

Особенности цифровых практик волонтеров, действующих в чрезвычайных ситуациях, в период пандемии COVID-19

Ольга А. Башева, Институт социологии ФНИСЦ РАН, г. Москва

OlgaAUsacheva@yanex.ru

Полина О. Ермолаева, Институт социологии ФНИСЦ РАН, г. Москва;

КФУ, г. Казань polina.ermolaeva@gmail.com

Исследовательский проект «Волонтерство в чрезвычайных ситуациях как ответ на природные и техногенные вызовы в России», грант РНФ №19-78-10052

Чрезвычайные и критические ситуации, вызвавшие массовый гражданский подъем, что, как следствие, стимулировало формирование сообщества «чрезвычайных волонтеров»:

- Лесные пожары в Центральной России (2010 г.),
- Наводнение в Крымске (2012 г.),
- Наводнение на Дальнем Востоке (2013 г.).
- Пропажа 5-летней Лизы Фомкиной в Подмосковье – как стимул для возникновения поисково-спасательного отряда «Лиза Алерт» (2010 г.).
- Кроме того происходило множество локальных критических ситуаций, вокруг которых формировались сообщества волонтеров.

Специфика чрезвычайного волонтерства

- Оно реализуется в ситуациях с высокой долей риска для жизни и здоровья самих волонтеров, а также предполагает необходимость приобретения навыков и знаний, близких к профессиональным.
- Может быть спонтанным или организованным.
- Характеризуется сплоченностью и сетевой формой сообщества (часто волонтеры участвуют в деятельности сразу нескольких сообществ). Вовлечение новых участников также связано с сетевой структурой сообщества.
- Внутри широкого явления «волонтерство в ЧС» существует веер «специализаций»: поисковики, спасатели, пожарные, «гуманитарщики», работающие в «зонах поражения», т.е. там, где сложилась критическая ситуация, а также те, кто работает в «тылу», распространяя информацию, обрабатывая вызовы, разрабатывая технологические решения, помогающие волонтерам на местах (разрабатывая краудсорсинговые платформы, карты мониторинга пожаров, приложения для вызова спасателей и проч.).
- Функции волонтеров в ЧС разнообразны и их выполнение зависит от квалификации волонтеров, их навыков, наличия в зоне ЧС профессионалов и необходимого оборудования у них: от неквалифицированной помощи, связанной с обеспечением «тыла» (например, работа на кухне, разбор гуманитарной помощи, наполнение мешков песком, информационная поддержка, работа в социальных сетях и на прозвоне и проч.), разгружающей профессиональных или натренированных спасателей (волонтеров) до непосредственного участия в поисково-спасательных операциях, тушении пожаров, оказания первой помощи пострадавшим.
- Абсолютное большинство волонтерских групп использует современные информационно-коммуникационные технологии (ИКТ), что является их новаторским вкладом в поисково-спасательную работу, предотвращение крупных ЧС (таких как лесные пожары).

**Выводы сделаны на основе результатов 45 глубинных полуструктурированных интервью с волонтерами и экспертных интервью с руководителями НКО и профессиональными спасателями.*

Основные направления волонтерской деятельности в ЧС с использованием цифровых технологий:

(1) сбор и анализ обширных потоков данных с целью реагирования на гуманитарные кризисы (т.е. сбор добровольной географической информации),

(2) разработка новых цифровых платформ, содействующих эффективному и прозрачному распределению помощи (это направление включает работу волонтеров среди IT-сообщества),

(3) мобилизация онлайн-сообществ для быстрого удовлетворения потребностей пострадавших людей.

Два направления возможно реализовать полностью онлайн, а третье требует выхода в офлайн.

Практики с использованием социальных сетей и сайтов

- Распространении информации о деятельности волонтерских объединений.
- Актуализация проблем, на которые направлена эта деятельность.
- Формировании позитивной репутации волонтерских групп.

«Социальные сети – это один из способов распространения информации. Ну то есть у нас есть группы Вконтакте, на Фэйсбуке, у нас есть свой сайт, у нас есть канал в Телеграме. У нас в общем есть канал в Инстаграме. И все это мы используем, чтобы... рассказывать... о какой-то ситуации, о проблеме в регионе – это очень важно» (Женщина, 20 лет).

«В своих соцсетях я пытаюсь транслировать нашу работу, то есть хотя бы своих друзей оповещать о том, что есть такие люди, которые занимаются, если хотите, друзья, приходите, или хотя бы не делайте ничего такого, что приведет к глобальной катастрофе в дальнейшем» (Женщина, 34 года).

«<Без цифровых технологий> совсем, наверное, невозможно работать, потому что... общение, оповещение и большинство коммуникаций – все происходит уже через почту, мессенджеры, разные социальные сети и т.д.» (Эксперт, 30 лет).

*Выводы сделаны на основе результатов 45 глубинных полуструктурированных интервью с волонтерами и экспертных интервью с руководителями НКО и профессиональными спасателями.

Практики с использованием социальных сетей и сайтов

- Рекрутинг новых участников.

«Для нас, как для любой волонтерской организации, главный ресурс – это люди, поэтому для нас нужен постоянный поток новых людей... а для того, чтобы они о нас узнавали, мы ведем в нескольких соцсетях наши собственные страницы... чтобы привлечь людей» (Мужчина, 39 лет).

- Обеспечения «мгновенной» координации деятельности волонтерских групп.

«Наличие социальных сетей – это великолепная вещь. Вся координация добровольцев упростилась в разы. То есть, вообще, появилась возможность мгновенной координации. Когда, грубо говоря, кидается клич на интернет-форум в 3 часа ночи, что нужно помочь заделать полиэтиленом окна в сгоревшей квартире, чтобы не разморозить отопление. И когда координатор приехал... и уже троих человек увидел, на месте стоящих, которые, пока он ехал, прочитали и пришли, они были рядом» (Мужчина).

«Через соцсети во время пожаров мы нашли друг друга с ребятами, с которыми мы вместе собирались и там тушили. А «Лиза Алерт», у них вообще вся работа через соцсети. То есть у них и информирование, и поиски, ориентировки... Кидают ориентировки в соцсети, чтобы распространялись и люди репостили, ездили, если человек рядом с вами, чтобы помогли искать» (Женщина, 34 года).

Практики с использованием социальных сетей и сайтов

- Обеспечение быстрой и эффективной коммуникации как внутри сообщества, так и с внешними субъектами.

«Через соцсети распространяются не только ориентировки, но и обмен информацией происходит через соцсети и мессенджеры. То есть, у нас есть поисковый чат..., информацию мы по “потеряшке“... скидываем непосредственно в чат, чтобы все участники могли видеть, информацией оперировать» (Мужчина, 32 года).

«Просто писал посты в Фейсбуке. Потом их многие перепостивали. иногда сразу после появления этих постов начинали звонить журналисты, задавать вопросы. <...> коммуникация получается великолепная. Не требует специальных “пиаровских” навыков» (Эксперт, мужчина).

- Просвещение населения.

«Ключевое направление в работе добровольных лесных пожарных – это, как ни крути, экопросвещение и социальные сети. То есть сил на то, чтобы тушить все, что поджигают, не будет никогда и ни у кого, нужно, чтобы меньше поджигали и это основная задача, именно над этим нужно в первую очередь работать» (Мужчина, 33 года).

Практики с использованием социальных сетей и сайтов

- Реализация фандрайзинга и краудсорсинга.

«Мы не ведем сборы и у нас есть куча людей, которые помогают нам... Они не могут поехать на поиски, но они могут купить фонари. Они идут за фонарями, покупают фонари, приносят нам их. Есть некоторые люди, которые приходят и говорят: “Мы хотим вам помочь. Что именно вам нужно?”. У нас есть список, он висит на сайте» – создатель ПСО «Лиза Алерт» Григорий Сергеев, из прямого эфира в Instagram от 03.04.2020.

«С помощью социальных сетей опять же собираем деньги, потому что в определенный момент времени у нас утонул мотор... мы... просто собрали денег на этот мотор» (Мужчина, 39 лет).

Цифровые практики с использованием специальных навыков

- Важное значение имеют навигаторы, геотрекеры, программное обеспечение для картографии:

«<Пользуемся> геотрекерами, чтобы отмечать пройденную территорию» (Мужчина, 32 года).

«Используются навигаторы для картографии, для того чтобы строить маршруты, оценивать площади пожаров» (Мужчина, 32 года).

- Работа с данными спутникового мониторинга (космоснимки).

«[Используем] открытые данные по космоснимкам, которые выполняют спутники НАСА... Спутники эти снимают в разных спектрах, и там есть слой термальных аномалий, когда можно выделить сильно горящие участки» (Женщина, 36 лет).

«Сейчас очень много используются планшеты, географические информационные системы, программы по работе с разными подложками, снимками. На любую территорию мы можем сделать карту, которая нам нужна. Если у нас есть разведка какой-то территории, то это мы сразу можем выложить в электронный носитель. Где горит, где ближайшая вода, какие расстояния от воды до очагов. Можно отдельно произвести разведку, а потом приступить к тушению. Можно рассчитать какое оборудование необходимо взять с собой, какой сделать маршрут. Все это отдельно составила, людям рассказала, в навигатор залила – все, дальше человек просто идет по навигатору, и не надо фантазировать хватит воды или нет» (эксперт, женщина, 30 лет).

Цифровые практики с использованием специальных навыков

- При тушении лесных пожаров волонтеры давно и активно используют беспилотные летательные аппараты, в частности квадрокоптеры, дроны:

«Используются, естественно, коптерные снимки, когда у нас есть возможность поднять коптер и посмотреть, чтобы оценить, собственно, масштабы того, что происходит. Если это пожар или что-нибудь такое» (Мужчина, 32 года).

«Очень сильно сейчас дает шаг вперед использование беспилотных летательных аппаратов – квадрокоптеров. С ними видно, куда надо быстрее, где еще терпит и прочее... Особенно помогает, когда у тебя не постоянная территория, которую ты много раз проходил, а там, где все в новинку, где приходится ориентироваться. Ну и с точки зрения торфяных пожаров, можно обнаружить очаги. Но с точки зрения, что беспилотники нужно регистрировать и все полеты нужно оформлять, это, конечно, непростая задача, потому что мы сами работаем исключительно в правовом поле и предлагаем добровольцам только те штуки, которые соответствуют законодательству. Несмотря на то, что есть много соблазнительных и не очень законных штук, мы вздыхаем и не используем их. Это должно быть помощью, а не дополнительной проблемой» (эксперт, женщина, 30 лет).

Цифровые практики с использованием навыков программирования

- Волонтеры, имеющие навыки программирования, участвуют в разработке собственного программного обеспечения (гражданских приложений) по принципу краудсорсинговых систем.

Так, например, сообщество добровольных лесных пожарных работает над *«приложением на Андроиде, чтобы любой человек, который столкнулся с пожаром, мог самостоятельно, нажав несколько кнопок, зафиксировать, что, собственно, горит, в каком масштабе, где, в какую сторону распространяется, и вызвать помощь»* (Мужчина, 32 года).

Уже работает мобильное приложение «Спасатель.Рядом» (spasatel.me), инициированное петербургским поисково-спасательным отрядом «Экстремум». Оно работает как связующее звено между людьми, которым стало плохо на улице или в общественном транспорте.

Цифровые практики в условиях пандемии COVID-19

- Все перечисленные практики остались актуальными. Но с тем условием, что *цифровое пространство перестало быть просто удобным, оно стало необходимым* и часто единственным пространством для реализации этих практик.
- В виртуальное пространство перешли **образовательные практики для новичков**, что потребовало у организаторов обучения быстрой трансформации уже наработанных офлайн-практик.

Цифровые практики в условиях пандемии COVID-19: НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

- Несмотря на экстренную мобилизацию, усилия по переводу обучения в виртуальное пространство дали такие позитивные эффекты, как **стирание границ между регионами.**

«...у нас... начальный весенний период связан с проведением тренировок и семинаров для добровольцев. В этом году его пришлось полностью перенести в дистанционный формат – в формат вебинаров, разных интерактивных задач, ролевых игр, словесных игр. Причем у нас было запланировано много поездок по разным городам с рассказами и привлечением новых добровольцев. В конце зимы мы уже запускали разные информационные кампании, набор людей, была аренда мест для проведения встреч – это порядка 18 городов в нашей стране. В некоторые мы даже успели съездить, когда начали появляться ограничения, связанные с коронавирусом. Мы быстро поняли, что нужно в полете успеть переобуться, чтобы не потерять людей. Надо было все равно как-то попробовать передать те знания, что у нас есть. Получилось, что с середины марта по середину мая мы провели около 85 вебинаров для волонтеров со всей страны: где-то это были региональные сессии, где-то собирались люди из разных федеральных округов. Это были не только вебинары, но и интерактивные занятия для тренировки уже полученных знаний, просмотры тематических фильмов и их обсуждения, викторины. Придумывали разные подходы и смотрели, что получается. Например, на основе детских воспоминаний создали игру “Одень пожарного” для изучения правильной экипировки. Каждый новый инструмент – это попытка не только передать знания, но и удержать слушателя у экрана, не дать отвлечься на домашние дела, социальные сети. А чтобы удерживать – должно быть интересно и затрагивать разные сферы внимания. Чтобы добровольцы сразу могли транслировать новые знания, придумали интерактивное противопожарное занятие для детей: работу по профилактике пожаров не останавливали даже в режиме самоизоляции. Школы закрыты, детские лагеря практически все на лето отменились. Проведением таких занятий мы сразу увлекали новых волонтеров, которые только весной присоединились: прослушал несколько вебинаров, подготовился с инструктором и сразу же рассказываешь детям о правильном поведении на природе, особенностях развития и тушения пожаров. Использование новых знаний помогает большому количеству информации остаться в памяти. А из дополнительных плюсов – вели такие занятия добровольцы из разных регионов: сразу стирали границы, не обособляя добровольцев по территориальному признаку. Время занятий мы подбирали так, чтобы было удобно подключаться людям и из европейского часового пояса и с Сибири, с Дальнего Востока. Так получалось, что детские занятия у нас могли вести добровольцы из Москвы и из Новосибирска, из Томска и из Хабаровска. То есть такого опыта, чтобы малознакомые люди на первых этапах, сразу же начинали деятельность, сильно перемешиваясь между регионами, у нас раньше не было» – Софья Косачева, руководитель противопожарной программы российского отделения Гринпис.

Цифровые практики в условиях пандемии COVID-19: НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

В рамках той же образовательной стратегии для новичков действовали и волонтеры поисково-спасательного отряда «Лиза Алерт»:

«Сейчас одна из главных наших задач сделать такую историю новичковую при помощи каких-то удаленных средств, чтобы это не были только физические контакты на месте. Это первое. Второе – у нас есть лекции на такие общие темы. У нас есть лекции на тему, как искать в природной среде, как искать в городе, что такое отклик, как работать с самыми разными поисковыми технологиями. Такие лекции в формате вебинаров мы сейчас будем проводить много. Кроме того, “Лиза Алерт” славится тем, что у нас всегда было много обучений. Один из тех моментов, которым хочется хвастаться, что обучений у нас больше, чем дней в году. Сейчас конечно эта ситуация изменилась, потому что большинство обучений очные, нам надо уменьшить количество контактов между людьми, как мы уже сказали. Именно поэтому обучения сейчас станут чуть поменьше. Ну в любом случае, мы будем делать вебинары, будем их объявлять, в том числе делать такие общеформатные семинары для всех. Вот сейчас в процессе, когда мы с вами разговариваем, мне кажется, что это хорошая идея сделать непрофессиональные для поисковиков, а для тех людей, кто интересуется. Тем самым мы вместе гораздо лучше переживем карантин, во-первых, а во-вторых, получим достаточное количество новых знаний. И давайте попробуем придумать программу таких вебинаров, которые нам были бы интересны и полезны» – Григорий Сергеев, лидер ПСО «Лиза Алерт», из эфира в Instagram от 03.04.2020.

Цифровые практики в условиях пандемии COVID-19: возможности

Позитивные последствия вынужденного перехода на дистанционный формат:

- освоены практические навыки работы онлайн,
- разработаны новые форматы обучения новичков, которые могут быть применены в будущем,
- открыты новые возможности сети, не используемые ранее.

«...люди... в данной ситуации освоились к использованию скайпа, зума и других дистанционных форматов... <мы просто> не задумывались раньше, что возможно вовлечь людей в формат видеоконференций... аудитория, на которую мы работали, для нее стала привычнее такая форма, она стала реальнее, ближе, это, конечно, точно будет менять дальнейшую работу, потому что... вот яркий пример – вебинар по дистанционному мониторингу пожаров <вместо> очной лекции. Обычно это было 3 часа, где мы говорили о том, что можно в принципе сделать, а заканчивали, что теперь вот вам 60 страниц подробной инструкции – разбирайтесь! В этот раз мы сделали 3 отдельных вебинара по два часа, делали трансляцию с экрана и вместе с людьми всё проходили, все этапы: куда тыкнуть, где зарегистрироваться, что скачать, как это выглядит и почему. В обычном формате это было невозможно сделать» – Софья Косачева, руководитель противопожарной программы российского отделения Гринпис.

Цифровые практики в условиях пандемии COVID-19: ограничения

- Невозможность наработать практические навыки.

«...осталась очень большая проблема в том, что невозможно потушить пожар, не выходя из дома. Это то ограничение, которое мы никак не смогли продумать, как можно решить. У нас, отчасти, сейчас не до конца решенная проблема с тем, как уже практические знания передать новым добровольцам. Мы в теории, что могли, дали и показали, а теперь это надо дать в руки все пощупать, попробовать, как это происходит в реальности. Здесь мы очень сильно как раз ограничены... Я вот, например, не знаю, как можно научиться человеку первую помощь оказывать, не подходя к нему ближе чем на два метра, ...как можно, условно, потушить пожар, если ты не вышел из дома. Даже если ты пожар в своем доме тушишь, тебе все равно нужно выйти из него... делать это снаружи!»» – Софья Косачева, руководитель противопожарной программы российского отделения Гринпис.

- «Цифровое выгорание».

«...все дистанционные форматы, они, конечно, очень удобные во многом..., но, с другой стороны, люди очень устали от компьютера. Мы даже по участию в вебинарах видели, как на второй месяц стала резко падать посещаемость. ...люди просто дико устали от дистанционного формата, люди хотят живого общения, поездок...» – Софья Косачева, руководитель противопожарной программы российского отделения Гринпис.

Другие вызовы, брошенные пандемией COVID-19

- Актуализация (раньше времени) проблем, на решение которых направлена деятельность волонтеров, напротив, вынуждала их выходить в офлайн из онлайн.

«Намного больше людей сидит дома, намного больше бабушек оказалось под контролем. Но по детям количество пропавших не стало сильно меньше. И еще одна проблема, которая у нас возникла в связи с этим: многие люди пережидать вот эти тяжелые времена уехали на дачи. В этом тоже есть проблема. Мы получили внеурочный лесной сезон, мы получили людей, которые уходят в лес не за грибами и ягодами, а они уходят сейчас, ну просто, например, на прогулку. Не так давно отец с сыном сажали деревья, и сын потерялся. Слава богу, все закончилось хорошо» – Григорий Сергеев, лидер ПСО «Лиза Алерт», из эфира в Instagram от 03.04.2020.

«...на период того же самого карантина для выполнения поисковых мероприятий больше 20 автомобилей компания Ягуар Лэндровер передала московскому отряду “Лиза Алерт”, для того чтобы могли... вот эти автономные двойки совершать выезды, во-первых. А во-вторых, для того, чтобы мы чуть-чуть присоединились к поддержке пожилого поколения. И если у нас есть время, то мы пытаемся заниматься доставкой продуктов и такими вещами» – Григорий Сергеев, лидер ПСО «Лиза Алерт», из эфира в Instagram от 03.04.2020.

- Сужение потока новичков в период пандемии.

Другие вызовы, брошенные пандемией COVID-19

- Работа в рамках этих выходов была подчинена новым строгим правилам – соблюдая все меры предосторожности, используя маски и перчатки, средства дезинфекции волонтеры работали в малых постоянных группах – «двойках».

«...весной основные наши задачи... были – разведка торфяных пожаров. Ездили парами, с помощью беспилотников с тепловизорами проводили разведку с воздуха, где этого не хватало – проходили ногами, составляли план очагов и предложения по тушению, передавали в местную пожарную часть. Основная помощь добровольцев – это как раз разведка, на которую, бывает, у местных пожарных не хватает ресурсов. Ездили без ночевки в гостиницах. <...> либо это выезд на один день, либо мы на месте ночевали в палатках: своя еда, свои отдельные чашечки-тарелочки. Использовалось бесконечное количество антисептиков...» – Софья Косачева, руководитель противопожарной программы российского отделения Гринпис.

«Нам придется заниматься поисками так, как мы занимались до этого. Потому что люди продолжают пропадать.... <...> мы формируем двойки, эти двойки у нас работают на постоянной основе. <...> <...> мы будем стараться максимальное количество задач выполнять автономно, то есть мы должны действовать без штабов. <...> с минимальным контактом между людьми. Мы должны применять все средства индивидуальной защиты, которые необходимы, а именно: очки, перчатки, респираторы класса F, FP-2 и выше. И вот примерно так мы должны обеспечивать собственную защиту. Наша задача на любом поиске – не увеличивать количество пострадавших» – Григорий Сергеев, лидер ПСО «Лиза Алерт», из эфира в Instagram от 03.04.2020.

Краткие выводы о цифровизации деятельности волонтеров в ЧС, а также о влиянии пандемии на реализацию цифровых практик

- Современные технологии открыли новые репертуары волонтерских практик в ЧС, дали основание для переосмысления агентности волонтеров, потому что они теперь сами могут создавать виртуальные площадки для координации оказания помощи жертвам ЧС, а также становятся не только потребителями, но производителями информации о бедствии.
- Сами волонтеры оценивают цифровизацию как средство оптимизации и поиска инновационных решений.
- Наибольшая польза, которую приносят возможности цифровых технологий, заключается в скорости и масштабах информирования о ЧС, повышении прозрачности этой информации, скорости коммуникации и координации деятельности, возможности мобилизовать большое количество волонтеров офлайн, а также кибер-активистов, чтобы заполнить пробелы в системе реагирования на чрезвычайные и критические ситуации.
- Пандемия COVID-19 вынудила волонтеров-спасателей и добровольных пожарных открыть для себя новые форматы образовательных практик (вебинары, интерактивные и игровые форматы обучения), но не поставила их работу полностью на цифровые рельсы.

Спасибо за внимание!



См. подробнее: Башева О.А., Ермолаева П.О. Феномен цифрового волонтерства в чрезвычайных ситуациях: сущность, виды, теоретические рамки // Вестник Института социологии. 2020. Т. 11. №1. С. 49-71. URL: https://www.vestnik-isras.ru/index.php?page_id=1510&id=625