the main points of the pandemic impact on the psychological state of people. The experience of the Samara region in ensuring the accessibility of social assistance to citizens during the pandemic is outlined. The results of the work of the regional institution of the social sphere for the provision of services to youth and citizens of other age categories for 2020-2021 are presented.

Key words: social services, psychological assistance and support of citizens during the pandemic.

Распространение инфекции COVID-19 в глобальном мире спровоцировало ситуацию, способствующую пониманию прави-

тельства многих стран новых биомедицинских, демографических, социальных, хозяйственных и иных проблем. Быстроменяющаяся ситуация в различных странах и территориях определяется такими факторами, как эффективность управления национальным здравоохранением, развитость системы социальной защиты и поддержки населения, степень управляемости текущей ситуацией.

Рассматривая аспекты современной государственной политики России, необходимо отметить основные цели социальной составляющей, а именно повышение качества и уровня жизни граждан.

В настоящий период времени учеными и специалистами в области государственного управления поддерживается тезис о том, что развитие социальных услуг является частью национальной социально-экономической политики, направленной на обеспечение устойчивого развития территории [1]. Понимание руководителями федерального и регионального уровня власти необходимости социально-ориентированного управления страной и территориями позволяет сформировать предпосылки для экономической стабилизации и снижения степени социального напряжения. Особую актуальность данные вопросы приобрели в период пандемии. Наряду с мерами экономической поддержки граждан, наиболее востребованными стали социальные услуги.

Научные исследования, проведенные во многих странах в различных сферах общественной жизни в 2020-2021 годах, с одной стороны, подтверждают необходимость и оправданность вводимых ограничений, связанных с распространением COVID-19 и проведением мероприятий по профилактике и снижению рисков, с другой стороны, свидетельствуют о негативных процессах, развивающихся в период пандемии, в том числе в связи с вынужденной изоляцией граждан и дальнейшими ограничительными мерами. Согласно исследованиям, проведенным американской меди-

цинской компанией Ginger, 70% работников называют пандемию коронавируса самым стрессовым периодом своей карьеры, а 88% указали, что испытывали средний и сильный стресс в период с марта по апрель 2020 года [2].

По данным исследования, проведенного в России весной 2020 года группой научных сотрудников факультета социальных наук НИУ Высшей школы экономики, у россиян значительно повысился уровень стресса. «В условиях карантина и самоизоляции люди оказались подвержены различному спектру неблагоприятных факторов, среди которых: нехватка личного пространства, ограничение физической активности, страх потерять источники дохода или их реальная потеря, необходимость оптимизировать рабочие процессы для удаленной работы, тревога за себя и своих близких» [3].

По результатам исследования холдинга «Ромир», проведенного в октябре 2019 года, в числе факторов, способных вызвать стресс, россияне называли в основном угрозы здоровью (79%) и семейные проблемы (73%) [4]. Эти данные приобретают крайне актуальное значение в текущих условиях, когда охватившая многие страны мира пандемия коронавируса COVID-19 несет в себе потенциальную угрозу физическому благосостоянию.

В условиях экономической нестабильности, постоянной угрозы здоровью, повышенного уровня стресса, возрастает значимость социальной помощи гражданам со стороны государства, в том числе посредством оказания социально-психологических и социально-педагогических услуг. В условиях пандемии особо остро встает вопрос организации оказания данной помощи, так как кардинально меняется подход к процессу обеспечения доступности услуг. В период ограничительных мер необходимо обеспечить своевременную помощь и поддержку гражданам и при этом максимально исключить личный контакт с получателем.

лями услуги. Потребность в социальных услугах характерна для всех возрастных категорий граждан, однако для нас представляет интерес рассмотрение вопроса организации поддержки молодежи в период пандемии.

В России отношение к молодежи всегда являлось актуальным для государства и общества. Молодежь не является саморазвивающейся системой, ее жизнь обусловлена существующими социально-экономическими и политическими условиями. Молодой человек в соответствии с этим несет в себе прошлое, настоящее и будущее. Молодежь имеет свои особые функции в обществе, никакой другой социально-демографической группой не замещаемые и не реализуемые [5].

Особое внимание к молодежи обусловлено отчасти тем, что для данной возрастной группы граждан (от 14 до 30 лет) характерны достаточно разнообразные кризисные моменты. Это и подростковые кризисы становления личности, период профориентации, сепарация от родительской семьи и пробы себя как самостоятельного хозяйствующего субъекта, первый опыт трудоустройства и реализации себя как профессионала, поиск себя в межличностных отношениях, в том числе с противоположным полом, создание собственной семьи и рождение детей, вопросы сохранения собственного здоровья и обеспечения безопасности жизни и здоровья детей. Это период приобретения собственного опыта в решении очень разнообразного спектра вопросов. При этом цена ошибки в каждом конкретном случае очень высока как для конкретного молодого человека и его ближайшего окружения, так и для общества, государства в целом.

Согласно стратегии развития молодежи Российской Федерации на период до 2025 года, цель государственной политики в отношении молодежи на средне- и долгосрочную перспективу – формирование конкурентоспособного молодого поколения росси-

ян, достижение экономической, социальной и культурной конкурентоспособности российской молодежи [5].

Представляет интерес дальнейшее рассмотрение мероприятий, предпринятых в Самарской области для поддержки молодежи, помощи в достижении конкурентоспособного состояния в период пандемии, а также роль в реализации поставленных задач ГКУ СО «Областной центр социальной помощи семье и детям».

Работа ГКУ СО «Областной центр социальной помощи семье и детям» направлена на сохранение, укрепление и развитие семьи как социального института, гарантирующего стабильность государства и обеспечивающего положительную социализацию поколений. Центр является головным учреждением системы социального обслуживания семей и детей, курирует деятельность 10 комплексных центров социального обслуживания населения и 5 социальных гостиц, обслуживающих граждан во всех муниципальных образованиях региона. Учреждение принимает участие в реализации государственной социальной политики на территории региона, в том числе поручения Губернатора Самарской области Д.И. Азарова в части осуществления психологической поддержки населения в период нахождения на самоизоляции, не исключая и онлайн-консультирование.

С целью сохранения и поддержания собственного ресурсного потенциала граждан была поставлена задача обеспечения доступности социальных услуг для жителей региона, в том числе социально-психологических и социально-педагогических услуг.

Взаимодействие с молодежью со стороны учреждения в рассматриваемый период проводилась не только напрямую с представителями данной возрастной категории, но и опосредованно, через работу с ближайшим окружением.

В связи с введением ограничительных мер по предупреждению распространения коронавирусной инфекции и на основании

постановления Правительства Самарской области от 03.04.2020 № 212 «О дополнительных мерах на территории Самарской области в связи с распространением новой коронавирусной инфекции» в учреждении было принято управленческое решение о переходе на работу в онлайн-офисе. В сжатые сроки были проведены значительные организационные и технические работы, позволившие впоследствии сотрудникам осуществлять свою деятельность в дистанционном формате.

На основании приказа министерства социально-демографической и семейной политики Самарской области от 10.04.2020 г. № 174 «О функционировании государственных учреждений, подведомственных министерству социально-демографической и семейной политики Самарской области» руководству ГКУ СО «Областной центр социальной помощи семье и детям» предписано обеспечить проведение психологического онлайн-консультирования по предварительной записи, экстренное психологическое консультирование по телефону доверия в штатном круглосуточном режиме.

Благодаря переходу на использование отдельных функций онлайн-офиса в ГКУ СО «Областной центр социальной помощи семье и детям» была реализована возможность проведения психологического консультирования дистанционно. Консультирование проводилось с использованием режима видеоконференции, специалистом создавалась ссылка для онлайн-подключения, которая направлялась получателю социальной услуги согласно предварительной записи.

Также в марте 2020 года в учреждении была открыта горячая линия, призванная оказывать помощь гражданам в условия пандемии. Количественные показатели деятельности по данному направлению подтверждают востребованность внедренного формата работы со стороны получателей социальных услуг (табл. 1).

**Таблица 1. Количественные показатели деятельности горячей линии
ГКУ СО «Областной центр социальной помощи семье и детям»
в 2020-2021 гг.**

Показатели	2020 год	2021 год
Всего принятых звонков	3053	4918
Количество человек, записавшихся на онлайн-консультацию через горячую линию	754	717
Количество онлайн-консультаций, проведенных специалистами учреждения	1591	526
Проконсультировано по телефону доверия:		
Несовершеннолетние	4564	8198
Совершеннолетние	7676	12244
Граждане в возрасте 65+	505	319

Тематика обращений за психологической помощью постепенно менялась. Если в первые дни самоизоляции основными темами обращения был общий уровень тревожности в связи с коронавирусом, проблемы одиночества, то со второй недели появились проблемы конфликтов с детьми, организации досуга. Стали поступать запросы на повышение родительской компетенции в воспитании детей с отклонениями в развитии. Начиная с конца третьей недели, происходит нарастание проблем супружеского взаимодействия, конфликтов с половыми партнерами, остро встает проблема выявленных фактов супружеской неверности. При этом уровень тревожности опускается до единичных обращений. Начинают появ-

ляться запросы, связанные с агрессией. Одновременно возрастает обращаемость по проблемам страха утраты здоровья и работы, смерти. Появились единичные запросы с суицидальными мыслями от совершеннолетних. Основной контингент обратившихся – граждане в возрасте от 25 до 45 лет.

Для обеспечения доступности службы психологической поддержки граждан, находящихся на самоизоляции, тема психологической поддержки, условий ее предоставления размещались в местных СМИ, таких как ТРК «Губерния», ТК «СКАТ», ТК «ГИС», изданиях «Волжская коммуна», «Социальная газета».

После снятия режима самоизоляции в 2020 году специалистами отдела консультирования, диагностики и коррекции была проведена 1591 онлайн-консультация для граждан, проживающих на территории всех муниципальных образований Самарской области. В 2021 году – 526 консультаций, остальные консультации в текущем году проводились в очном режиме по предварительной записи.

Наиболее актуальными темами запросов со стороны получателей социально-психологических услуг за последние два года были внутрисемейные конфликты, нарушения родительно-детских отношений, психические расстройства, воспитание детей с особенностями, личностные проблемы.

С целью профилактики деструктивных форм поведения в молодежной среде было внедрено новое направление работы – проведение профилактических занятий с родителями подростков в дистанционном формате. В 2021 году было проведено 28 занятий, зарегистрировано 2132 подключения со стороны родителей. Данные профилактические мероприятия представляют собой онлайн-встречи с родителями детей подросткового возраста, направленные на повышение родительских компетенций, кото-

рые проводятся в рамках деятельности по профилактике подростковых суицидов.

Помимо того, что организация онлайн консультирования позволила сохранить возможность получения гражданами социально-психологических и социально-педагогических услуг, по оценке получателей социальных услуг, качество осталось на прежнем высоком уровне, а также улучшился показатель доступности услуг, так как многие жители отдаленных районов области получили возможность пройти консультирование у специалистов областного учреждения. По данным анкетирования, удовлетворенность получателей социальных услуг в последние годы стабильно держится на уровне более 96% от общего числа опрошенных.

С целью обеспечения доступности социально-психологических услуг в круглосуточном режиме в Самарской области работает телефон доверия с единым общероссийским номером 8-800-2000-122. Специалисты отдела экстренной психологической помощи принимают более 16 тысяч звонков в год, в том числе около 7 тысяч звонков с детского телефона доверия. Среди звонивших преобладают дети и подростки (56%), родители звонят реже – 17%. 27% всех обратившихся – это иные взрослые (бабушки, дедушки, учителя, воспитатели). Юные абоненты обращаются прежде всего с вопросами об отношениях со сверстниками, поиске себя, одиночестве. Старшее поколение тревожат вышедшее из-под контроля поведение подростков, детско-родительские конфликты, «опасная компания», травля или зависимость от гаджетов.

Помимо оказания социальных услуг гражданам в период пандемии, также не потеряла своей актуальности методическая помощь и сопровождение специалистов, работающих в комплексных центрах социального обслуживания населения на территории Самарской области, а также иных учреждений социальной сферы,

подведомственных министерству социально-демографической и семейной политики Самарской области.

Если до 2020 года практиковались такие форматы, как проведение методических дней, совещаний, семинаров в очном режиме, то с 2020 года данная деятельность также была переведена в онлайн-формат. При этом практически удалось сохранить количественные значения основных показателей. Ежегодно проводится порядка тысячи мероприятий методического характера.

В 2020 году было внедрено в деятельность социальных учреждений на территории Самарской области проведение дополнительных общеобразовательных, общеразвивающих программ, в том числе для подростков в возрасте 14-18 лет. Методистами учреждения были разработаны и внедрены на территории региона программы, направленные на улучшение адаптации подростков с созависимым поведением, работу с подростками, склонными к совершению правонарушений, улучшение адаптации несовершеннолетнего в социуме, развитие навыков конструктивного взаимодействия в конфликтных ситуациях, а также формирование лично значимой позиции по отношению к семье и браку, в долгосрочной перспективе на профилактику разводов.

Анализируя итоги деятельности учреждения за 2020-2021 годы, можно говорить о том, что благодаря своевременной и оперативной организации оказания социальной помощи гражданам в онлайн-формате, внедрению новых методов и направлений работы с молодежью и иными возрастными категориями граждан, удалось стабилизировать психологическое состояние населения региона. Проведенные мероприятия позволили перейти в настоящее время на работу с гражданами в штатном режиме.

Таким образом, опыт Самарского региона подтвердил востребованность со стороны населения в период пандемии социальной помощи, в том числе социально-психологических и социально-

педагогических услуг, а также эффективность системного подхода в организации своевременного оказания данных услуг.

Список литературы:

1. Солдатов, Н.Ф. Рынок социальных услуг: тенденции и проблемы в период пандемии COVID-19 / Н.Ф. Солдатов // Креативная экономика. – 2021. – № 5. – С. 1929-1946.

2. Число дней HRE: коронавирусный стресс. Human Resource Executive: официальный сайт. – URL: <https://hrexecutive.com/hres-number-of-the-day-coronavirus-stress/> (дата обращения 21.12.2021).

3. Евдокименко А.С. Стресс и выгорание в ситуации пандемии / А.С. Евдокименко, Е.А. Стрижова, Е.С. Терехова, А.В. Караськова // Экономические и социальные последствия коронавируса в России и в мире. Аналитический бюллетень НИУ ВШЭ. – № 4. 05.06.2020. – С. 128-138

4. Российское новостное интернет-издание: официальный сайт. – Москва, 2019. – URL: <https://lenta.ru/news/2019/10/14/stres/> (дата обращения 21.12.2021).

5. Правительство России. Стратегия развития молодёжной политики: официальный сайт. – Москва. 2014. – URL: <https://fadm.gov.ru/mediafiles/documents/document/98/ae/98aeadb5-7771-4e5b-a8ee-6e732c5d5e84.pdf> (дата обращения: 21.12.2021).