

# СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ В ОБЩНОСТТА В УСЛОВИЯТА НА ИЗВЪНРЕДНО ПОЛОЖЕНИЕ

## ДОКЛАД ОТ ПРОУЧВАНЕ

Нели Петрова, Даринка Янкова, Звездица Пенева-Ковачева

**Резюме:** Ограниченията във връзка с пандемията от COVID 19 засегна в много голяма степен работата на социалните услуги, които предлагат почасова подкрепа, тъй като основният модел на реализирането им е чрез индивидуални и групови срещи с хората, основно в сградите на услугите или в определени случаи в домовете на потребителите, над 50 % от работното време е именно в непосредствен контакт чрез провеждането на срещи лице в лице. Това са центрове, които предлагат главно информиране, застъпничество, консултиране, психологическа подкрепа, психо-социално придружаване, училищна подкрепа, терапевтични дейности, съобразно нуждите на децата или на техните родители. В тези центрове се въведе забрана за посещение от потребителите чрез писма от централната и местната власт. Не е достатъчно ясно как са реорганизирали работата си и представлява интерес да бъде проучено, още повече, че както стана ясно, тези практики ще трябва да се продължават и в бъдеще.

Докладът представя резултатите от проучване на предизвикателствата пред социалната работа с деца и семейства в риск в ситуацията на извънредно положение, което е проведено чрез онлайн въпросник и дълбочинни интервюта с ръководители на социални услуги за деца и семейства в риск. Методологията е разработена от екип от експерти от Катедра “Социална педагогика и социално дело” на СУ “Св.Кл.Охридски” и от Институт по социални дейности и практики. Целта на изследването е да проучи актуалните практики в социалните услуги и да очертае възможни препоръки за адаптиране на социалната работа към една бъдеща продължаваща ситуация на социална дистанция. Проучени са отношението на специалистите към кризата и нейното влияние върху тяхната работа; узнамерените начини на справяне, въведените нови практики; предложенията за промяна в работата им, с оглед осмисляне на бъдещата социална работа в тези условия.

**Ключови думи:** пандемията COVID 19, социални услуги за почасова подкрепа, социална работа с деца и семейства в риск в извънредно положение, нови практики в социалната работа

# SOCIAL SERVICES IN THE COMMUNITY IN A STATE OF EMERGENCY

## RESEARCH REPORT

Nelly Petrova, Darinka Yankova, Zvezditsa Peneva-Kovacheva

**Abstract:** The restrictive measures introduced in the context of the COVID-19 pandemic situation affected greatly the functioning of social services which offer hourly support as their main mode of provision is via individual and group meetings with people – mostly in the social care centers or, in particular cases, at the homes of the clients. The immediate contact via vis-à-vis meetings accounts for more the 50 % of the working time. These social care centers offer, in accordance with the needs of children or their parents, information services, advocacy, consultancy, psychological support, psycho-social assistance, school support, therapeutic activities. Visits to these centers were banned, following the relevant letters sent out by central and local authorities. It was somewhat unclear how they re-organized their functioning – thus, this issue was worthy of research, especially having in mind the fact that this particular mode of service provision will have to stay in place in the future as well.

The current report presents the findings of a research on the challenges to social care for children and families at risk during state of emergency, conducted by means of an online questionnaire and in-depth interviews with the managers of social services for children and families at risk. The methodology was developed by a team of experts from the Social Pedagogy and Social Work Department at Sofia University “St. Kliment Ohridski” and the Social Activities and Practice Institute. The objective of the research is to study the current social care practice and to outline possible recommendations for the adaptation of social care to a continuing future situation of social distancing. The study examines the attitude of the experts to the pandemic crisis and its impact over their work; the ways of coping with the restrictive situation; the introduced new practices; the suggested modifications in the functioning mode with a view to taking into consideration the future social care work under pandemic conditions.

**Key words:** COVID 19 pandemic situation, social services for hourly support, social services for children and families at risk in a pandemic situation, new practices in social work

## ИЗСЛЕДОВАТЕЛСКИ ЕКИП:

Проф. д-р Нели Петрова, научен ръководител на изследването,  
СУ „Св. Климент Охридски“, катедра „Социална педагогика и социално дело“

Даринка Янкова, експерт изследовател,  
изпълнителен директор  
на Институт по социални дейности и практики

Звездица Пенева-Ковачева, експерт изследовател,  
директор програма „Обучения и методическа подкрепа“ в Институт по  
социални дейности и практики

Април / 2020

### 1. ИЗСЛЕДОВАТЕЛСКА ПРОБЛЕМАТИКА

В продължение на близо два месеца работата на социалните услуги в общността беше поставена в ситуация на сериозна реконструкция, чиято сериозност беше свързана и с начина на възприемане на новата ситуация на забрана на контакти, на директна работа, освен в изключителни случаи. Първоначално, както и при повечето хора, се предполагаше, че става дума за обозрим и кратък срок на извънредност, след който отново ще се върнем към обичайния начин на работа. И в този период социалната работа в ЦОП (Център за обществена подкрепа), ЦСРИ (Център за социална рехабилитация и интеграция), ДЦ (Дневни центрове) и други услуги вероятно промени някои свои приоритети, обогати се с някои различни практики, основно индиректни, остави настрана някои обичайни, но общо взето в условията на очакване за скоро връщане към директната работа с хора. В последните дни става все по-ясно, че този период нито е кратък, нито е достатъчно обозрим. Вероятно пред професионалната общност стои предизвикателство за една по-системна промяна. Социалната работа се основава главно на човешките отношения, на връзката с клиентите, поради което ситуацията на извънредно положение я засяга по един твърде радикален начин.

В много голяма степен ситуацията засегна именно социалните услуги, които предлагат почасова подкрепа, тъй като основният модел на реализирането им е чрез индивидуални и групови срещи с хората, основно в сградите на услугите или в определени случаи в домовете на потребителите. Над 50% от работното време е именно в непосредствен контакт чрез провеждането на срещи лице в лице. Останалото време се разпределя за работа по професионалната документация, екипни срещи с други институции или вътре в услугите, обучения, супервизии, разработване на нови програми и дейности и пр.

Може да се каже, че инструкциите от страна на компетентните органи на този етап са основно забранителни и ориентирани към спазване на строги мерки за хигиена и дистанция. Формулирането на нови изисквания, идеи, протоколи на работа стои на дневен ред и изисква професионално осмисляне. Основната причина за провеждане на изследването е въвличането на по-голяма част от специалистите, работещи на терен, в търсенето на отговори на предизвикателството. Представата на изследователския екип за това въвличане на професионалистите е основно през два подхода:

- споделяне от социалните работници, психолозите, ръководителите на социални услуги на изобретеното от тях самите в периода на извънредно положение;
- споделяне от социалните работници, психолозите, ръководителите на социални услуги на възникналите идеи за бъдещата работа, осмислени през необходимите ресурси.

## 2. МЕТОДОЛОГИЯ НА ПРОУЧВАНЕТО

Проучването на предизвикателствата пред социалната работа с деца и семейства в риск в ситуацията на извънредно положение е проведено чрез онлайн въпросник и дълбочинни интервюта с ръководители на социални услуги за деца и семейства в риск. Методологията е разработена от екип от експерти от Катедра „Социална педагогика и социално дело“ на СУ „Св. Кл. Охридски“ и от Институт по социални дейности и практики.

Работата на изследователския екип е доброволна, изследването не е финансирано.

Целта на изследването е да проучи актуалните практики в социалните услуги и да очертае възможни препоръки за адаптиране на социалната работа към една бъдеща продължаваща ситуация на социална дистанция.

Задачи на изследването са проучване на:

- отношението на специалистите към кризата и нейното влияние върху тяхната работа;
- изнамерените начини на справяне, въведени нови практики;
- предложенията за промяна в работата им с оглед осмисляне на бъдещата социална работа в тези условия.

Въпросникът е за всички помагащи специалисти, работещи в социални услуги за деца и семейства в риск в общността в ситуацията на криза, основно Център за обществена подкрепа, Център за социална рехабилитация и интеграция. Това са центрове, които предлагат почасови услуги: главно информирание, застъпничество, консултиране, психологическа подкрепа, психо-социално придружаване, училищна подкрепа, терапевтични дейности, съобразно нуждите на децата или на техните родители. В тези центрове се въведе забрана за посещение

от потребителите чрез писма от централната и местната власт. Не е достатъчно ясно как са реорганизирали работата си и представлява интерес това да бъде проучено, още повече че както стана ясно, тези практики ще трябва да се продължават и в бъдеще.

Въпросникът съдържа 5 блока въпроси, като 9 от тях са затворени и 12 са отворени въпроси. Има въпроси, които се попълват по желание, какъвто е въпросът за това, дали услугата, в която работи специалистът, е управлявана от община, или от НПО. Зададохме този въпрос с идеята да се проучи хипотезата за по-голяма подкрепа на екипите в услугите, управлявани от НПО, тъй като именно това се твърди най-често, но няма данни за него. В контекста на обществената дискусия за предоставянето на социални услуги от НПО ни се стори важно да използваме това проучване и за възможен отговор на тези въпроси.

Въпросникът с придружително писмо е изпратен до 113 социални услуги в цялата страна.

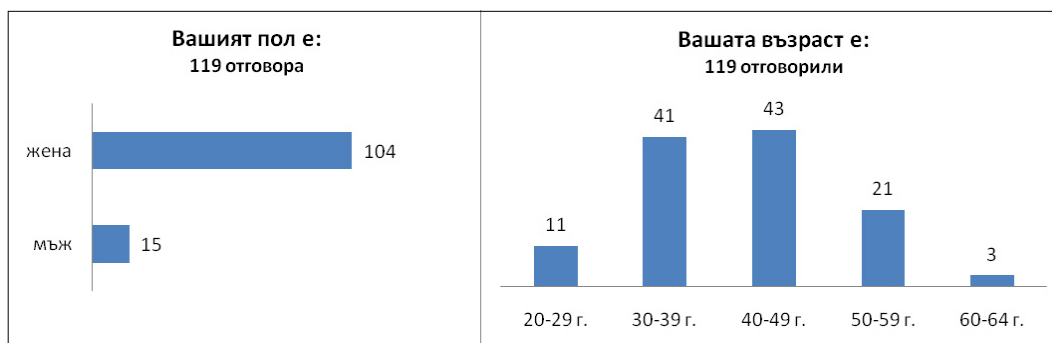
Дълбочинните интервюта са пет: четири с ръководители на ЦОП и едно на ЦСРИ, управлявани от НПО.

Изследването е проведено в периода 26 април – 6 май.

### 3. АНАЛИЗ НА ДАННИТЕ ЗА УЧАСТНИЦИТЕ В ИЗСЛЕДВАНЕТО

Въпросникът е попълнен от 119 участници, от които очаквано близо 90% са жени, като възрастовият диапазон е също в рамките на очакваната работна възраст, като най-много са специалистите на възраст между 30 и 49 години (Таблица №1).

Таблица № 1 Разпределение по пол и възраст на участниците в изследването



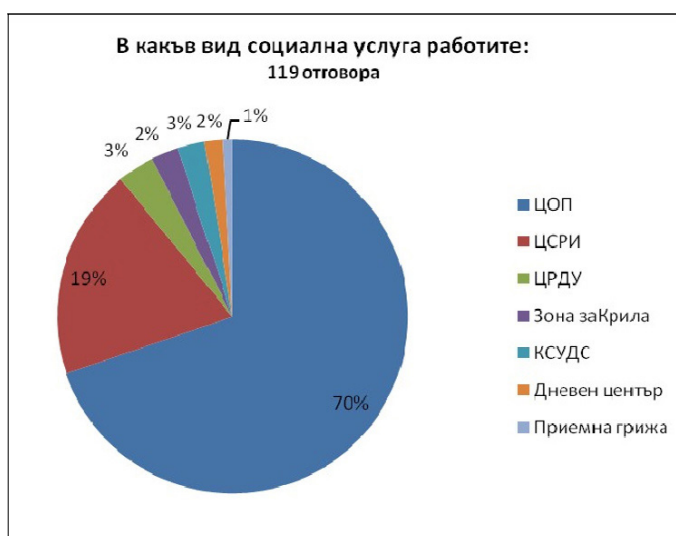
Професионалният опит се движи в рамките на 10 – 15 години преимуществено, което предполага, че повечето специалисти имат опит, който е на „възрастта“ на новите социални услуги в общността, развивани основно след 2004 – 2005 г., каквито са Център за обществена подкрепа, Център за социална рехабилитация и интеграция, Дневните центрове и пр. (Таблица № 2).

Таблица № 2 Професионален опит на участниците



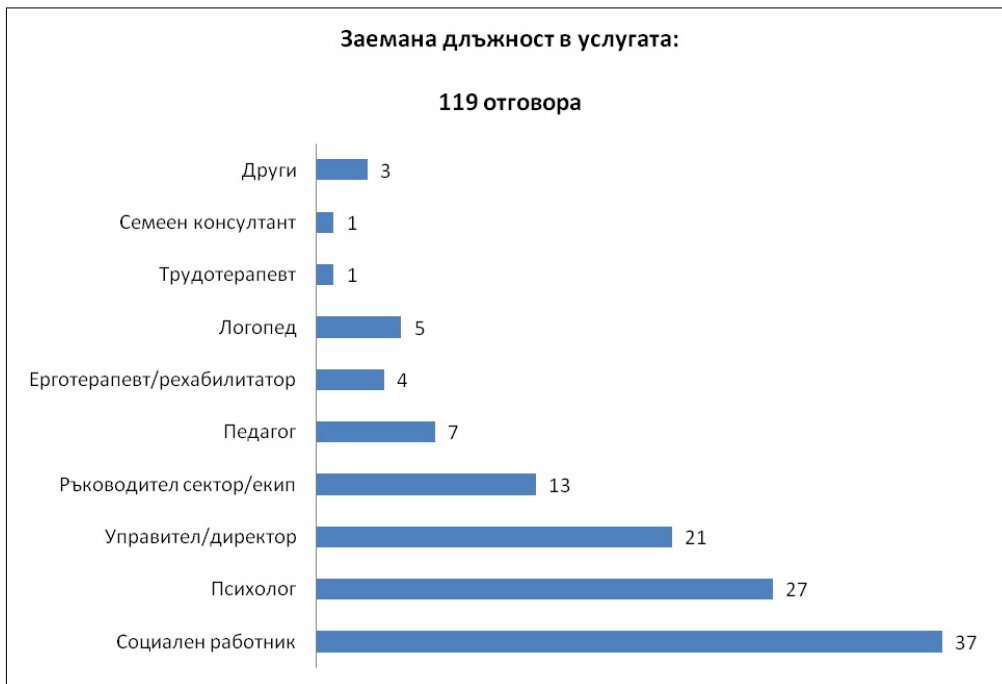
Според данните от проучването участници в изследването са основно работещи в ЦОП, които са около 70% от всички участници (Таблица №3). На следващо място по представителност в проучването са работещи в ЦСРИ, които съставляват около една пета от всички участници. Тази услуга се предоставя както за възрастни, така и за деца, като участващите в изследването са основно от ЦСРИ, работещи с деца.

Таблица № 3 Разпределение според вид социална услуга, в която работят участниците



Близо 40% от участващите в изследването са социални работници, заемащи тази длъжност в социалната услуга, където работят. С около 10% по-малко са психолозите, които съставляват малко над една четвърт от състава на изследваните услуги (Таблица №4).

Таблица № 4 Заемана длъжност в услугите на участниците в изследването



Участниците в изследването сравнително равномерно представляват услуги, чиито доставчик са общини (около 53%), и такива, чиито доставчик е НПО (около 47%). Това е въпрос по желание, на който са отговорили 98 от всички участници в изследването (Таблица № 5).

Таблица № 5 Услугата, в която работя, се предоставя от община или от НПО



#### 4. ПРАКТИКАТА НА СОЦИАЛНА РАБОТА В СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ В ЦОП И ЦСРИ ПРЕЗ ПЕРИОДА НА ИЗВЪНРЕДНО ПОЛОЖЕНИЕ

##### 4.1. ПРОБЛЕМАТИКА, ПО КОЯТО СЕ РАБОТИ В СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ

Според работещите в услугите в ситуацията на извънредно положение проблемите, по които най-често се е налагало да работят, са отразена в Таблица № 6.

Таблица № 6 Проблеми, по които най-често се търси помощ



Клиентите на социалните услуги в периода на извънредното положение заявяват няколко основни типа проблеми, като най-често това са *трудности в справянето с ученето онлайн*. Прави впечатление, че този тип проблематика е представена основно от тези специалисти, които работят с деца с увреждания, както и специалисти, работещи в ЦСРИ, където това е основната целева група клиенти. Вероятно това е водещ проблем за голяма част от клиентите на услугите, имайки предвид, че онлайн обучението изисква и технически ресурси, за които повечето от тях нямат възможност. В отговорите на отворените въпроси респондентите поясняват, че заявените проблеми от този тип са по-скоро свързани с преживяванията на децата от липсата на контакта с връстници, с реконструиране на ежедневните дейности по нов начин, което е в известна степен и криза, изпитание и за самите родители. На следващо място те заявяват *трудности във взаимоотношенията родители – деца* (53%) и в поведението на децата (44,5%). Почти половината от специалистите определят, че клиентите на услугите споделят проблеми като *бедност, недостиг на храна и средства за справяне* (43%). Вероятно тези проблеми са били актуални за клиентите и преди настъпване



на извънредното положение, но в момента на социална дистанция и ограничени контакти те ескалират и заемат водещо място в търсенето на подкрепа от специалистите.

Внимание заслужават и проблеми, касаещи трудности в контакта с родител при раздяла (21%), особено когато този контакт е възпрепятстван допълнително от забраната за директни контакти между хората, когато не живеят заедно.

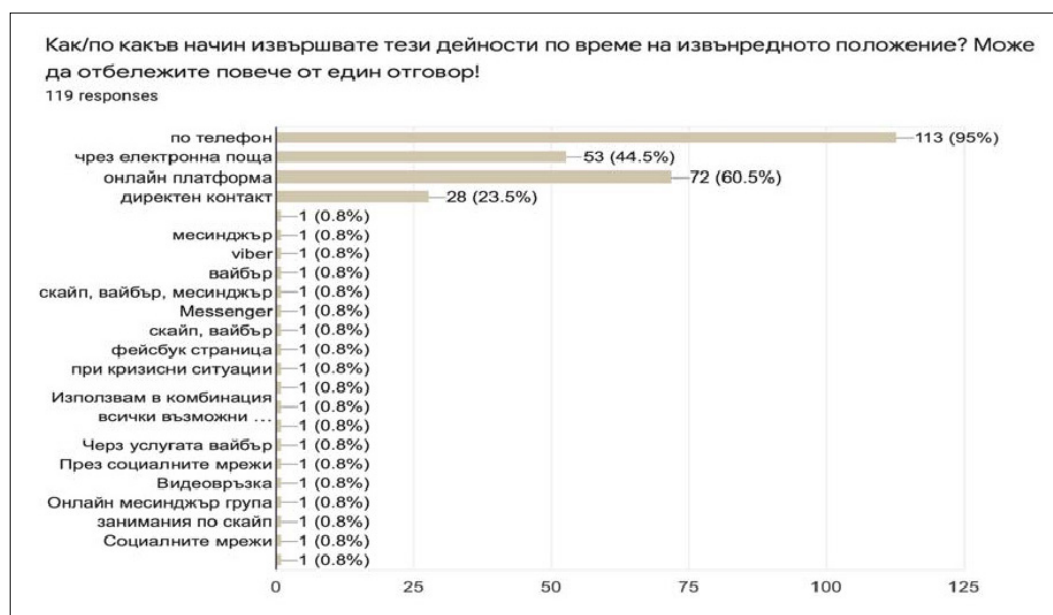
Бихме могли да обобщим, че водещите проблеми, които заявяват клиентите на социалните услуги, са свързани с извънредната ситуация и променени условия на живот и взаимодействие между хората.

#### 4.2. НАЧИНИ ЗА КОНТАКТ С КЛИЕНТИТЕ

Голямата част от специалистите са работили *индиректно* със своите клиенти по време на извънредното положение, като са обхванали повече от две трети от тях. Само 13 определят, че успяват да работят със 100% от потребителите по време на извънредното положение.

За своята индиректна работа специалистите са използвали различни средства – телефон (100%), онлайн платформа – над две трети, като те основно са от услугите, управлявани от НПО, над половината от всички изследвани използват електронна поща и според данните малко под 30% споделят за директен контакт, като това се отнася в по-голяма степен за услугите, управлявани от общините (Таблица № 7). Половината от специалистите, осъществяващи директен контакт с клиентите, са на ръководни позиции – управители на услуги или ръководители сектори/екипи.

Таблица № 7 Начин на работа



През анализа на отворените въпроси става ясно, че директната работа е по-скоро изключение, изпълнява се при всички мерки за предпазване, включва *предоставяне на материална помощ, подписване на договори, оценка на риска, кризисна интервенция, придружаване при правни процедури*, които не търпят отлагане.

„Клиентите влизат по един, с маски, измиват си ръцете със сапун и се дезинфекцират с дезинфектант. Спазва се дистанция от 1,5 – 1,8 м. След клиентите се дезинфекцират гръжките на вратата и повърхности ползвани от тях. Аз също съм с маска и след всяка среща си измивам ръцете и се дезинфекцирам. Всяка вечер основно се почиства и дезинфекцира кабинета. Цял ден прозорецът е отворен.“

„Срещите се осъществяват на открито с минимум два метра разстояние, като социалният работник и клиентът са задължително с маска.“

„Тези срещи са единични, само при наистина неотложни правни процедури, кризи или при констатиран риск за живота и здравето за децата. Носене на маски; разстояние поне два метра; избягване на всякакви струпвания или затворени пространства с наличието на повече хора; използване на по-големи стаи за консултиране; дезинфекциране на стаи и ръце.“

„Директният контакт се осъществява на открито пространство. Специалистът е снабден със защитна маска, ръкавици и дезинфектанти. Спазва се препоръчителната дистанция. Предварително, чрез телефонен разговор, е проучен здравният статус на потребителите и същите са инструктирани да предприемат необходимите противоепидемични мерки. Продължителността на срещата е кратка.“

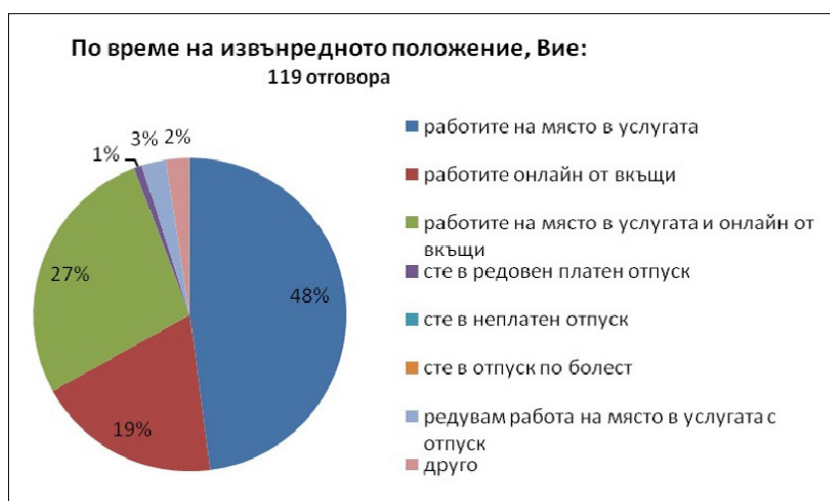
„При спешна нужда от прием на клиент в услугата има предварително определен протокол. На входа на услугата има поставен дезинфектант за обувките, през който преминават всички. Приемът се осъществява при задължително носене на лични предпазни средства от служителя на услугата и клиентите. На влизане се предоставя дезинфектант за ръце. Използва се фоайето на услугата, което е пригодно за чакалня. Спазва се физическа дистанция. В случай че клиентите нямат маски и няма как да си ги осигурят, центърът разполага с няколко резервни, които им се предоставят. Повърхностите се дезинфекцират веднага след напускане на клиента. Всеки от служителите е преминал специален инструктаж за спазване на мерки относно личната безопасност и безопасността на клиентите.“

#### **4.3. ВЪВЕЖДАНЕ НА НОВИ ПРАКТИКИ НА РАБОТНО МЯСТО**

Извънредната ситуация доведе, макар и плахо, до въвеждане на практики на работа от вкъщи, практики, които отдавна съществуват при други професии. Причините за това са както необходимостта от спазване на социална дистанция и грижа за човешкия ресурс, така

и от преобладаващия тип индиректен контакт с хората. Все пак почти половината от специалистите (49%) посочват, че по време на извънредното положение работят на място в услугата, като около 70% от тях са в услугите, управлявани от общините, и около 30% от НПО. Двете форми на изпълнение на работните задачи – работа в услугата и онлайн от вкъщи, съчетават 27%. Малка част редуват работа онлайн или в услугата с ползване на платен годишен отпуск (3% от участниците) от ЦОП (Таблица № 8). Презледът на данните през професиите показва, че психолозите и ръководителите на услугите по-често работят онлайн, съчетавайки работа от вкъщи и в услугата. Изглежда, че по-често социалните работници са имали директен контакт с хората, най-вероятно чрез дейности, насочени към изцяло социална подкрепа като помощ за храна, дезинфекционни материали и пр.

Таблица № 8 Работно място по време на извънредното положение



#### 4.4. ПОДДЪРЖАНЕ НА КОНТАКТ, МАТЕРИАЛНА ПОМОЩ И КОНСУЛТАТИВНИ ДЕЙНОСТИ СА ПРЕДОСТАВЯНИ НА ХОРАТА ПО ВРЕМЕ НА ИЗВЪНРЕДНОТО ПОЛОЖЕНИЕ

Като най-важна задача по време на извънредното положение е била *поддържането на контакт* (89,9%) и предоставянето на различни по съдържание и времетраене *консултативни дейности* като провеждане на разговори, информирание, даване на идеи, насоки за справяне и *кризисна интервенция*, осъществявана в директен и индиректен контакт. (Таблица № 9). Въпреки че подкрепата се осъществява по-скоро опосредствано, специалистите осъществяват и дейности по *оценка на нуждите* (62 отговора) и *оценка на риска* (51 отговора). Този тип дейности извършват 61% от работещите в услугите, управлявани от НПО, и 38% от работещите в услугите, управлявани от общините.

Сравнително висок е относителният дял на дейности по обучения (31%), които се съобщават основно от психолозите и директорите/управителите на услугите, извършвани онлайн чрез електронни платформи и по-малко чрез директен контакт. Това са основно обучения на кандидати за осиновители и на родители.

Таблица № 9 Дейности за подкрепа



„Обгрижваме ги дори и извън рамките на работното ни време. На линия сме за въпроси и подкрепа.“

„Съветваме родителите с нисък родителски капацитет как да съставят дневен режим на детето. Социалната изолация на децата с проблемно поведение задълбочава проблема им и родителите получават съвети как да се справят.“

„Поддържане на връзка между потребител и здравна грижа, мост потребител – личен лекар.“

„Всяка седмица се провеждат телефонни разговори, телефонно консултиране, скайп сесии с деца и родители, поддържа се страница на услугата във Фейсбук, в която всеки специалист прави и споделя материали на различни тематки. Осигуряват се продукти (хранителни или дезинфекционни) на семейства, които към този момент не могат да си позволят да си ги закупят.“

„Опитвам се да работя по случаите, така че да отговоря, доколкото мога, на потребностите на потребителите.“

„Осигурили сме всякакви канали и възможности за комуникация, като задължително търсим най-удачния начин за комуникация с клиента. Проявяваме гъвкавост както в средствата за комуникация, така и в работното време.”

„Осигурена е възможност на някои от клиентите за контакт със специалиста и чрез личните профили в социални мрежи и платформи.”

„При сигнал за хуманитарна нужда търсим дарители и организации, които да подкрепят семейството.”

„Консултиране относно същността на извънредното положение и снемане на напрежението от създалата се ситуация. Разясняване на текущата ситуация и подпомагане на справянето чрез предлагане на алтернативни решения.”

„Поддържам постоянна връзка с клиентите си. Следя здравословното и психическото им здраве и ги мотивирам за справяне с ежедневни и нови проблеми в семейството.”

„Предоставяне на информация за лекар специалист и други, доколкото ми позволяват компетенциите.”

„Отваря се пространство за вентилиране на преживявания, свързани със социалната изолация и последиците от нея.”

„Старам се да подкрепяме семействата според възможностите ни в тази извънредна ситуация.”

„Подпомагаме ги с храна и технически средства за онлайн обучението – нещо, което не е част от услугите ни.”

„Изслушване и консултиране.”

„Организираме и провеждаме инициативи като онлайн конкурси, състезания и предизвикателства, които се реализират в домашна среда. Забавни игри.”

„Според потребностите на потребителя той бива насочван към съответната служба за получаване на материална помощ.”

„Провеждат се и разговори с лекари специалисти с цел записване на час във връзка с възникнали здравословни проблеми на потребителя.”

„Подкрепа на родителите в лични проблеми.”

„Свързваме се с класните им ръководители и сътрудничим на родителите за връзка с институции.”

„Чрез дарения и с ресурса на НПО осигуряваме хранителни продукти, памперси, адаптирани млека, облекло, перилни препарати, предпазни средства (маски), както и закупуване на лекарства. Съдействаме за погълване и подаване на документи за получаване на полагащи се помощи, придружаване до институции и лични лекари, разсрочване на задължения. Разговаряме с наемодатели, докато търсим варианти за заплащане на дължими наеми и битови сметки.”

„Старая се контактите да са по-чести, но видео връзка с клиента от неговия собствен дом го поставя в друга среда.”

„Екипът полага усилия за продължаване на работата с всеки един потребител, използвайки различни методи и варианти; продължават дистанционно да се обсъждат случаи на конкретни потребители с други партньори във връзка с

покриване на заложените в плановете за подкрепа цели; координират се и се медиират дейности между потребители и други услуги/институции; набират се гаранции за нуждите на клиентите.”

„Вътрешкупни срещи по случаите; база данни за работа в условията на пандемия – теоретични материали, информационни такива, които специалистите могат да ползват в работа с клиентите; Карта на ресурсите за София – конкретни координати на институции, организации, нормативни възможности за подкрепа на семейството – права по закон. Картата се поддържа в актуалност и по темата работи отделен служител, който може да консултира по-задълбочено по темата.”

„Оказваме допълнителна подкрепа на родителите в условията на извънредно положение повече, отколкото в нормален ритъм на работа.”

„Старая се да отговарям на потребностите на клиента, без да преминавам в спасителна позиция и се старая да не му предавам моята тревожност по отношение на изолацията.”

„Осъществяваме посредничеството между институциите (предимно с личните лекари на децата); информирани за актуалната ситуация. Акцент поставяме върху мерките за предотванване от заразяване с Ковид-19, какво означава „карантина“, „социална дистанция“ и мн. други.”

„Опитваме се да помагаме във всяка възникнала ситуация -- оставане без работа, трудности във взаимоотношенията у дома, водене на учебен процес в тези условия и др.”

„По-чести контакти с цел снемане на напрежението от така създалата се ситуация.”

„Използване на повече лични ресурси от страна на работещите в услугите – разговори чрез личните телефони на специалистите, вайбър и месинджър.”

„Осигуряваме дистанционна връзка между тях за обменяне на информация, мисли, съвети и опит за справяне с актуалната ситуация. Имат на разположение разнообразни ресурси. Разкрихме виртуални ателиета по интереси. Включваме децата в дискусии по методите на груповата работа. Информираме и договаряме всички процеси с родителите. Бих казала, че имаме доста по-интензивна връзка, предвид ситуацията.”

„Снижаване на напрежението чрез телефонни разговори, подпомагане чрез сесии с децата онлайн, изпращане на учебни материали и такива за осмисляне на свободното време чрез Български пощи, подкрепа чрез доставка на храни. Проследяване на електронните учебни платформи на децата, с които работим, с оглед осъществяване на навременна подкрепа при тестове, контрол над срокове.”

„Посредничеството и придружаването на клиенти в периода на извънредно положение не може да бъде осъществено на 100% и няма нужния ефект.”

Високият относителен дял на изготвянето на оценки по случаи през данните от дълбочинните интервюта изглежда се дължи на провеждането

на актуални оценки на всички клиенти на услугите; оценки, насочени не толкова към отговор на заявките в направлението, колкото към нови потребности, към риска от бедност, социална изолация, маргинализиране.

Едновременно с това ръководителите на услуги посочиха и трудностите за изготвяне на оценка според заявката на направлението, която да се основава само на онлайн контакт, особено в случаите, в които единственият контакт с хората е по телефон. Очертава се необходимост от преосмисляне на стъпките и техниките за изготвяне на такава оценка.

Някои специалисти изразяват мнение, че с по-малките деца е трудно да се работи онлайн или по телефона, защото, от една страна, техническите устройства отвлечат вниманието на детето и концентрацията му е много ниска. В този случай подкрепата е през родителите, които от своя страна са доволни от това, че има с кой да разговарят и да бъдат изслушани.

От друга страна, в някои услуги естеството на специализираната подкрепа изисква демонстрация и физическа помощ, което няма същия ефект, както в пряката работа. Това важи особено за специалисти като кинезитерапевти, рехабилитатори и други терапевти.

Интересни са данните за предоставянето на кризисна интервенция, което според проучването е посочено от почти от една трета от участниците. В интервюта беше споделено и за предоставяне на кризисна психологическа интервенция за колеги от социалната сфера, извън социалните услуги.

Дейностите се извършват от всички специалисти, независимо от вида на услугата, включително и тези специалисти, които са на ръководни позиции.

Специалистите от услугите споделят, че подкрепят в по-голяма степен клиентите на услугите в отговор на техните потребности по отношение на:

- учебния процес в онлайн среда като подкрепа за изготвяне на презентации, изпълнение на индивидуални задачи, предоставяне на допълнителни учебни материали, подготовка на тестове, контакти с учители и класни ръководители;
- посредничество в контактите с личен лекар, здравни и социални служби, агенции по заетост, банкови и други институции, наемодатели. Подкрепа за попълване на документи;
- набирание на дарения и помощи в материали, храни, санитарни средства, лекарства и предоставяне на клиентите;
- организиране на ежедневието на децата и ролята на възрастните чрез насоки към родителите, организиране на онлайн конкурси и състезания в домашна среда, насоки за справяне с проблемното

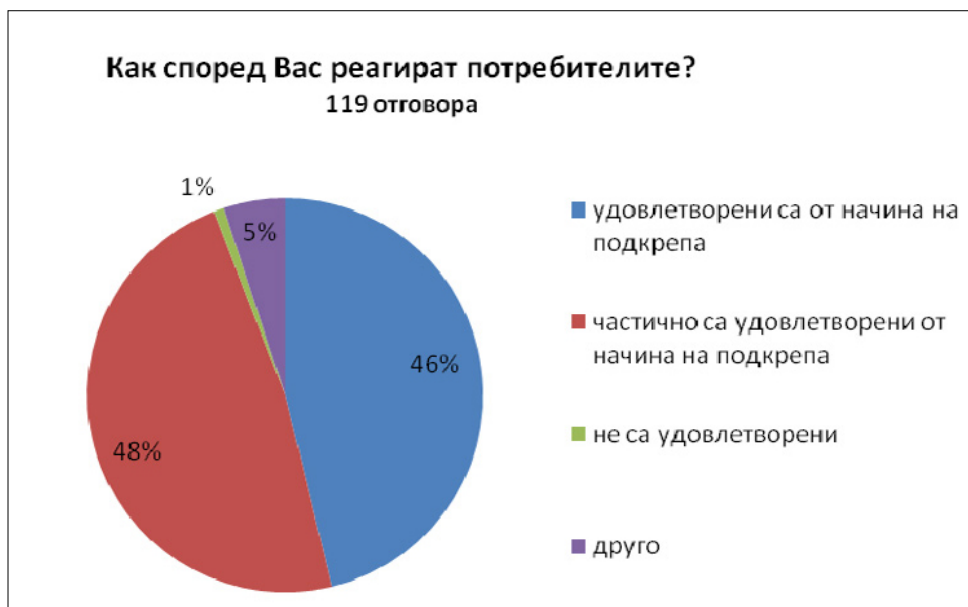
поведение на децата, консултации на родителите как да говорят с децата за променената ситуация;

- консултиране относно същността на извънредното положение и снемане на напрежението от създалата се ситуация. Разясняване на текущата ситуация и подпомагане справянето чрез предлагане на алтернативни решения. Отваряне на пространство за вентилиране на преживявания, свързани със социалната изолация и последиците от нея.

#### 4.5. УДОВЛЕТВОРЕНОСТ И ОБРАТНА ВРЪЗКА ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Според участвалите в изследването специалисти 46,2% от потребителите на услугите са удовлетворени от начина на подкрепа, а 47,9% от потребителите са частично удовлетворени. Прави впечатление, че според тези данни хората, с които основно е поддържан контакт чрез разговори, получавали са информация и пр., са били по-скоро удовлетворени в подкрепата (Таблица № 10).

Таблица № 10 Удовлетвореност на потребителите



Според специалистите клиентите им оценяват ползата от директния контакт на специалиста с детето най-вече по повод помощта за справяне с онлайн обучението; директните разговори и онлайн игри, които правят с децата им; помощта с материали и изпълнение на задачи в онлайн обучението. Положителната оценка и удовлетвореност от подкрепата в тази насока е тясно свързана и с това,



че за клиентите справянето на децата в онлайн обучението е водещ проблем в настоящата ситуация, вероятно и за самите родители. Можем да предположим, че оказваната помощ от специалистите в услугите е и ценна насока за родителите в преконструиране на техните ежедневни отношения с децата в домашна среда.

От друга страна, клиентите на услугите са удовлетворени и благодарни за оказаната материална помощ, подкрепата в консултирането, позитивното отношение и готовността на специалистите да отговорят на техните нужди по всяко време.

„Чувствам се по-спокойна и сигурна“; „Доволни сме, че по всяко време можем да ви се обадим и да получим подкрепа – материална и емоционална.“

Неудовлетвореността или частичната удовлетвореност на клиентите, според изследваните специалисти, идва от факта, че им липсват директният контакт и консултативните сесии със специалистите. Самите те очакват излизане от извънредното положение и възстановяване на предишните форми на контакт със специалиста.

„Посещенията в ЦОП са по-въздействащи и достигащи по-бързо до крайната цел.“

Специалист от услуга споделя мнение, че на клиентите им липсва защитеното пространство в ЦОП, което за някои от тях е по-безопасно за споделяне и осмисляне на проблемите. В голяма степен заявката на услугата убягва и фокусът е по-скоро върху това да чуят как са клиентите, да бъдат на тяхно разположение и да се намесят и в решаване на проблеми, които обичайно имат всички хора в ситуация на извънредно положение.

При онлайн работата има големи притеснения за децата и характера на подкрепата, особено за по-малките деца. Изглежда, че част от притесненията са по-скоро у специалистите, но това е тема, по която е необходимо по-задълбочено проучване.

„- Как се чувстваш на тези срещи, как е за тебе сега? - Харесва ми и сега, и преди.“ (дете на 11 г. по време онлайн среща с психолог)

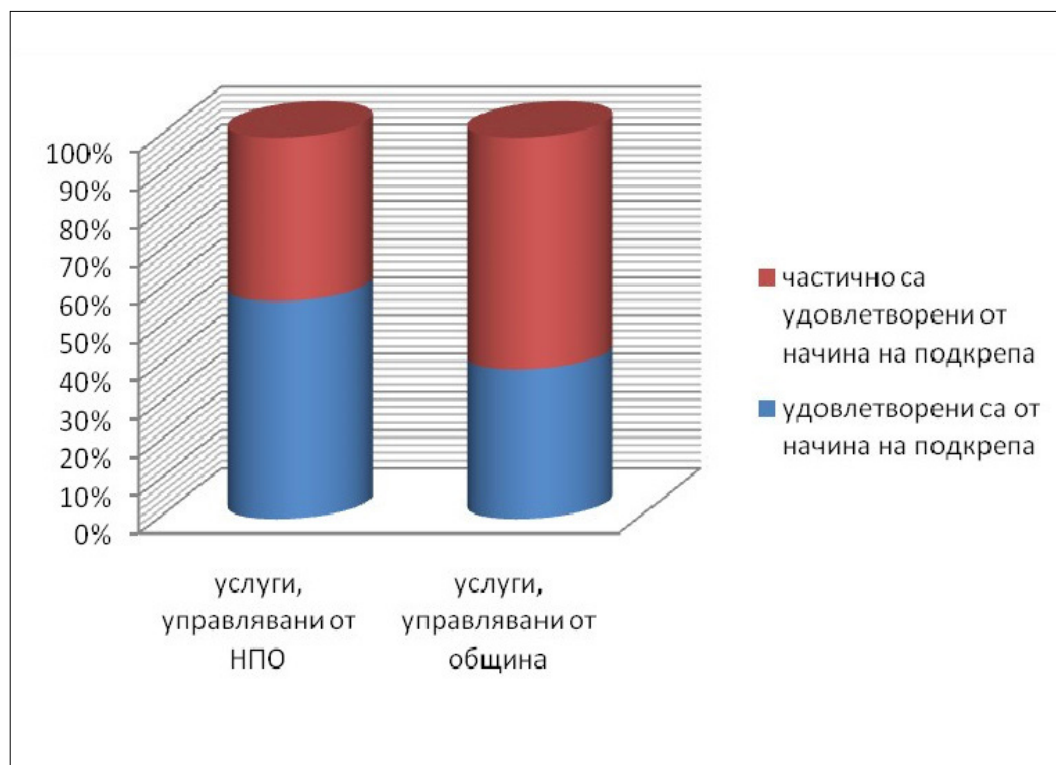
От интервютата с директори на услуги имаше споделяния за обаждане на телефоните на услугите от хора, които не са потребители за да получат информация за вируса, разпространението му, начините за предпазване.

„Обади се една баба от едно село, видяла телефонит,е ни да ни пита какво става, какво да правят... беше доста притеснена. Поговорихме... обяснихме...“

Резултатите показват, че по-често специалистите, работещи в услуги, управлявани от НПО, споделят за по-голяма удовлетвореност на своите клиенти, което може да се дължи както обективно на такъв резултат, така и на субективната им преценка, както и на по-често търсене на обратна връзка в тези услуги. Също така изглежда, че

удовлетвореността е по-голяма според психолозите, което може би се дължи на типа подкрепа и възможностите да се оказва онлайн (Таблица №11).

Таблица № 11 Удовлетвореност на потребителите, според вида управление на услугата

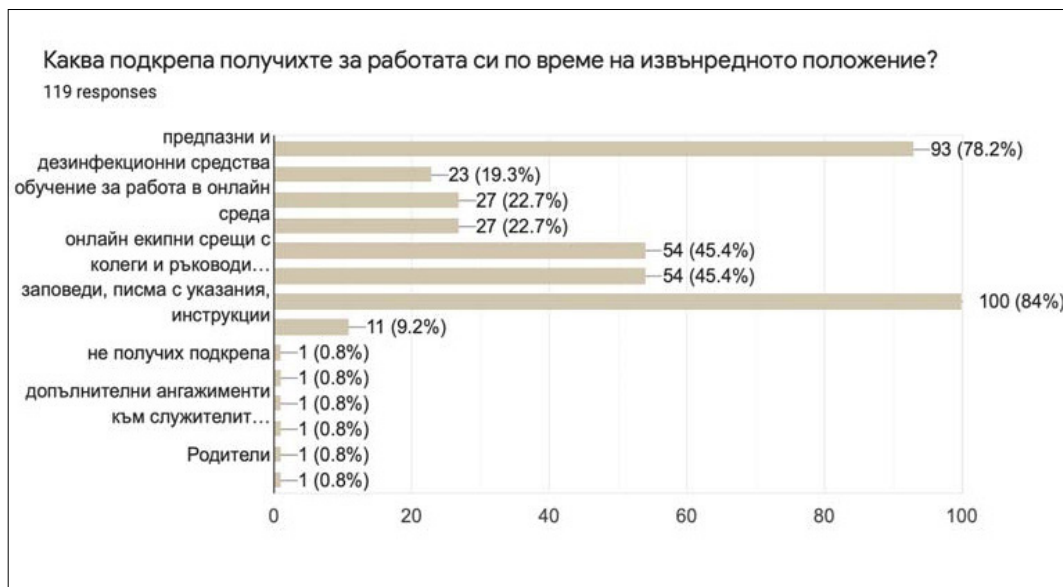


## 5. ПОДКРЕПАТА, КОЯТО ПОЛУЧАВАТ И ОТ КОЯТО СЕ НУЖДАЯТ СПЕЦИАЛИСТИТЕ В СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ

### 5.1. КАКВА ПОДКРЕПА СА ПОЛУЧИЛИ РАБОТЕЩИТЕ В СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА И СЕМЕЙСТВА В РИСК ПО ВРЕМЕ НА ИЗВЪНРЕДНОТО ПОЛОЖЕНИЕ

Специалистите в услугите получават различен тип подкрепа за работата си в условията на извънредно положение, като данните са по-скоро обвързани с тяхното разбиране за подкрепа. (Таблица №12) Специалистите споделят, че в най-голяма степен са подкрепени чрез предоставяне на предпазни и дезинфекционни средства, а също така като подкрепа те считат регламентиране на новата организация на работа чрез заповеди, указания и инструкции от страна на ръководствата и доставчиците на услугата, включително и от общинските и държавните администрации.

Таблица № 12 Получена подкрепа



На следващо място специалистите виждат подкрепа чрез екипното взаимодействие: онлайн екипни срещи с колеги и ръководители, телефонни разговори с ръководителите за вземане на оперативни решения и обсъждане на организацията на работния процес. 1/5 от всички, участвали в изследването, отчитат като подкрепа и техническото оборудване, което вероятно им е предоставено за преминаване към работа онлайн.

Професионалната подкрепа в необичайна и променена ситуация изисква също така специалистите да имат възможност да говорят за своите преживявания и емоции по отношение на работата по случай и взаимоотношенията си с клиентите. За това помага супервизията, която са получили само 22,7% от специалистите. От анализа на отговорите се вижда, че подкрепа чрез супервизия са получили 40% от специалистите от ЦОП и ЦСРИ, управлявани от НПО. Това са основно психолози и социални работници, за които се предполага, че директно работят с клиенти по случай. В услугите, чиито доставчик са общини, подкрепа чрез супервизия са получили само 9% или 5 специалисти, като 4 от тях са ръководители на услуги и 1 е социален работник.

Идентични са изводите, които правим и по отношение на обучението като форма на професионална подкрепа. Вероятно голяма част от работещите в услугите имат необходимост от допълнителни знания и умения за работа в онлайн среда, ползване на онлайн платформа и други, съотнесими към сегашната ситуация. Същият относителен дял (както при супервизията) са обхванатите специалисти в обученията за работа в онлайн среда – 22,7%. Разрезът по видове услуги показва посрещането на тези потребности от подкрепа по различен начин в услугите. Само 3-ма

специалисти (2-ма социални работници от ЦСРИ и 1 психолог от ЦОП), което е 5,7%, са подкрепени чрез този тип обучение от услуги, управлявани от общини. 23-ма специалисти (50%) работещи в ЦОП и ЦСРИ, чиито доставчик са НПО, отчитат, че са подкрепени чрез обучение за работа в новите условия.

Интерес представлява и разрезът по специалисти и видове услуги относно получената психологическа подкрепа в условията на извънредно положение. Едва 10% са получили такъв вид подкрепа, като почти всички от тях (7 социални работници и 2 директори на услуги) са от услуги, управлявани от НПО, и двама директори на услуги към общини също заявяват, че им е оказана такъв тип подкрепа.

## 5.2. НУЖДИ ОТ ПОДКРЕПА СПОРЕД РАБОТЕЩИТЕ В СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА И СЕМЕЙСТВА В РИСК

Освен получената подкрепа специалистите заявяват допълнителни нужди от подкрепа, които могат да бъдат обобщени в следното:

- *Нужди от подкрепа за професионално развитие и превенция на бърнаут:* по-чести екипни обсъждания на ситуацията и справяне с нея, индивидуална и групова супервизия, форми за споделяне на добри практики, форуми с партньори за обмен на идеи и опит, методическа подкрепа, супервизия по теми, свързани с управление на екипа в условията на промяна. Обучения: за работа в онлайн среда, за консултативна и групова работа онлайн, инструменти/методи за дистанционна подкрепа на децата и семействата им, за кризисна интервенция.

„Нуждая се от основно разбиране, от усещането за грижа за персонала, чуване на страховете.”

„...от повече разбиране и подкрепа, тъй като ситуацията е кризисна и за специалистите.”

„...психологическа подкрепа, а не заплахи за орязване на заплати и съкращения.”

*Нужди от организационна подкрепа на междуинституционално ниво:* по-конкретни указания от страна на АСП относно структурирането на работния процес, относно срокове за изготвяне на задължителната документация по случаите на клиентите в ЦОП; стиковане в изискванията между социалните услуги и Дирекции „Социално подпомагане“.

„Нужна е платформа, в която може да се работи единно и да се предава информация, документи и чрез която може да се осъществява координация между звена и институции, както и да се осъществяват контакти с клиенти.”

- *Нужда от техническа подкрепа:* по-добра интернет връзка, добра техника, предназначени средства и материали, продукти и

материали, с които да се подкрепят клиенти с финансови и битови затруднения.

„Работата ще бъде улеснена, ако бъдат осигурени смарт устройства с добри параметри и актуален софтуер. Екипът е създавал нужната организация, за да се поддържа ритъм на работа, който се доближава максимално до обичайния.“

Очертава се ситуация, в която някои услуги са много по-гъвкави и способни да отговорят на нуждите на работещите в тях специалисти, така че те от своя страна да могат да удовлетворят по най-добър начин и потребностите на своите клиенти, а други – не.

## 6. ОСНОВНИ ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА ПРЕД РАБОТЕЩИТЕ В СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА И СЕМЕЙСТВА В РИСК

Таблица № 13 Предизвикателства пред работещите в социални услуги в общността



Предизвикателствата, които стоят пред работещите в социалните услуги в условията на извънредно положение и социална дистанция, са представени в Таблица №.13 и чрез отговори на открит въпрос, където е дадена възможността всеки да сподели своето мнение.

### 6.1. ТЕХНИЧЕСКИ ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА

Както се вижда, на първо място се поставят предизвикателствата, свързани с технически проблеми. Става дума преди всичко за трудностите

при използване на техническите средства за контакт с потребителите, най-вече за работата с онлайн платформи, с наличието и използване на технологии както при служителите на социалните услуги, така и при клиентите, за което те бяха неподготвени. Продължителността на пандемията наложи хората да се учат, подготвят и адаптират за работа в новата онлайн среда в движение.

За ръководителите на услугите предизвикателствата се свързват със създаване на организация на работа и комуникация онлайн с екипите, което изисква усвояване и прилагане на новите технологии за комуникация с клиентите.

„За мен като директор е предизвикателство да организирам екипа и да усвояваме новите технологични начини за комуникация с екипа и директна подкрепа на клиентите.“

„Да организирам работния процес и предоставям правилно документите за дистанционното обучение“.

„...липсата на подходяща техника и надеждна форма за онлайн общуване“, „Лоша интернет връзка, липсата на високоскоростен интернет“, „недостиг на уменията за използването на технологиите и техните различни възможности“.

„Има случаи, в които с потребителят не може да бъде осъществен контакт по телефона. Това налага да се потърси посредничеството на кметския наместник – най-вече това важи за маргинализирани общности. Кметският наместник невинаги е готов да прояви съпричастност и ангажираност към проблемите на потребител на услугата или пък да направи проучване с цел да ни бъде предоставена достоверна информация.“

## 6.2. ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА НА СЪДЪРЖАТЕЛНО И ПРОЦЕСНО НИВО НА ПОМАГАЩАТА ПРАКТИКА

Според преобладаващата част от респондентите трудностите на съдържателно и процесно ниво на помагащата практика са в резултат на променения начин на комуникация с клиентите, рефлектиращ върху качеството и ефективността на предлаганите услуги.

Най-често срещаните думи са:

„липса на пряк контакт с клиентите“;

„липса на директен контакт“;

„липса на физически контакт“;

„липса на реален контакт“;

„липса на жива комуникация“;

„липсата на лична среща“.

Внимание заслужават коментарите, които правят специалистите, до какво води липсата на директния контакт в помагащата им роля и какъв е ефектът от това върху клиентите. Най-обобщено може да се определи

като непълна и субективна преценка за ситуацията при хората, трудност за пълноценно участие и професионално помагане в консултативния процес, затруднено междуинституционално партньорство.

„Липсата на директен контакт и ограничената възможност за анализ на невербалните връзки при общуването и директно наблюдение, които засилват субективизма при оценяване на ситуацията.“

„Трудност, свързана с ограниченията на онлайн консултирането, трудност при задълбочаване във връзката с нови клиенти.“

„По качество онлайн работата не може да замени директната работа.“

„Липсата на пряк контакт с клиенти, трудни междуинституционални директни срещи, затишиие в работата по Координационния механизъм.“

„Динамиката на консултативния процес се променя, остава на повърхността; липсата на пряк физически контакт и невербалната комуникация пречи на доверителната връзка, на интерпретирането и създаването на доверително пространство.“

„...поставя под въпрос поддържане на връзка, мотивация на клиента, особено при недоброволните клиенти.“

„Най-голямото предизвикателство за мен се състои в това да успея да усетя и разбере нуждите на клиента, да бъда обективна в работата си и да се стремя към това в разговор с колеги, предавайки информация. Предизвикателството е в това да подбереш правилно своите въпроси, за да извлечеш максимално информация, която е нужна в процеса на работа. При живия контакт слушаш, но и виждаш, влагаш всичките си сетива и методи на работа. За да бъдеш максимално полезен и обективен в работния процес по телефо,н е въпрос на много повече труд и добра организация.“

Изследването показва, че не малка част от специалистите посочват като предизвикателство необходимостта да се прецени индивидуално доколко онлайн работата е подходяща за отделния клиент.

„Разбира се, съществуват и сериозни промени в преноса с всички клиенти. Оценката на това трябва да бъде индивидуална, като се вземе предвид, че в настоящата ситуация някои от клиентите се чувстват по-добре и при тях тя не изиграва негативна роля. Имат технически възможности и на база функционирането си може да се продължи работа с тях. Докато при други вкарването на технологията, ограничаването на невербалната комуникация и други различни субективни и обективни причини изиграват роля по-скоро работата да се промени към придружаване, информиране и проследяване на случаите.“

„Всъщност онлайн работата не е подходяща за всички клиенти и ако в ситуация, в която не сме в извънредно положение, имаме възможност да работим и директно с хората, сега нямаме възможност да предлагаме алтернативи. Работата трябва задължително да бъде онлайн. Кое то поставя въпроса

за клиентите, при които поради една или други причина тази работа не е препоръчителна. Като в случая тук говорим както за обективни (технически, пространствени и други възможности), така и за субективни причини (оценяване, че включването на подобен елемент в процеса на пренос по-скоро би било негативно).”

Споделят се също и като предизвикателство работата с деца, особено под 10-годишна възраст, децата в резидентна грижа, децата с някои видове проблеми и увреждания.

„Най-трудна е работата с малки деца. Тъй като дейността, е използвани при консултиране с тези деца, са свързани предимно с изрови методи и създаване на контакт.“

„Предвид ниската възраст на децата, с които работ, ми е трудно да задържа вниманието им по време на консултациите, които се провеждат по телефон. Децата започват да си играят с него, да натискат копчета, не слушат какво им се говори. Искат да си играят навън, а не да говорят по телефона.“

„Част от консултациите с проблемни деца се осъществяват трудно през онлайн платформите. Изисква им време да се концентрират в психологичния процес, но въпреки всичко срещите се осъществяват.“

„Не мога да постигна контакт с децата от ЦНСТ, те са напълно затворени, разбирам за тях чрез разговори с персонала.“

„Не мога да се примиря с факта, че не мога да съдействам на семействата, отглеждащи хиперактивни деца и деца аутисти, които не могат да се справят с поведението и емоционалното състояние на децата си, които стоят по цял ден затворени вкъщи, спазвайки карантината.“

Част от консултациите с проблемни деца се осъществяват трудно през онлайн платформите. Изисква им време да се концентрират в психологичния процес, но въпреки всичко срещите се осъществяват. Поради забраната за събиране на групи, според някои участници напълно са преустановени груповите програми, ателиета и др. форми за децата. Според други има опити да се работи онлайн групово с деца, което обаче изисква повече познания и умения за ползване на онлайн платформи.

### 6.3. ЕТИЧНИ ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА

Като такива в изследването се открояват въпросите на постигане и запазване на доверие, връзката/преносът/резонансът между личното и професионалното, конфиденциалността, сигурността, професионалните граници и роли и други.

„... преодоляването на психичната бариера между страха за здравето и нуждата да помагам на клиентите.“

„Дали успявам да „се вслушам“ в клиента и адекватно да му помогна.“



„Осъществяване на контакти и консултиране на не доброволни клиенти, насочени от ОЗД.”

„Не винаги с телефонен разговор може да се предразположи човек да споделя, а има теми, които не са подходящи за консултации по телефон, вайбър, скайп и др. средства за комуникация.”

„Когато работя дистанционно, трябва едновременно с работата с клиента да обгрижвам и детето си, за да не се почувства пренебрегнато. Липсата на спокойна работна среда е важен фактор.”

#### 6.4. ТРУДНОСТ ПРИ ЗАДЪЛБОЧАВАНЕ ВЪВ ВРЪЗКАТА С НОВИ КЛИЕНТИ

Някои споделяния поставят темата за границите при помагането и доколко с това, да сме от на разположение 24 часа за разговор по телефона, да предоставим всичките си контакти в социалните мрежи и пр., наистина бихме могли да бъдем максимално полезни за своите клиенти, да бъдем по-гъвкави в подкрепата и да излезем от обичайните граници, включително и това, да се чувстваме готови да помогнем за решаване на лични проблеми в семействата. Единични специалисти заявяват пред клиентите готовност да се срещнат с тях, ако е необходимо, въпреки ограниченията на извънредното положение.

Едновременно с това има и специалисти, които се разграничават от ролята на „спасители” и споделят противоположно мнение, като въпреки създамата се ситуация на взаимоотношения с клиентите се опитват да запазят професионалните граници.

„Старая се да отговарям на потребностите на клиента, без да преминавам в спасителна позиция, и се старая да не му предавам моята тревожност по отношение на изолацията.”

Същевременно се проявяват и темите за овластяването на клиентите и доколко помагането е контрол.

„Предизвикателство е да подкрепяш, насочваш и консултираш, без да можеш реално да проследиш дали се спазват насоките и трябва да се довериш на твърденията на клиента най-вече при несъдействащите клиенти, при клиенти, които нямат доверие на социалните институции и др.”

#### 6.5. ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА В УПРАВЛЕНИЕТО И МЕЖДУ ИНСТИТУЦИОНАЛНОТО СЪТРУДНИЧЕСТВО И КОМУНИКАЦИЯ

При отговорите на различни въпроси по различен начин сравнително често се поставя въпросът за *трудности в онлайн комуникацията по случаи с ангажираните институции*. Тези трудности се обясняват с недостиг на технически средства, на достъп до добра интернет връзка за ползване на онлайн платформи при ключови партньори в работата по конкретен случай. Този извод се налага едновременно с изведения

категоричен извод за съществената полза на онлайн комуникацията за провеждане на екипни срещи вътре в услугите.

„Ползване на онлайн платформи, електронен подпис, снабдяване на служителите с технически способни устройства за всеки – смартфон. Договаряне за услугите също онлайн, при наличие на технически средства на ДСП.“

Изследването маркира и предизвикателства от административен и нормативен порядък, макар заг тях да стоят единични гласове. Някои специалисти определят като проблем работата онлайн или по телефон с новопостъпили клиенти, спазването на сроковете за ОЗД, договаряне на заключителните доклади.

Налага се и адаптирането на задължителната документация по случаите съгласно извънредното положение и преформулиране на основните цели за работа, което се предшества от навременното запознаване с издадените указания и заповеди.

„Необходими са по-ясни указания относно работния процес, касаещ срокове за изготвяне на задължителната документация по случаите на потребителите в ЦОП. Необходимо е стиковане в изискванията между социалните услуги и Дирекция „Социално подпомагане“.

„... методическа подкрепа относно документалното оформление на процеса на предоставяне на услуги и разясняване/тълкуване и унифициране на понятията по отношение на въведените мерки.“

„По- конкретни указания, свързани с работа по случаи, с оформянето на задължителната документация – сключването на договор за ползване на социална услуга и др.“

„...методически материали, споделени добри практики, прогнозни и дезинфекционни средства, супервизия.“

## **7. НАГЛАСИ НА СПЕЦИАЛИСТИТЕ КЪМ СИТУАЦИЯТА НА ИЗВЪНРЕДНО ПОЛОЖЕНИЕ И СОЦИАЛНА ДИСТАНЦИЯ**

Изследването показва, че преживяванията и емоциите, които споделят специалистите от услугите, са полярни и изразяват както напрежение и неудовлетвореност, така и спокойствие, усещане за полезност и удовлетвореност. Има и специалисти, които изразяват колебания и противоречивост в отношението спрямо създалата се ситуация, но с налични стратегии за бърза адаптация и справяне.

### **7.1. СТРАХОВЕ ОТ НЕИЗВЕСТНОСТТА, ОТ СИТУАЦИЯТА КАТО ГРАЖДАНИ**

Не малка част от респондентите определят като предизвикателство емоционалното състояние, страховете на специалистите, свързани с това как да предпазят себе си и близките си хора от вируса. Хората

са тревожни поради липса на яснота за продължителността на тази ситуация. Трудно си представят как ще се върнат към предишния начин на работа, как ще продължи животът им.

„За мен най-тревожно е страховете на персонала от вируса. Би било добре да се осигури достъп до тестване на персонала от социалните услуги.”

„Мен ме вълнува как ще преодоля безпокойството, тревожността, ирационалния страх от неизвестното. Не мога да си представя кога и как ще се върна към предишния си начин на работа.”

„Преодоляването на психичната бариера между страха за здравето и нуждата да помагам на клиентите.”

## 7.2. ПРОФЕСИОНАЛЕН ПЕСИМИЗЪМ

Група отговори се концентрира около професионалната неудовлетвореност на специалистите, най-вече в резултат на преценката им, че подкрепата е неефективна, поради липсата и възможността за директен контакт с клиентите. Някои от респондентите открито споделят, че са психически натоварени и напрегнати най-вече от неяснотата около продължаване на ситуацията. Прави впечатление, че много малка част (не повече от 5%) изразяват неудовлетвореност и безпокойство поради технически причини в комуникацията, което означава, че липсата или наличието на технически средства и умения за боравене с тях не са повод за притеснение.

„професионално ограничена и непълноценна”

„неефективно, некомфортно, безполезно”

„объркана и напрегната”

„уморена, изтощена”

„в състояние на безпокойство”

„затруднена, безсилна”

„непълноценна, несигурна в това, което правя”

„странно и различно от обичайното”

„Чувствам се като ограбена от възможности за общуване с нуждаещи се деца (потребители на услугата). Притеснена съм от неяснотата, докога ще продължи това положение.”

Тази група специалисти смятат също, че социалната работа ще се промени в негативен смисъл след излизане от извънредното положение.

## 7.3. АДАПТАЦИЯ КЪМ СИТУАЦИЯТА И УЧЕНЕ НА НОВИ ПРОФЕСИОНАЛНИ ДЕЙНОСТИ

Очертава се група на специалисти, които споделят, че притесненията

им са били в началото, но бързо са се адаптирали към новите ситуации в работния процес. Колебанията им са по-скоро свързани със съмнения в адекватността на мерките, заповедите и инструкциите. Притеснени са от факта, че им се налага да консултират клиенти за действия, в които самите те не са убедени. Именно тази група изразява негативни чувства по отношение на вменияването на страх и вина в обществото, а безпокойството им идва от това как да подкрепят клиентите именно в справяне с тези чувства. Усещането им за безполезност в този аспект е много силно, както и притеснението относно негативните дълготрайни последици върху функциониране на клиентите.

Не бихме могли да анализираме негативните преживявания по видове специалисти, но в отговорите кристализира и един друг вид безпокойство, което споделят директорите/управителите на услугите. Притесненията им са от организационен характер, но и в ролята си на лидери те са напрегнати в „балансиране“ между страховете на работещите в услугата и мотивацията им да продължат работата си пълноценно.

Все пак доста голяма е групата на *специалистите, които изразяват позитивни чувства и удовлетвореност от работата си*. Много от тях бързо се адаптират и споделят, че дават пълния си капацитет, за да бъдат полезни на клиентите. Позитивните им нагласи се отразяват и на удовлетвореността у клиентите от оказваната подкрепа. Има мнения, според които дистанционният начин на работа създава връзка с клиентите на друго ниво, повишава доверието между клиент и социален работник/психолог.

„полезна и ефективна”

„чувствам се много добре, защото давам на клиентите възможност да се справят сами в ситуацията, без да взимам контрола”

„още по-мотивирана и отговорна към задълженията си”

„спокойна и нужна”

„с чувство за нормалност”

„отговорна”

„предизвикана да съм мобилизирана, креативна и емпатийна”

„В момента се учим, създаваме нови модели на работа. За това е нормално да изпитваме чувство на несигурност и неувереност, да се консултираме с колеги.”

„Дистанционната връзка дава възможност за опознаване на нови аспекти от личността, на възможностите и реакциите на всички участници в процеса.”

„В своята професионална роля се чувствам на място, стремя се да гарантирам правото на избор и автономността на клиентите си, да се ръководя от техните нужди и потребности.”

Анализът на отговорите илюстрира *пряка зависимост между подкрепата, която са получили специалистите, и позитивната им нагласа към ситуацията и начина на работа*. Специалистите, които се чувстват подкрепени чрез супервизия, обучения, екипни срещи с колеги, са по-адаптивни и се чувстват по-спокойни и удовлетворени от помощта, която оказват на клиентите.

На въпроса „Имате ли страхове за бъдещето?“, категорично отговор „Не, нямам“ дават 52 (44%) от участниците в изследването.

Останалите участници споделят известни страхове, които можем да обобщим в следните аспекти:

- *страхове, свързани с перспективата*: от неизвестността, несигурността, неяснотата кога и как ще приключи извънредната ситуация, от липсата на перспективи за възвръщане към предишния начин на живот, появата на „колективна травма“ от ситуацията, развитие на обществото като цяло;
- *страхове по отношение на клиентите*: повишаване на бедността, бездомността и безработицата, задълбочаване на кризите, увеличаване на риска за децата от negliжиране, липса на образование, насилие, намаляване на капацитета за справяне с проблеми, включително и на постигнатия чрез подкрепата в услугата;
- *страхове в личен план*: заразяване с вируса, здравето на семейството, собственото емоционално и психическо състояние, собственото финансово и материално обезпечаване, икономически последици;
- *страхове по отношение на организацията и качеството на работа в услугата*: бъдещето на социалната услуга, ефективността на работата, изгубването на връзката с клиентите, демотивацията на екипа, нуждата от реорганизация в екипа.

„Нямам страхове по отношение на работата. По-скоро ме притеснява това, че не знам колко дълго ще продължи извънредното положение. Положителното е, че встъпихме в един нов начин на работа за нас, социалните работници. Учим се в движение. Докато учим потребителите на услугите как да се справят в тази ситуация, учим и себе си. Смятам, че е добре да познаваме и тази страна на работния процес и в случай на евентуални подобни ситуации в бъдеще, ще бъдем по-подготвени.“

Чувството на страх у работещите в социалните услуги изразява тяхното както професионално, така и лично отношение към настъпилата промяна и в начина на работа, и в начина на живот. Анализът показва, че в по-голяма степен липсата на страхове изразяват тези специалисти,

които се чувстват по-спокойни и уверени, по-удовлетворени и пълноценни в своята професионална роля, тези, които приемат без вътрешни съпротиви начините на взаимодействие с клиентите на услугата.

## 8. ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ИДЕИ ЗА ПРОМЯНА И ОБОГАТЯВАНЕ НА ПРАКТИКАТА НА СОЦИАЛНА РАБОТА

### 8.1. ЩЕ ИМА ПРОМЕНИ И ТЕ ТРЯБВА ДА СЕ КОНСУЛТИРАТ С ПРОФЕСИОНАЛИСТИТЕ, КОИТО СА НА ТЕРЕН

Изследването показва, че голямата част от участниците смятат, че ще има промени в работата на услугите и тези промени трябва да бъдат консултирани с тях, тези, които са на терен. Този извод може да се направи както от самите предложения, така и от факта, че почти всички са отговорили на отворените въпроси относно предложения, с които основно се проучва тази част от изследването. Единични са отговори като „нямам“, или „да го мислят тези, с големите заплати“.

„За всички нас това е нова ситуация. Всички действия се прилагат в движение. Мисля, че изолацията трябва да приключи и да се направи анализ от самите социални услуги, а не от ръководните институции (МТСП); да се обобщят резултатите и да се изготвят планове за работа в извънредно положение.“

Таблица № 14 *Ще се промени ли и как социалната работа ?*



## 8.2. ИЗПОЛЗВАНЕ НА НАУЧЕНОТО И ПРИЛОЖЕНОТО ПО ВРЕМЕ НА ИЗВЪНРЕДНОТО ПОЛОЖЕНИЕ ЗА ОБОГАТЯВАНЕ НА БЪДЕЩАТА СОЦИАЛНА РАБОТА В УСЛУГИТЕ. ВЪВЕЖДАНЕ НА ОНЛАЙН ПРАКТИКИ В РАБОТАТА С КЛИЕНТИ

Данните от изследването показват, че преживяната криза се възприема по-скоро като възможност по отношение на социалната работа, възможност, която ще отвори поле за нови практики, ще се обогати с нови дейности и подходи.

В този смисъл не е неочаквано, че най-голяма група са предложенията, свързани с въвеждане на онлайн практиките като постоянни, разбира се, в зависимост от потребителите и техните потребности. Голяма част от изследваните посочват, че онлайн практиките са се оказали доста успешни и ефективни и е добре да се запазят и в бъдеще, в рамките на общия модел на работа.

„За нашата услуга се оказва, че онлайн консултирането (при определени случаи) е доста ефективно. Също така и поддържането на активна страница, на която клиентите да могат да виждат в клипове специалистите от Центъра.”

„Повече психологическа подкрепа онлайн е добре да има.”

„Смятам, че въведеният смесен режим на работа е добре да продължи да функционира и след отмяна на извънредното положение. Това ще даде възможност за постепенна адаптация на клиентите, запазване на тяхното здраве и това на служителите на услугата.”

„Повече контакти онлайн, предварителни запитвания относно конкретни теми, по които искат да коментираме (особено за приемните родители, които поддържаме като група), обучения онлайн.”

„Ако има необходимото техническо обезпечаване, видео връзките са сравнително добра практика в сегашното положение. Също така добра практика е споделянето на работни материали и др. между специалистите в онлайн платформите.”

„Имаме добри практики с родители с нисък капацитет, на които им е оказана психо-педагогическа помощ и подкрепа. Предоставени са им занимателни книжки, игри и други обучителни материали. Родител на дете със СОП във втори клас получава материали онлайн. Включване на разнородни специалисти и служебни лица в директната работа чрез осъществяване на конферентни разговори и връзки.”

„Предоставяне на възможности за потребителите за себеизразяване в тяхното пространство, мотивиране към прояви на творчество, поставяне на лични предизвикателства, подкрепа към потребителите за субективното им личностно изследване на възможности за справяне в конкретни ситуации от ежедневието у дома; работа с краткосрочни цели; ползване на помощен Аз; ползване на демо версии в игри с дигитален формат за целите на консултирането и др.”

### 8.3. НОВ МОДЕЛ/ПРОТОКОЛ НА ДИРЕКТНАТА РАБОТА С КЛИЕНТИТЕ

Втората голяма група предложения са свързани с търсене на оптимални варианти за възстановяване на директния контакт с клиентите при спазване на всички мерки за предпазване.

„Трябва по-задълбочено да се помисли по въпроса. Може би трябва да се изясни какво значи директна работа в условията на социална изолация; условията на поверителност и спазване на правата на човека. Смятам, че социалната услуга трябва да съдейства най-вече за гарантиране на правата на човека, които неведнъж са нарушавани с претекст извънредност.”

Предложенията на повечето участници са за *постепенно възстановяване* на директната работа с хора, които определено се нуждаят от това. Това предполага необходимост от осмисляне на критерии за това, кои клиенти действително се ползват с приоритет.

„Да се възобновят поне донякъде посещенията в услугите и директната работа. Потребителите да могат да идват на индивидуални консултации, като се спазват противоепидемичните мерки.”

„Да се въведат срещи на живо с въвеждане на съответните мерки.”

„Да се предвидят лични предпазни средства както за специалистта, така и за клиента, и по-големи помещения за индивидуална работа с клиенти и при посещения на адрес.”

Според данните от качествено проучване приоритетно от подкрепа се нуждаят тези хора, с които не може да се прави онлайн връзка, а само по телефона.

„Тъй като не всяко семейство има възможност да ползва интернет, а дори някои нямат и телефони, може да се направи график за тях относно посещение на място в ЦСРИ за провеждане на занятията със специалистите и вземане на необходимите предпазни мерки и средства. За тези, които не могат дори да посетят услугата, тъй като живеят извън града и нямат превоз, може да се помисли за мобилна услуга.”

Възстановяването на директния контакт следва да се случи при ясни мерки за сигурност, постепенно. Предложенията са многообразни, свързани с приема, организацията на работа, методиката на работа.

„Струва ми се, че би било добре клиентите да имат избор – дали да стартират услуга, или не; натъквам се на случаи, в които нуждите и потребностите на даден клиент във времена на криза са различни от заявката, дадена от отдела за закрила на детето.”

„По-често ползване на онлайн консултации, а там където възрастта или социалния статус и капацитет на потребителите не отговаря, по-редки срещи при стриктно спазване на санитарно-хигиенните предписания и периодично местване с цел бързо отреагиране.”



„Осигуряване на достъп на семейството до комплексни услуги в различни институции, които да го подкрепят в посока базова сигурност и усещане на психо-социална подкрепа.”

#### **8.4. ВЪВЕЖДАНЕ НА ОНЛАЙН ПРАКТИКИ В МЕЖДУИНСТИТУЦИОНАЛНАТА И ВЪТРЕЕКИПНА РАБОТА**

Като особено успешни онлайн практики се определят тези от тях за екипните срещи и супервизията, както индивидуална, така и групова, и се предлага по-широкото им използване за въвеждане на един по-професионален клиничен подход.

„Видео връзката предполага добри възможности както за дискусия, така и за работа по конкретни материали, използване на различни средства като фотоси или други материали, върху които да се работи и коментира с оглед разнообразяване на техниките.”

„Както и клинични обсъждания за случаите, като се има предвид психологичното им функциониране.”

„Супервизия и методическа подкрепа през интернет платформи.”

„Супервизии за работещите в сферата и адаптирани програми за по-лесен и безопасен обмен на лични данни с потребителите.”

„Гъвкавост от страна на специалистите при изготвяне на графици за работа, за да има възможност за консултации/разговори както с децата, така и с техните родители/близки.“

Директори в интервюта споделиха, че през целия период на извънредно положение провеждат общи екипни и екипни срещи по случаи онлайн, първоначално по messenger, а след това са закупили план на онлайн платформа, тъй като са получили и обучение за ползването ѝ в консултативен процес ([zoom.us](https://zoom.us)).

„Ние провеждаме както методически, така и екипни и работни срещи. Това време е много ценно, тъй като ни позволява да споделим и да открием професионална подкрепа помежду си.”

В друго интервю с друг директор на социална услуга беше споделено за онлайн провеждане на обучение на екипа по кризисна интервенция от обучени по тази тема и с опит техни колеги. Споделени бяха също практики на провеждане на т.нар. методическа учебна година онлайн чрез предварително четене на текстове и тяхното обсъждане в директна онлайн връзка ([zoom.us](https://zoom.us)).

Онлайн работата би могла изключително да подобри междуинституционалните контакти и срещи по случаи, тъй като пести време и средства.

„Повече възможности за осъществяване на междуинституционални срещи онлайн и по-добра координация. Добра практика е създаване на групи от специалисти от различни институции, напр. ОЗД, ЦОП, ОЕПГ и гр., за обсъждане на случаи, вземане на решения и протоколиране на междуинституционалните срещи. Навреме се обменя информация и не се губи излишно време за организиране и осъществяване на тези срещи.”

В интервю с директор на услуга е споделено за провеждане на екипна онлайн среща между социален работник от ОЗД/ДСП, социален работник и психолог от социална услуга, психотерапевт на детето и родителите на дето и супервайзър на случая, като е ползвана комуникация по Skype. Коментарът беше за полезността на тази среща и за това, че тя едва ли би могла да бъде осъществена така бързо лице в лице, тъй като двамата от участниците са в различни населени места.

„Предаването на някои документи (напр. доклади до ОЗД) да става чрез изпращане по електронна поща.“

„Подобряване на комуникацията с други институции, най-вече органите за закрила.”

„Дистанционни междуинституционални срещи чрез видео връзка през различни канали, скайп или зуум. Това предполага предварително договаряне по телефон или ел. поща, за да може едновременно да се включат всички. Това е и основното предизвикателство, особено ако става въпрос за повече хора от различни институции, но не трябва да се пренебрегва.”

„Подобряване на логистиката, сътрудничество със сектора на НПО, онлайн екипни срещи, онлайн сесии между колеги с цел предотвратяване на напрежението и на прегарянето.”

„Синхронизиране на методите на работа с ОЗД, за да се изпълняват всички дейности по случаите – провеждане на мултидисциплинарни срещи за приемане или прегледи на планове, обсъждане работата по случаите и т.н.”

### **8.5. ОСМИСЛЯНЕ НА РЕСУРСИТЕ, НЕОБХОДИМИ ЗА ТАЗИ ПРОМЯНА, И ОСИГУРЯВАНЕТО ИМ**

Предложенията обхващат технически ресурси, оборудване, обезпечаване с предпазни средства. За да се случи това, има много голям набор от предложения, свързани с техническото обезпечаване на тези практики, като достъп до платени платформи, които дават по-голяма сигурност за връзката с потребителите, за връзката между специалистите и от техническа, и от етична гледна точка.

„Закупуване на съвременни компютри и лаптопи биха улеснили много служителите, тъй като губим много време в документация поради бавното

зареждане (отваряне на word, excel над 10 мин.; не е нормално).”

„Заплащане и ползване на лицензирани акаунти.”

„Осигуряване на интернет връзки в населените места извън градските центрове. Нужда от осигуряване на повече мобилни устройства и обучение за работещите с тях потребители на социални услуги.”

„Необходима е по-добра и бърза техника.”

„... подобряване на техническата обезпеченост на клиентите”

„Подсигуряване на подходяща онлайн платформа, техника; софтуерна единна програма за административната част. Възможност за конферентно осигуряване на всеки потребител на достъп до онлайн платформи; възможност за провеждане на телефонни разговори с всички потребители – предимно от малцинствата.”

„Необходимо е провеждане на супервизия и обучение по онлайн консултиране и подкрепа на специалистите.”

„Включване на разнородни специалисти и служебни лица в директната работа чрез осъществяване на конферентни разговори и връзки. Повече онлайн обучения за родители.”

„Узряване у клиента на идеята за по-активно участие – телефонни разговори/онлайн консултация.”

„... повече техническа подкрепа – работя от личен телефон и компютър; повече структура в работата и повече разбиране – в извънредното положение сме поставени пред ежедневно променящи се условия на труд, изискванията към нас се променят и времето за адаптация.”

„... необходима е силна интернет връзка”

„... техниката и съобразяване на натоварването”

## **8.6. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ГРИЖАТА И ПОДКРЕПАТА НА ПЕРСОНАЛА В СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ**

Определено може да се твърди, че повечето работещи в социалните услуги имат нужда от зачитане на техния професионален статус по време на кризата и след това, както и от неговото развитие към повече професионализъм. Голяма част от предложенията са свързани с нуждите на самите социални работници от зачитане, но и от обучения, подкрепа, супервизия, професионални стандарти за работа.

„Основен проблем е, че работата на социалните работници в социални услуги остава невидима за всички, които не са пряко ангажирани като работещи и потребители. Професията няма необходимото обществено признание, както и не е обезпечена с адекватно заплащане. Именно заплащането на труда и гарантирането на образователен ценз, и повишаване престижа на професията са темите, за които трябва да се лобира от всички организации, които искат да свършат нещо смислено, а не само да демонстрират дейност и да пишат едни добре звучащи и пожелателни думи.”

„Време за подготовка на програми за излизането от извънредното положение в насока психо-социалната подкрепа на хората.”

„Нужда от супервизия и допълнително заплащане.”

„Супервизия.”

„Спокойствие, супервизия за рискови случаи, психологическа подкрепа, а не заплахи за оряване на заплати и съкращения.”

„Стандарти за социална работа, учител и програми по специализирани теми за студенти и работещи, финансово стимулиране на работещите. Признание на ролята и значимостта на социален работник. В момента никой не ги вижда, защото те продължават невидимо да си вършат работата и да поддържат социалния мир. Медиците и лекарите са важни, но ако не са социалните работници, те няма да се справят. Защото истинската работа е свършена преди това. За да стигнат до образование и медицинска грижа, много често преди това е била намесата на социален работник.”

„Работното време да не бъде фиксирано. Наблюдавам по-интензивен интерес за връзка с мен предимно в часовете между 17 и 20 ч. Предполагам, че е свързано с онлайн обучението и нуждата от отгих след това.”

„Да се предостави възможност на специалистите с изготвен график да работят от дома, като координацията между институциите да се подобри и при необходимост да се създаде еднна система за връзка помежду им.”

„... инвестиране в екипите”

## В ЗАКЛЮЧЕНИЕ

**Работата в ситуация на извънредно положение поставя проблеми, които не са нови нито по отношение на заявките от страна на потребителите, нито по отношение на отговорите, които социалните услуги са дали. Може да се каже, че проблемите, с които хората се обръщат към консултативните услуги, изцяло покриват техния профил на дейност и в условията на изолация, тези трудности и произтичащите от тях нужди в известна степен са се открили по-ясно.**

Прави впечатление, че водещите проблеми на родителите са били повишаване на трудностите в поведението и трудности в ученето на техните деца, свързани основно с отношенията с родителите, с недостига на ресурси за онлайн обучение, както технически, така и като компетенции. Тези данни съвпадат и с данни от МОН, където се казва, че тези деца, които са имали и преди трудности, и сега продължават да имат. С други думи, рискът за децата от отпадане от училище е бил сред водещите проблеми, по които са работили социалните услуги.

**Може да се каже, че работещите в социалните услуги са действали проактивно, в ход са развивали и обогатявали своята работа в съответствие с потребностите на клиентите. Повечето от тях са въвели нови практики на онлайн работа, които могат успешно да се интегрират и в бъдеще.**

Тези практики се очертават като много подходящи за подкрепа на екипите чрез обучения и супервизия, за екипни срещи, работни срещи и пр., както и за работа с клиенти, при преценка на специалиста и по желание на клиента.

**Има натрупан достатъчно опит и идеи за директната работа в условия на социална дистанция, които могат да бъдат ползвани при създаване на нов тип организация на работа/на протокол, при който би трябвало:**

- определяне на клиентите при съобразяване с нуждите и в условия на възможност за избор, на потребителите – дали да работят директно, или онлайн, или и двете форми;
- разработване и приемане на ясни инструкции за предпазване и употреба на дезинфектанти при прием и при напускане на услугата, отнасящи се до всеки специалист и всеки клиент;
- използване на маски и/или шлемове, особено с деца, с които при работа трудно може да се пази дистанция;
- гъвкави графици за работа, които да предпазват струпването на хора в сградите на услугите;
- продължаване/въвеждане на смесен тип работно място (в офис и в домашни условия);
- провеждане на директна работа на открито извън кабинетите при домашни посещения или в двора на услугата при условия на спазване на дистанция и предпазни мерки.

**Очертава се необходимост от обезпечаване с технически и методически ресурси на тази организация на работата в социалните услуги чрез:**

- достъп до качествен интернет;
- подобряване на наличната техника, за да може да се провежда онлайн работа;
- преустройство на пространствата и кабинетите в услугите за осигуряване на дистанция при директната работа.

**Темата за професионализацията на социалната работа се очертава през споделените добри практики, трудности, предизвикателства и**

**предложения за промяна и те касаят социалния статус, стандартите за компетенции, професионалното развитие и подкрепа.**

В контекста на проучването се поставят основно нуждите от:

- зачитане, уважение, грижа за професионалистите, не заплахи, натиск, дебнене и пр.;
- осигуряване на обучения за работа онлайн на всички услуги;
- преимуществено провеждане онлайн на клинични срещи, срещи по случаи, методически обсъждания;
- преимуществено осигуряване на онлайн супервизия и подкрепа на екипите на социалните услуги в общността;
- онлайн обмен на добри практики на национално ниво за работа в условия на социална дистанция.

**Междуинституционалното взаимодействие се определя от социалните услуги като важно условие за качеството на тяхната работа. Онлайн практиките дават възможност за подобряване на междуинституционалното сътрудничество, за което е необходимо както техническо оборудване на всички страни в него, така и обучение и промяна на нагласите към междуинституционалната работа.**

---

*За авторите:*

Проф. д-р Нели Петрова, научен ръководител на изследването, СУ „Св.Кл.Охридски“, Катедра „Социална педагогика и социално дело“

E-mail: [nelinp@uni-sofia.bg](mailto:nelinp@uni-sofia.bg)

Даринка Янкова, експерт изследовател, изпълнителен директор на Институт по социални дейности и практики

E-mail: [d.yankova@sapibg.org](mailto:d.yankova@sapibg.org)

Звездица Пенева-Ковачева, експерт изследовател, Директор програма “Обучения и методическа подкрепа” в Институт по социални дейности и практики.

E-mail: [z.kovacheva@sapibg.org](mailto:z.kovacheva@sapibg.org)

*About the Authors:*

Prof. Nelly Petrova, PhD, academic head of research, Sofia University “St. Kliment Ohridski”, Social Pedagogy and Social Work Department

E-mail: [nelinp@uni-sofia.bg](mailto:nelinp@uni-sofia.bg)

Darinka Yankova, research expert, Executive Director of the Social Activities and Practice Institute

E-mail: [d.yankova@sapibg.org](mailto:d.yankova@sapibg.org)

Zvezditsa Peneva-Kovacheva, research expert, Director of Trainings and Methodological Support Programme of the Social Activities and Practice Institute

E-mail: [z.kovacheva@sapibg.org](mailto:z.kovacheva@sapibg.org)