

Social Work & Education

© SW&E, 2020

УДК 364.04(477)

DOI: 10.25128/2520-6230.20.4.4.

Олена Карагодіна,
докторка медичних наук,
професорка, завідувачка кафедри
соціальної роботи та практичної
психології,
Академія праці, соціальних
відносин і туризму,
Київ, Україна;
karagodina.og@socosvita.kiev.ua

ORCID ID: 0000-0002-7412-5178

Оксана Пожидаєва,
кандидатка педагогічних наук,
доцентка кафедри соціальної
роботи та практичної психології,
Академія праці, соціальних
відносин і туризму,
Київ, Україна;
pozhydaieva@ukr.net

ORCID ID: 0000-0002-3327-8960

Тетяна Семигіна,
докторка політичних наук,
професорка, професорка кафедри
соціальної роботи та практичної
психології, Академія праці,
соціальних відносин і туризму,
Київ, Україна;
semigina.tv@socosvita.kiev.ua

ORCID ID: 0000-0001-5677-1785**Article history:***Received:* September, 29, 2020*1st Revision:* November 25, 2020*Accepted:* December 30, 2020

Карагодіна, О., Пожидаєва, О., & Семигіна, Т.
(2020). Практика соціальної роботи в умовах
карантинних обмежувальних заходів: швидка
оцінка та уроки. Vol. 7, No. 4. Ternopil-
Aberdeen, 2020. pp. 452-465. DOI:
10.25128/2520-6230.20.4.4.

ПРАКТИКА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ В УМОВАХ КАРАНТИННИХ ОБМЕЖУВАЛЬНИХ ЗАХОДІВ: ШВИДКА ОЦІНКА ТА УРОКИ

Анотація. Одним із сучасних викликів для практики соціальної роботи стала пандемія COVID-19, яка має прямі та опосередковані соціальні наслідки. Наша розвідка покликана привернути увагу до особливостей діяльності соціальних працівників в Україні, які надавали соціальні послуги людям похилого віку (групі, що визнана найбільш уразливою до COVID-19), в умовах суворих карантинних обмежень, або локдауну. Дослідження було проведене за методологією «швидкої оцінки» (rapid appraisal). Протягом серпня 2020 р. було опитано 11 представників адміністративного персоналу територіальних центрів соціального обслуговування населення (надання соціальних послуг) м. Києва та м. Дніпра.

Виявлено низку проблему у діяльності центрів, зумовлених карантинними заходами: потребу в закупівлі гігієнічних засобів; труднощі з приїздом співробітників на роботу, доставленням харчових продуктів, обмеження надання соціальних послуг у самому центрі; збільшення навантаження через кадрові зміни, заповнення додаткових документів, надання роз'яснень клієнтам тощо. Відповіді респондентів дають підстави відзначити і позитивні зрушення, зумовлені зміною звичного формату надання послуг: опанування співробітниками дистанційних форм спілкування; корегування графіку роботи соціальних працівників і робітників; отримання натуральної допомоги від торговельних мереж, благодійних фондів; залучення волонтерів.

Вивчення українського та міжнародного досвіду дало змогу визначити, що відповідь на виклики складної ситуації залежить від локальних особливостей і здебільшого від кадрового потенціалу – організації роботи та професійної адаптивності. Важливу роль відіграє підготовка соціальних працівників до дій в умовах екстремальних і надзвичайних ситуацій, наявність стандартних процедур, протоколів і ресурсів для застосування в таких ситуаціях, розуміння необхідності дотримуватись принципів соціальної справедливості та солідарності. В умовах карантинних заходів особливої актуальності набуває розвиток професійної рефлексії, запровадження практик професійної взаємодії, формування мереж професійної підтримки.

Ключові слова: локдаун; особи літнього віку; соціальні послуги; соціальна справедливість; екстрена ситуація; ресурси; соціальні працівники; професійна взаємодія.

Вступ

Практика соціальної роботи повинна чутливо реагувати на нові запити суспільства та на ті соціальні зміни, які визначають становище вразливих груп населення. Одним із таких сучасних викликів стала пандемія гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричинена коронавірусом SARS-CoV-2. Відповідь на пандемію на глобальному та національному рівнях суттєво вплинула на спосіб життя і дозволила глибше замислитись над тим, як ми підтримуємо найуразливіших людей і якою мірою можемо забезпечити їм належний догляд. У багатьох країнах вдавалися до примусових заходів задля виконання норм законодавства стосовно екстреної ситуації, а також працювали над посиленням індивідуальної соціальної відповідальності (Harrikari et al., 2020). Незвичні суспільні правила вимагали швидкої адаптації, яку почасти вважали складною, а поряд з тим – й апробування нових норм поведінки для державних інституцій, публічних установ та окремих громадян (Keddell & Beddoe, 2020).

За оцінками науковців з різних країн (ЮрФем, 2020; Dauti, Dhëmbó, Bejko & Allmuça, 2020; Goggin & Ellis, 2020; UNICEF, 2020), нинішня пандемія і пов'язаний із нею локдаун (обмеження на пересування, соціальні контакти та доступ до «соціальних місць») уже мають прямі та непрямі наслідки. До прямих соціальних наслідків належать: втрата роботи та доходів у частини сімей, а відтак і погіршення соціально-економічного статусу; високі ризики інфікування в різного роду стаціонарних соціальних закладах, закладах постійного перебування, і пов'язані з цим дії із переміщення частини клієнтів таких закладів, у тому числі дітей, до родин або альтернативних форм утримання; обмеження фізичної доступності багатьох соціальних послуг тощо. З-поміж непрямих наслідків слід згадати й такі, як: зростання випадків насильства у сім'ях, зокрема, над дітьми; посилення уразливості літніх людей та маргінальних суспільних груп; повернення циркулярних трудових мігрантів; підвищення рівня тривожності та депресії; посилення соціальної нестабільності та «когнітивних війн» (поширення неправдивої інформації, яка викривляє реальність, посилює зневіру та руйнує індивідуальну відповідальність), посилення гендерного дисбалансу в сім'ях тощо. Карантинні заходи зумовили появу нових норм поведінки, якими керувалися як держава, так і багато громадян, зокрема, посилення контролю і нехтування суспільною думкою (Семігіна, Скляр, 2020). Ці наслідки привертають увагу до таких принципів соціальної роботи, як колективна відповідальність, повага до людської гідності та прав людини, розширення прав і можливостей тих, хто маргіналізований (Pentini & Lorenz, 2020; Truell, 2020), а також до питання професійних кваліфікацій самих соціальних працівників та тих проблем, з якими вони стикаються у нових умовах роботи.

В Україні у березні 2020 року уряд ухвалив Постанову «Про запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19» (Кабінет Міністрів

України, 2020б), яка в подальшому змінювалася залежно від епідемічної ситуації в Україні для посилення заходів безпеки. Були встановлені, зокрема, такі обмеження, як заборона відвідування соціальних закладів, закладів освіти, громадських просторів тощо; заборона пасажирських перевезень міського та міжміського сполучення; заборона проведення масових заходів; закриття окремих підприємств, пов'язаних із наданням послуг, сфери обслуговування тощо. У травні ухвалено рішення щодо поетапного послаблення протиепідемічних заходів» (Кабінет Міністрів України, 2020а), яким обмеження були дещо скорочені, втім, вони залишались відчутними для закладів, які надають соціальні послуги.

Поряд із цими заходами, значну увагу намагались приділяти посиленню відповідальності за власне здоров'я і безпечну поведінку стосовно інших людей, зокрема, гігієні рук, етикету кашлю, фізичному віддаленню та самоізоляції, коли це необхідно, щоб зупинити або уповільнити поширення вірусу.

Варто додати, що погіршення економічного становища змушувало дедалі більше людей шукати соціальної підтримки, висловлювати невдоволення (не)доступністю соціальних послуг. Водночас соціальні працівники зіткнулися з новою реальністю виконання професійних функцій, адже вони не мали досвіду роботи в ситуаціях карантинних обмежень і викликів надзвичайного характеру.

Ця розвідка покликана привернути увагу до особливостей діяльності соціальних працівників в Україні, які надавали соціальні послуги людям похилого віку (групі, що визнана найбільш уразливою до COVID-19), в умовах суворих карантинних обмежень, або локдауну.

Методологія дослідження

Дослідження проведене за методологією «швидкої оцінки» (rapid appraisal), що передбачає досягнення попереднього розуміння ситуації, виявлення найгостріших проблем і доступних шляхів їх вирішення (Beebe, 1995). Як технологічне рішення завдань «швидкого оцінювання» обране опитування «ключових інформантів». Протягом серпня 2020 р. здійснене мініопитування представників адміністративного персоналу територіальних центрів соціального обслуговування населення (надання соціальних послуг) м. Києва та м. Дніпра (ТЦ м. Києва, ТЦ м. Дніпра). Мета дослідження – виявити проблеми, спричинені епідемією COVID-19 і карантинними обмеженнями, в діяльності фахівців районних ТЦ, що надають соціальні послуги особам старшого віку. Запрошення до участі в опитуванні надіслано до десяти районних ТЦ м. Києва і семи районних ТЦ м. Дніпра. Згоду на участь в опитуванні отримано від представників чотирьох ТЦ м. Києва і семи ТЦ у м. Дніпрі. Отже, в опитуванні загалом взяли участь 11 респондентів.

Розробці інструменту дослідження передувала низка неструктурованих інтерв'ю зі співробітниками територіальних центрів трьох регіонів України, за

результатами яких визначено головні тематичні напрями опитування: (а) проблеми, з якими стикнулись працівники територіальних центрів в умовах епідемії, (б) способи здолання цих проблем та (в) ресурси, що застосовувались для розв'язання проблемних ситуацій або надходили до установ у зв'язку з епідемією. Опитувальник містив вісім відкритих запитань, що дозволяли схарактеризувати труднощі соціального закладу та окремих співробітників, особливості управління, наявність/відсутність зовнішньої підтримки та додаткових ресурсів, а також визначити ставлення респондентів до позитивних аспектів набутого під час локдауну досвіду. Респондентам запропоновано надати відповіді в друкованому виді шляхом заповнення бланків відповідей, що забезпечували системне викладення інформації. Для зручності респондентів до окремих питань було додане пояснення у вигляді переліку орієнтовних напрямів розкриття проблем, або її аспектів. Обсяг відповіді не обмежувався. Запитання з бланками відповідей надсилались вкладеними файлами разом із листами – запрошеннями до участі в опитуванні, поширеними електронною поштою. Опитування було анонімним, але вимагало визначення місця роботи. Усні згоди на участь представників Територіального центру в опитуванні отримувались в попередній телефонній розмові.

Тексти відповідей піддавались аналізу, що містив стилістичну та змістову компоненти. Відповіді оцінювались за показниками розлогості – лаконічності, глибини – поверховості, аналітичності – формальності; змістовий аналіз полягав у осмисленні, порівнянні та узагальненні фактів, викладених респондентами.

Основна частина

Результати опитування представників територіальних центрів

Попри високий рівень структурування опитування, обсяги отриманих відповідей та їх стилі були неоднорідними. Більша частина опитаних відповідали переважно конкретно, без деталізації, оперуючи цифрами і фактами, не вдаючись до аналізу, припущень або рефлексивних коментарів. Кілька респондентів надавали перевагу відповідям в одне речення або навіть слово («так» або «ні», «не було» тощо).

Описуючи виклики, що постали перед соціальними закладами на початку впровадження в Україні суворих карантинних заходів, четверо респондентів передусім зазначили *потребу у закупівлі засобів дезінфекції та одноразових масок*. За їхніми словами, проблему становив брак коштів для придбання великої кількості засобів індивідуального захисту на тлі їх значного подорожчання. Завдання намагались розв'язати шляхом виділення додаткових коштів на закупівлю засобів особистої гігієни для співробітників.

Більшість опитаних (загалом вісім осіб – троє у Києві та п'ятеро у Дніпрі) вказали на перешкоди, пов'язані з *тимчасовим зупиненням та обмеженням*

звичної роботи громадського транспорту. Внаслідок цього виникли труднощі з приїздом співробітників на роботу, доставленням харчових продуктів, засобів першої необхідності особам, які користуються соціальними послугами ТЦ. Надалі цю проблему вирішили завдяки оформленню для співробітників перепусток для проїзду в міському транспорті, використання службового транспорту, а також приватного транспорту місцевих волонтерів. Співробітників, які мешкають на значній відстані від ТЦ, перевели на дистанційну форму роботи. Крім того, троє респондентів зазначали, що в їхніх установах графіки роботи суттєво змінилися – це дало змогу оптимізувати діяльність закладу та раціональніше розподіляти людські ресурси.

До загальних факторів утруднення роботи ТЦ у період карантинних обмежень опитані також віднесли підвищення потреби населення в отриманні соціальних послуг. Так, троє респондентів з Києва повідомили про збільшення загальної кількості осіб, що потребували обслуговування ТЦ, яке вони приблизно оцінили в 10%. У м. Дніпро з семи респондентів п'ятеро зазначили збільшення кількості користувачів соціальних послуг ТЦ. Лише один з опитаних висловив думку про зменшення загальної кількості осіб, які потребували послуг соціального обслуговування, в умовах епідемії.

Відповіді респондентів на запитання стосовно *кадрових змін* упродовж початкової хвилі епідемії та жорстких карантинних обмежень були дещо суперечливими. За словами двох співробітників районних ТЦ м. Дніпра в їхніх установах за власним бажанням звільнилось сім працівників (в тому числі по одному випадку звільнення за виходом на пенсію та за станом здоров'я). Респонденти в інших ТЦ м. Дніпра і в чотирьох ТЦ м. Києва не зазначили випадків звільнень соціальних працівників. У двох ТЦ м. Дніпра навіть були охочі влаштуватись на посади соціальних робітників у зв'язку з втратою попереднього місця роботи. Попри зменшення кадрового складу окремих ТЦ, працівники інших повідомляли про фактичне зміцнення їхньої потужності через залучення волонтерів: *«протягом карантину загальна кількість осіб у терцентрі збільшилась завдяки тому, що на базі ТЦ було створено волонтерську платформу допомоги громадянам похилого віку»*. Водночас опитані повідомляли про зростання навантаження соціальних робітників, зокрема через те, що робітникам з малими дітьми на період карантинних обмежень була надана відпустка.

Як один з аспектів ресурсного забезпечення роботи ТЦ аналізувались менеджерські рішення у вертикалі управління, що надходили до працівників як розпорядження, вказівки щодо налагодження роботи в умовах епідемії. За відповідями респондентів, на діяльність працівників в одному з районів м. Києва вплинули розпорядження від Ради національної безпеки і оборони України та Служби безпеки України, Постійної комісії з питань техногенно-екологічної

безпеки та надзвичайних ситуацій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), Комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій в місті Києві, Рекомендації Головного управління СБ України у м. Києві та Київській області, Міністерства соціальної політики щодо врегулювання роботи ТЦ під час карантину.

Респонденти м. Дніпра зазначили, що діяли відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України «Про протиепідемічні заходи Мінсоцполітики для запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19» від 12.03.2020 № 208, а також розпоряджень місцевої влади. Крім того, місцева влада ініціювала і організувала роботу зі спонсорами. У місті було створено платформи, завдяки яким мережеві магазини (зокрема, «Сільпо», «АТБ», «Розетка», «Метро», «Простор», «Рошен») та фонди (БФ «Життєлюб») надали благодійні продуктові набори для допомоги особам похилого віку та особам з інвалідністю, які на період карантину залишилися без допомоги рідних. Розподіл і доставляння продуктових наборів було покладено на ТЦ, що збільшило навантаження на персонал соціальних закладів.

Більшість респондентів зауважила, що розпорядження місцевої влади відзначались конструктивністю і певною мірою дозволили налагодити роботу. Однак, керуючись вимогами щодо обмеження соціальних контактів, Центри були зобов'язані припинити обслуговування громадян у приміщенні відділення денного перебування. Внаслідок цього працівники цих відділень позбулися рутинного професійного навантаження, і їм оформили тимчасовий простій. Своєю чергою додаткове навантаження припало на тих, хто залишився працювати. Щоб не втратити своїх клієнтів – отримувачів соціальних послуг, співробітники ТЦ у телефонному режимі намагались виявити додаткові потреби своїх клієнтів, що виникли на тлі епідемії й призводили до загострення їхніх життєвих негараздів. Найбільше навантаження на співробітників зумовлювалось необхідністю доставки продуктів тим особам літнього віку, які не мають підтримки з боку родичів. Але цей виклик мав і зворотний – позитивний – аспект. За висловом одного з респондентів, *«рішення про доставку продуктових наборів додому кожному підопічному дало змогу утримати людей похилого віку вдома, що зменшило ризик поширення хвороби. Крім того, це покращило не тільки матеріальний стан кожного з них, але й настрій...»*. Тільки в двох районах міста респонденти зазначили, що не отримували *«особливих вказівок..., все було у робочому режимі»*. Відповідно, вони не відчували належної підтримки з боку керівництва через конструктивні розпорядження.

Щодо *позитивних змін*, які відбулися в організації роботи ТЦ під час карантину, то практично всі опитані відзначили підвищення рівня згуртованості колективу та взаємопідтримки. Обмеження у проведенні очних зустрічей, нарад персоналу спонукали до опанування засобів дистанційної комунікації, зокрема,

спілкування у групових чатах для оперативного реагування на нестандартні ситуації та прийняття невідкладних рішень. Нові для співробітників форми організації діяльності сприяли розвитку в них таких професійних якостей, як мобільність, гнучкість та швидке пристосування до змін. Респонденти вказували на усвідомлення більшої відповідальності за власне життя та життя людей з найближчого оточення. Водночас у період карантинних обмежень дехто з них відчув виразнішу необхідність, значущість своєї професійної діяльності.

Вагомою підтримкою працівників ТЦ у період першої хвилі епідемії виявилось грошове заохочення (доплата за роботу в умовах карантину), а також допомога представників депутатського корпусу району, волонтерів у наданні тимчасового користування автотранспортом.

Обговорення результатів

Результати проведеного дослідження не можна вважати універсальними для України через невелику чисельність респондентів, представленість у вибірці працівників територіальних центрів лише з двох великих міст, які мають додаткові джерела реалізації соціальних програм. Водночас дані збирались під час локдауну, коли ще складно було об'єктивно оцінити реалії та наслідки певної трансформації стандартних практик. Утім, це мініопитування все ж дає підстави для висвітлення низки важливих питань. Яким чином територіальні центри, призначені забезпечити соціальну підтримку найуразливішій до пандемії групі населення, що потребує постійної сторонньої допомоги, самоорганізувались у екстремальній ситуації? Які ресурси змогли для цього використати? Наскільки соціальні працівники готові до професійної рефлексії, що уможливило прийняття оптимальних рішень за обмежених ресурсів?

Аналіз отриманих відповідей дозволяє констатувати, що відповідь на виклики складної ситуації залежала від локальних особливостей і здебільшого від кадрового потенціалу – організації роботи та професійної адаптивності. Але в період першої хвилі епідемії коронавірусу в Україні розгублено почувались не лише надавачі соціальних послуг. За оцінками українських експертів, національна система охорони здоров'я і спеціалізовані структури швидкого реагування показали себе в основному невідповідними для протидії масштабним біологічним катастрофам (Gomza, 2020; Якушик, 2020). Соціальні служби – не виняток. Як і раніше – попри досвід переселення значної частини людей через аварію на Чорнобильській АЕС, збройний конфлікт на території Донбасу, загрозливі повені у Карпатах – вітчизняним практикам бракує професійної готовності до соціальної роботи в умовах катастроф (Semigina, 2018). Проведене нами опитування засвідчує, що соціальним закладам та соціальним працівникам доводиться чекати на додаткові регуляторні акти та інструкції, шукати власні шляхи для відповіді на нові запити й виклики, зумовлені обмежувальними

заходами, за браком стандартних процедур, протоколів і ресурсів, передбачених для надзвичайних та екстрених ситуацій, до яких належить і локдаун.

На особливу увагу заслуговує питання забезпечення засобами індивідуального захисту та безпеки працівників соціальних служб (UNICEF, 2020). Адже не завжди є змога проходити тривалі процедури пошуку додаткових коштів на їх придбання, а такі засоби мають бути у соціальному закладі завжди, тим більше в умовах пандемій, наближення сезонних епідемій або загрози інших біологічних небезпек.

Згідно з даними соціологічних досліджень (Дембіцький, Злобіна, Сидоров, Мамонова, 2020), населення України під час локдауну переживало досить відчутний і травмівний психологічний дистрес. Належність до уразливої до вірусу групи слугувала предиктором появи такого стресу. Соціальні працівники, які надають послуги представникам цієї групи в умовах надзвичайних та екстрених ситуацій, можуть відчувати безпорадність та вторинний травмівний стрес. Для уникнення таких реакцій фахівці радять дотримуватися моделі АБВ: актуальні знання – баланс – взаємозв'язок, тобто увага до змін у власному емоційному та фізичному стані, розуміння власної безпечної поведінки, баланс професійного та особистого, а головне – поєднання професійної підтримки та спеціально організованих відновлювальних соціальних взаємодій (Ковбаса, 2020). Наразі для України залишаються відкритими питання: хто допоможе соціальним працівникам правильно оцінювати власний стан і постійно відстежувати його динаміку; які фахівці мають забезпечити соціальним працівникам належний супровід задля сприяння їхньому відновленню?

Аналіз міжнародного досвіду (Harrikari et al., 2020; UNICEF, 2020) засвідчує більшу готовність до дій в умовах пандемії закладів соціальної роботи у тих країнах, де створено належну систему реагування на надзвичайні ситуації, провадиться підготовка соціальних працівників до дій у таких обставинах, їм забезпечено екстрену допомогу, зокрема, медичну та первинну психологічну, а також залучено ресурси громади для організації взаємодопомоги.

Пандемія COVID-19, що триває донині й розгорається все потужніше, довела: хоча професія «Соціальна робота» постала в Україні понад два десятиліття тому, і відтоді в її царині відбулися значні зрушення (Semigina & Voyko, 2014), проте зміцнення професії надалі вимагатиме набагато більше організованих зусиль. На часі також проведення глибших досліджень, зокрема із залученням клієнтів, для визначення впливу невідкладних, масштабних (зокрема, катастрофічних) ситуацій на практику соціальної роботи, засобів протидії «соціальній ізоляції», спричиненій примусовим фізичним дистанціюванням, і відстоювання принципів соціальної справедливості.

Висновки

Соціальні зміни, зумовлені пандемією COVID-19, неминуче вплинули на практику соціальної роботи у глобальному масштабі. Наразі в різних країнах світу актуалізувались завдання впровадження принципів соціальної справедливості через забезпечення потреб клієнтів соціальної роботи, адаптацію послуг та програм до нових реалій.

Опитування представників територіальних центрів соціального обслуговування населення (надання соціальних послуг) м. Києва та м. Дніпра, проведене в серпні 2020 року, виявило як низку проблем, зумовлених карантинними обмежувальними заходами (потребу в закупівлі гігієнічних засобів; труднощі з приїздом співробітників на роботу, доставлянням продуктів, обмеження надання соціальних послуг у самому центрі; збільшення навантаження через кадрові зміни, заповнення додаткових документів, надання роз'яснень клієнтам тощо), так і позитивні зрушення в діяльності центрів (опанування співробітниками дистанційних форм спілкування, зокрема, застосування ними комунікації у групових чатах для оперативного реагування і прийняття рішень; корегування графіку роботи соціальних працівників і робітників; отримання натуральної допомоги у вигляді харчових продуктів, гігієнічних засобів від торговельних мереж, благодійних фондів для малозабезпечених самотніх громадян похилого віку та осіб з інвалідністю, які належали до групи підвищеного ризику; залучення волонтерів до надання допомоги клієнтам і забезпечення роботи працівників). За викликів екстремальної ситуації особливої актуальності набуває розвиток здатності до самоаналізу, професійної рефлексії, запровадження практик професійної взаємодії, формування мереж професійної підтримки.

Подальшого вивчення потребують питання унормування діяльності соціальних служб в умовах екстрених та надзвичайних ситуаціях, навчання соціальних працівників до дій у таких ситуаціях і надання екстреної соціальної та соціально-психологічної допомоги.

Література

Дембіцький, С. С., Злобіна, О. Г., Сидоров, М. В.-С., Мамонова, Г. А. (2020). Стан психологічного дистресу серед різних соціальних груп в Україні під час пандемії COVID-19. *Український соціум*, 2(73): 74-92.

Кабінет Міністрів України (2020а). *Про встановлення карантину з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, та етапів послаблення протиепідемічних заходів*: Постанова № 392. Доступно з: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/392-2020-%D0%BF#Text>

Кабінет Міністрів України (2020б). *Про запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19*: Постанова № 211. Доступно з: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/211-2020-%D0%BF#Text>

Колбаса, Р. (2020). *Захист дітей та підтримка сімей в умовах пандемії COVID-19*. Доступно з: https://bit.ly/MSP_webinar4

Семигіна, Т. В., Скляр, Т. М. (2020). Відповідь соціальної роботи на виклики пандемії COVID. *Paradigmatic view on the concept of world science: Proceedings of the International Scientific and Practical Conference* (August 21, 2020). Toronto: European Scientific Platform, 1:154-156.

ЮрФем (2020). Вплив COVID19 на права жінок в Україні (звіт дослідження). Доступно з: <http://jurfem.com.ua/vplyv-covid19-na-prava-zhinok-v-ukraini-doslidzennya>

Якушик, В. (2020). Особенности коронавирусного кризиса в Украине: топ-7 промежуточных оценок *Comments.ua*. Доступно з: <https://comments.ua/opinion/1666-osobennosti-koronavirusnogo-krizisa-v-ukraine-top-7-promezhutochnyh-ocenok.html>

Beebe, J. (1995). Basic Concepts and Techniques of Rapid Appraisal. *Human Organization*, 54(1), 42-51.

Dauti, M., Dhëmbo, E., Bejko, E., & Allmuça, M. (2020). Rethinking the transformative role of the social work profession in Albania: Some lessons learned from the response to COVID-19. *International Social Work*. Retrieved from: <https://doi.org/10.1177/0020872820940356>

Goggin, G. & Ellis, K. (2020). Disability, communication, and life itself in the COVID-19 pandemic. *Health Sociology Review*, 29(2): 168-176.

Gomza, I. (2020). Ukraine Rides High While COVID-19 Lays Neighbors Low But For How Long. *PONARS Eurasia Policy Memo No. 652*. Retrieved from: <https://www.ponarseurasia.org/memo/ukraine-rides-high-while-covid-19-lays-neighbors>

Harrikari, T. et al., eds. (2020). *COVID-19 and social work: country reports*. Retrieved from: <https://www.iassw-aiets.org/covid-19/5369-covid-19-and-social-work-a-collection-of-country-reports/>

Keddell, E., & Beddoe, L. (2020). The tyranny of distance: The social effects and practice adaptations resulting from Covid-19 lockdown rules. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 32(2): 41–45.

Pentini, A.A. & Lorenz, W. (2020). The Corona crisis and the erosion of ‘the social’ – giving a decisive voice to the social professions. *European Journal of Social Work*, DOI: 10.1080/13691457.2020.1783215.

Semigina, T. & Boyko, O. (2014). Social work education in post-socialist and post-modern era: case of Ukraine. In Noble, C., Strauss, H. & Littlechild, B., eds. *Global*

social work education- crossing borders blurring boundaries (pp. 257-269). Sydney: Sydney University Press.

Semigina, T. (2018). Human-made Disasters and Social Work: A Ukrainian Prospective. In Dominelly, L. ed. *The Routledge Handbook of Green Social Work* (pp. 431-441). Abingdon: Routledge.

Truell, R. (2020). *As Social Workers Work Through the COVID 19 Crisis We Work Towards a Better World*. Retrieved from: <https://www.ifsw.org/as-social-workers-work-through-the-covid-19-crisis-we-work-towards-a-better-world>

UNICEF (2020). *Social service workforce safety and wellbeing during the COVID-19 response*: Retrieved from: <https://uni.cf/2DSB2Ae>

PRACTICE OF SOCIAL WORK IN THE CONDITIONS OF QUARANTINE RESTRICTIVE MEASURES: RAPID APPRAISAL AND LESSONS

Olena Karagodina, Dr. in Medical Science, Professor, Head of Social Work and Applied Psychology Department, Academy of Labour, Social Relations and Tourism, Kyiv, Ukraine; karagodina.og@socosvita.kiev.ua

Oksana Pozhydaieva, PhD in Pedagogical Science, Associate Professor of Social Work and Applied Psychology Department, Academy of Labour, Social Relations and Tourism, Kyiv, Ukraine; pozhydaieva@ukr.net

Tetyana Semigina, Dr. in Political Science, Professor, Professor of Social Work and Applied Psychology Department, Academy of Labour, Social Relations and Tourism, (Kyiv, Ukraine; semigina.tv@socosvita.kiev.ua

Abstract. *One of the modern challenges for the practice of social work has been the COVID-19 pandemic, which has direct and indirect social consequences. Our intelligence is designed to draw attention to the specifics of the activities of social workers in Ukraine who provided social services to the elderly (the group recognized as most vulnerable to COVID-19), under severe quarantine restrictions, or lockdown.*

The study was conducted according to the methodology of "rapid appraisal" (rapid appraisal), which involves achieving a preliminary understanding of the situation, identifying the most acute problems and available solutions. During August 2020, 11 representatives of the administrative staff of the territorial centers of social services (provision of social services) in Kyiv and Dnipro were interviewed.

The study identified a number of problems in the activities of the centers due to quarantine restrictive measures: the need to purchase hygiene products; difficulties with the arrival of employees to work, food delivery, restrictions on the provision of social services in the center; increasing the workload due to personnel changes, filling in additional documents, providing explanations to clients, etc. The answers of the respondents also give grounds to note the positive changes in the activity of the centers due to the change of the usual format of providing services: mastery of remote forms of communication by employees, in particular, their use of communication in group chats adjustment of the work schedule of social workers and workers; receiving in-kind assistance in the form of food, hygiene products from retail chains, charitable foundations for low-income single elderly people and people with disabilities who

belonged to the high-risk group; involving volunteers in helping clients and ensuring the work of employees.

The study of Ukrainian and international experience shows that the response to the challenges of a difficult situation depends on local characteristics and mostly on human resources - work organization and professional adaptability. An important role here is the preparation of social workers to act in extreme and emergency situations, the availability of standard procedures, protocols and resources for use in emergencies, understanding the need to adhere to the principles of social justice and solidarity. At the same time, in the conditions of quarantine measures, the development of the ability to self-analysis, professional reflection, introduction of practices of professional interaction, formation of networks of professional support acquires special urgency.

Key words: *lockdown; elderly people; social services; social justice; emergency; resources; social workers; professional interaction.*

References

Beebe, J. (1995). Basic Concepts and Techniques of Rapid Appraisal. *Human Organization*, 54(1), 42-51.

Cabinet of Ministers of Ukraine (2020a). *On the establishment of quarantine in order to prevent the spread of acute respiratory disease COVID-19 caused by the coronavirus SARS-CoV-2 in Ukraine, and the stages of mitigation of anti-epidemic measures:* Resolution № 392. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/392-2020-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].

Cabinet of Ministers of Ukraine (2020b). *On prevention of the spread of coronavirus COVID-19 on the territory of Ukraine:* Resolution № 211. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/211-2020-%D0%BF#Text> [in Ukrainian].

Dauti, M., Dhëmbo, E., Bejko, E., & Allmuça, M. (2020). Rethinking the transformative role of the social work profession in Albania: Some lessons learned from the response to COVID-19. *International Social Work*. Retrieved from: <https://doi.org/10.1177/0020872820940356>

Dembitskyi, S. S., Zlobina, O. G., Sydorov, M. V.-S., Mamonova, H. A. (2020). The state of psychological distress among various social groups in Ukraine during the COVID-19 pandemic. *Ukrainian socium*, 2(73): 74-92.

Goggin, G. & Ellis, K. (2020). Disability, communication, and life itself in the COVID-19 pandemic. *Health Sociology Review*, 29(2): 168-176.

Gomza, I. (2020). Ukraine Rides High While COVID-19 Lays Neighbors Low But For How Long. *PONARS Eurasia Policy Memo No. 652*. Retrieved from: <https://www.ponarseurasia.org/memo/ukraine-rides-high-while-covid-19-lays-neighbors>

Harrikari, T. et al., eds. (2020). *COVID-19 and social work: country reports*. Retrieved from: <https://www.iassw-aiets.org/covid-19/5369-covid-19-and-social-work-a-collection-of-country-reports/>

JurFem (2020). *The impact of COVID19 on women's rights in Ukraine (research report)*. Retrieved from: http://jurfem.com.ua/vplyv-covid19-na-prava-zhinok-v-ukraini-doslidzennya_ [in Ukrainian].

Keddell, E., & Beddoe, L. (2020). The tyranny of distance: The social effects and practice adaptations resulting from Covid-19 lockdown rules. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 32(2): 41–45.

Kolbasa, R. (2020). *Child protection and family support in the context of the COVID-19 pandemic*. Retrieved from: https://bit.ly/MSP_webinar4 [in Ukrainian].

Pentini, A.A. & Lorenz, W. (2020). The Corona crisis and the erosion of 'the social' – giving a decisive voice to the social professions. *European Journal of Social Work*, DOI: 10.1080/13691457.2020.1783215.

Semigina, T. & Boyko, O. (2014). Social work education in post-socialist and post-modern era: case of Ukraine. In Noble, C., Strauss, H. & Littlechild, B., eds. *Global social work education-crossing borders blurring boundaries* (pp. 257-269). Sydney: Sydney University Press.

Semigina, T. (2018). Human-made Disasters and Social Work: A Ukrainian Prospective. In Dominelly, L. ed. *The Routledge Handbook of Green Social Work* (pp. 431-441). Abingdon: Routledge.

Semigina, T.V., Sklyar, T.M. (2020). The response of social work to the challenges of the COVID pandemic. *Paradigmatic view on the concept of world science: Proceedings of the International Scientific and Practical Conference* (August 21, 2020). Toronto: European Scientific Platform, 1:154-156. [in Ukrainian].

Truell, R. (2020). *As Social Workers Work Through the COVID 19 Crisis We Work Towards a Better World*. Retrieved from: <https://www.ifsw.org/as-social-workers-work-through-the-covid-19-crisis-we-work-towards-a-better-world>

UNICEF (2020). *Social service workforce safety and wellbeing during the COVID-19 response*: Retrieved from: <https://uni.cf/2DSB2Ae>

Yakushik, V. (2020). Features of the coronavirus crisis in Ukraine: top 7 intermediate assessments *Comments.ua*. Retrieved from: <https://comments.ua/opinion/1666-osobennosti-koronavirusnogo-krizisa-v-ukraine-top-7-promezhutochnyh-ocenok.html> [in Russian].