

SOCIALNO DELO V PRIMERU NARAVNIH IN DRUGIH NESREČ

Nino RODE, Romana ZIDAR, Vili LAMOVŠEK, Jelka ŠKERJANC in Mojca UREK

Fakulteta za socialno delo, Topniška 31, 1000 Ljubljana, e-pošta: nino.rode@fsd.uni-lj.si; romana.zidar@fsd.uni-lj.si; vili.lamovsek@fsd.uni-lj.si; jelka.skerjanc@fsd.uni-lj.si; mojca.urek@fsd.uni-lj.si

IZVLEČEK

Socialno delo v primeru naravnih ali drugih nesreč se je v slovenskem prostoru razvijalo sočasno s samim razvojem stroke socialnega dela. Na Fakulteti za socialno delo smo v letih 2007–2009 po naročilu Mestne občine Ljubljana izvedli z raziskavo, v kateri analiziramo obstoječe načine ravnanja posameznikov in različnih organizacij oziroma skupin v primeru nesreč. V raziskavi izhajamo iz več vidikov; osebnostnega, skupnostnega, organizacijskega in sistemskega, pri čemer je poseben poudarek na potrebah in posebnosti ranljivih skupin. V raziskavo je bilo do sedaj ob uporabi metodologije intervjuja časovnega sosledja, pristopa, ki ga je razvila Brenda Dervin, zajetih 28 posameznikov, ki so v naravni ali drugi nesreči bili ali oškodovani ali vanjo vstopali skozi različne formalne sisteme.

Ključne besede: socialno delo, naravne in druge nesreče, potrebe ranljivih skupin, senzibilnost, sistem pomoči, psihosocialna pomoč, urbano okolje, terensko delo, Slovenija

Social Work in Case of Natural and Other Disasters

ABSTRACT

The profession of social work as a whole was developing simultaneously with the expertise of social work in case of natural or other disasters here in Slovenia. For this reason Faculty of Social Work applied for research at the Municipality of Ljubljana in 2007–2009, which focused on behavior and reactions to the disaster events from individuals to professionals and professional organizations. Special attention was paid to the individual, community, organizational and political issues concerning vulnerable groups in the case of natural and other disasters. So far research involved 28 in-depth interviews, using methodological approach developed by Brenda Dervin (micro moment time line interview).

Key words: social work, natural and other disasters, needs of vulnerable groups, sensibility, system of rescue and help, psychosocial support, urban environment, field work, Slovenia

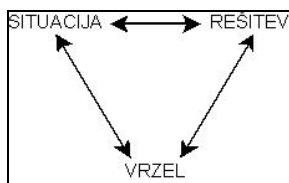
1 UVOD

Raziskavo Analiza in ocena potreb po socialnih storitvah v primeru naravnih ali drugih nesreč na območju Mestne občine Ljubljana, ki jo predstavljamo v pričujočem prispevku, je naročila Mestna občina Ljubljana. Izvaja jo Fakulteta za socialno delo v Ljubljani in je trajala od septembra 2007 do februarja 2009. Eden pglavitnih ciljev raziskave je analiza pripravljenosti različnih organizacij, še zlasti socialnovarstvenih, ki se srečujejo s posledicami naravnih ali drugih nesreč, iz perspektiv prebivalcev, ki so to nesrečo doživeli in posameznikov, ki so bili aktivno vključeni v procese reševanja in pomoči prizadetim prebivalcem. Socialno delo se v primeru naravnih in drugih nesreč ukvarja predvsem z ranljivostjo posameznikov in skupin, ki so v primeru nesreč najbolj ogroženi, pa naj bo to zaradi demografskih, kulturnih, historičnih, ekonomskih, socialnih ali ekoloških značilnosti (Zakour 2008).

V raziskavi smo tako v prvi vrsti želeli dati možnost ljudem, ki so bili v naravni ali drugi nesreči neposredno prizadeti, da opišejo svoje izkušnje in definirajo pomanjkljivosti in prednosti v procesu reševanja. Prav tako pa smo želeli raziskati izkušnje posameznikov, katerih vloga je formalno in sistemsko opredeljena v procesih reševanja (civilna zaščita, reševalci, gasilci, prostovoljni gasilci, humanitarne in druge organizacije). Glede na to, da socialno delo ni formalno umeščeno v sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami, nas je zanimalo ravnanje socialnovarstvenih organizacij, predvsem iz vidika organizacije in izvedbe pomoči prizadetemu prebivalstvu ali posameznikom, njihovi vlogi in njihovim izkušnjam. Ob pripovedovanju zgodb o izrednih dogodkih smo beležili vrzeli in prednosti korakov in rešitev, za katere so se ob reševanju odločali, jih analizirali, kar nam je postopoma omogočilo sestaviti sliko, kje so močne in kje ranljive točke obstoječega sistema in kako to občutijo na svoji koži prizadeti prebivalci. Končni cilj raziskave je predstaviti poglede, izkušnje, potrebe in še zlasti predloge prebivalcev, ki imajo izkušnjo nekega izrednega kritičnega dogodka z večjimi posledicami.

1.1 Metodologija

Metoda osmišljanja ali metoda ustvarjanja smisla (angl. *sense-making method*), ki jo od leta 1972 razvija Brenda Dervin (Dervin in sod. 2003), zagotavlja refleksijo dejanskih izkušenj posameznikov, ki so doživeli naravno ali drugo nesrečo, ne glede na njihovo vlogo. S tem se zagotovi fokus na sam dogodek in ne na formalne strukture ali vloge, v katerih posameznik deluje. Metodologijo smo aplicirali skozi tehniko intervjuja časovnega sosledja (angl. *micro-moment time line*). Tak intervju je organiziran na podlagi modela sprotnega ustvarjanja smisla. Po tem modelu lahko na vsako dogajanje gledamo kot na sosledje situacij, med katerimi prehajamo, ko se nekaj spremeni, ko nekaj naredimo mi ali drugi, ko pride do določene odločitve. Prehod med dvema situacijama je včasih gladek, marsikdaj pa obstaja med dano situacijo in tistim, kar želimo, določena ovira ali vrzel. To oviro premoščamo s tem, da si osmislimo, kaj je problem ali vprašanje, ki ga moramo rešiti, in najdemo primerno rešitev za ta problem. Ta proces lahko ponazorimo s trikotnikom med situacijo, vrzeljo/oviro in rešitvijo/želenim stanjem:



Slika 1: Analiza dogodkov po metodologiji Brende Dervin (2003).

Pojmovanje, razumevanje vrzeli/ovire/težave je povezano tako z razumevanjem situacije, kot z nameravano rešitvijo ali s stvarmi/dogodki, ki bi pomagali v dani situaciji. Prav tako je rešitev odvisna od situacije in ovire, pred katero se v tej situaciji nahajamo. Končno je situacija, v kateri smo, povezana in ima svoj pomen le v povezavi s problemi, na katere smo naleteli in z rešitvami, ki bi jih hoteli doseči. Bolj ali manj vsako dogajanje ali delovanje lahko opišemo s sosledjem korakov, od katerih vsak vsebuje takšen trikotnik »situacija–vrzel–rešitev«. Respondente smo prosili, da si izberejo primerne izseke dogajanja, ki bi jih bilo možno opisati na takšen način. Na terenu smo do 20. 12. 2008 opravili 28 intervjujev, in sicer udeležencev različnih tipov naravnih nesreč (neurja, potres, požar, nesreča na reki, prometna nesreča) iz cele Slovenije.

številka	dogodek	kraj	intervjuvanec/ka oziroma organizacija
1	brezdomci v Ljubljani	Ljubljana	Civilna zaščita
2	HE Blanca	Sevnica	Center za socialno delo
3	HE Blanca	Brežice	Civilna zaščita
4	HE Blanca	Krško	Policijska postaja
5	humanitarna pomoč	Ljubljana	Karitas
6	neurje	Nova gorica	Prostovoljno gasilsko društvo
7	neurje	Murska sobota	anonimna krajanka
8	neurje	Kamnik	Civilna zaščita
9	neurje	Kamnik	Center za socialno delo
10	neurje	Ptuj	Center za socialno delo
11	neurje	Ptuj	anonimni krajanka
12	neurje	Ptuj	anonimna družina
13	neurje	Ptuj	anonimna družina
14	neurje	Ptuj	anonimni krajan
15	neurje	Ptuj	gasilec
16	neurje	Murska sobota	Rdeči križ
17	neurje	Murska sobota	anonimna krajanka
18	neurje	Murska sobota	Center za socialno delo
19	neurje	Murska sobota	anonimni krajan
20	neurje	Murska sobota	Civilna zaščita
21	neurje	Ljubljana	Rdeči križ
22	potres	Tolmin	Center za socialno delo
23	potres	Čezsoča	anonimni krajan
24	potres	Čezsoča (Bovec)	zdravstveni dom
25	potres	Čezsoča (Bovec)	Center za socialno delo
26	potres	Čezsoča	krajanka
27	potres	Čezsoča	anonimna krajanka
28	požar	Ljubljana	Center za socialno delo

Preglednica 1: Podatki o intervjujih po različnih nesrečah.

Sogovorniki so prihajali tako iz vrst organizacij, ki so nudile pomoč, kot iz vrst prizadetega prebivalstva. Analiza njihovih odgovorov naj bi pokazala na vrzeli in prednosti obstoječih praks in odzivov na izredne razmere s strani odgovornih institucij.

Respondente in situacije smo izbirali delno načrtovano, delno naključno. Eno od vodil pri izbiri je bilo, da bi zajeli različne tipe nesreč in različne tipe udeležencev v njih (prizadeto prebivalstvo in različne tipe služb in organizacij, ki so bile v vlogi reševanja). Med terenskim delom raziskave pa se je zgodilo še nekaj pomembnih večjih dogodkov, ki smo jih potem nenačrtovano vključili v raziskavo (Blanca, neurja poleti 2008). Tako smo imeli možnost pridobiti izkušnje udeležencev neposredno po nekem dogodku, kot tudi tiste, ki so nam jih udeleženci zaupali po nekem daljšem časovnem odmiku od dogodka (Posočje 2004). Zbrane pripovedi o različnih dogodkih smo vnesli v obrazec in obdelali s pomočjo kvalitativne tematske analize. Izjave udeležencev različnih nesreč smo potem uredili glede na sorodnost izkušenj po večjih vsebinskih sklopih, ki smo jih prepoznali kot relevantne večje teme, skupne več udeležencem dogodkov.

Število intervjuvancev je omejeno, zato je vsaka generalizacija problematična. Na eni strani nas je zanimala frekventnost določenih izkušenj vrzeli in prednosti sistema iz strani različnih udeležencev nesreč, ki nam je pokazala, kje so sistemske rešitve šibke ali dobre za več ljudi, na drugi strani pa smo bili pozorni tudi na posamične, singularne, kontekstualne izkušnje udeležencev, ki so za načrtovanje služb pomembne. V našem fokusu pa je bil tudi razkorak, ki smo ga ponekod opazali, in sicer med pogledi in doživljanji učinkovitosti pomoči različnih tipov udeležencev (zlasti razlike v percepciji med prebivalstvom in službami).

2 REZULTATI IN RAZPRAVA

Preliminarna analiza odgovorov je pokazala, kakšne so obstoječe prakse in kje se pojavljajo vrzeli. Ne glede na tip nesreče so akterji ugotavljali podobno, namreč, da je temeljna vrzel sistemska formalna izključenost socialnega dela in psihosocialne pomoči iz sistema reševanja in zaščite. Posledica tega so nekatere pomanjkljivosti služb, kot so jih občutili in v svojih pripovedih izrazili različni akterji v nesrečah, in ki smo jih strnili v nekaj skupin, ki jih v kratkih podglavljih predstavljamo v nadaljevanju.

2.1 Predolg odzivni čas

»Neurje se je zgodilo v nedeljo, v ponedeljek ob 10-ih smo bili že na terenu.« (sogovornici iz dveh različnih centrov za socialno delo).

Percepcija socialnih služb je, da so bili na terenu kmalu potem, ko se je zgodila nesreča,. To je z vidika služb, ki nimajo formalizirane vloge v procesu reševanja gotovo res, vendar pa je iz vidika prizadetega občana ta odzivni čas še zmeraj predolg. Če se nesreča zgodi čez vikend, ni nikogar iz socialnih služb, ki bi lahko bil na terenu takoj: *»Tako kot imam v kriznih situacijah rdeči gumb za gasilce..., druge službe, bi morala tudi samo pritisniti na gumb za nek center, ki bi se aktiviral (tako kot druge službe) in koordiniral vse, kar je potrebno glede psihosocialne pomoči. Ne da se ukvarjamo s koordinacijo, iskanjem svetovalk ... To velja za katerekoli vrste nesreč.«* (koordinatorka reševanja v večji nesreči). Ustrezen odzivni čas je v primeru naravnih in drugih nesreč ključen, odzivnost pa je neposredno povezana z organizacijo dela, delitvijo nalog in pripravami. Sistemska ureditev psihosocialne pomoči, ki bi bila del obstoječe mreže, bi pripomogla k odstranitvi vrzeli, ki se pojavlja.

2.2 Neuskklajenost delovanja organizacij in neinformiranost ljudi

Neumeščenost psihosocialne pomoči in humanitarnih organizacij v sistem zaščite in reševanja pogosto pomeni, da je usklajeno delovanje na terenu bolj posledica slučajev, poznanstev med akterji, in ne sistemsko zagotovljena: *»Skupna strategija je manjkala na*

lokalni ravni občine. Sodelovanje vseh teh različnih institucij. Je vsak po svoji pristojnosti nekako reagiral. Eno družino jih je lahko tako več obiskalo, nekoga pa morda nihče» (sogovornica na centru za socialno delo). Prebivalci so pogosto pričali o tem, da je bilo nemogoče dobiti jasne informacije o tem, kaj lahko od različnih organizacij pričakujejo.

2.3 Pomanjkanje razpoložljivega kadra ali ključne osebe v ustanovi

Pomanjkanje kadra se je pojavilo kot resen problem, ki ovira nemoteno delovanje služb, vključenih v sistem reševanja in zaščite pa tudi služb, ki so se v proces reševanja in zaščite vključevale glede na nastale potrebe. Naravne nesreče se lahko zgodijo ob času dopustov, ko je okrnjena kadrovska zasedba služb. Še en problem je predstavljalo pomanjkanje ključne osebe, ki bi skrbela za ustrezen pretok informacij, hkrati pa bi bila referenčna oseba za oškodovane.

2.4 Pomanjkanje jasnih protokolov

Zadrego zaradi pomanjkanja smernic, protokolov in metod dela je takole ubesedila naša sogovornica iz centra za socialno delo: *»Drugi dan smo imeli sestanek. Pa smo se spraševali, za kaj smo v taki situaciji pristojni, kaj zdaj center mora narediti? Spraševali smo se, kdo vse bo pri tem sodeloval? Kdo je za kaj zadolžen, ki bo poleg svojega ostalega dela vse to opravil?«* (sogovornica iz centra za socialno delo). Kot smo opazili na terenu, se prakse služb (na občini, centrov za socialno delo) po občinah zelo razlikujejo. Ponekod centre za socialno delo avtomatično vključijo, ponekod pa se to zgodi pozneje ali sploh ne. Prvi izsledki kažejo, da v občinah, kjer so poskrbeli, da so socialne službe in humanitarne organizacije vključene v krizne občinske time že od začetka, tudi večja odzivnost in učinkovitost pomoči.

2.5 Netransparentnost in pomanjkanje kriterijev za dodeljevanje pomoči

Pomanjkanje kriterijev za dodeljevanje pomoči ni le problem socialnih ali humanitarnih delavk, na svoji koži ga občutijo predvsem prebivalci, med katerimi lahko tako stanje zaneti sumničavost in slabe občutke. Kot je poročala sogovornica iz centra za socialno delo: *»Potem se je tudi dogajalo, da je en že dobil pomoč, drugi pa še ne, zato so jih (na CSD; op. a.) začeli spraševati, zakaj pa on sam ni dobil. Zamerili so županu, saj ta ni imel posluha za te ljudi; to sem tudi sama opazila – ljudje so želeli, da bi prišel pogledat, a je bil raje na dopustu.«* Pripraviti in uveljaviti je treba enoten sistem organizacije, odgovornost in obveznosti pri odpravljanju posledic naravnih in drugih nesreč, ki bo zasnovan na enotni metodologiji za ocenjevanje škode in enotnih merilih za zagotavljanje sredstev državne pomoči, ki bodo oblikovana na načelih socialne pravičnosti in solidarnosti ter upoštevala potrebe ranljivih skupin prebivalstva. V ta namen je treba v sistem vključiti socialne službe in predstavnike prebivalcev, ki bodo prispevali k oblikovanju meril.

2.6 Nesorazmerja moči in porazdelitev virov in pomoči med prebivalstvom

Pomanjkanje jasnih in transparentnih kriterijev, ki bi bili utemeljeni na strokovnih temeljih, praviloma vpliva na to, da začnejo v praksi dodeljevanja virov in pomoči prevladovati kriteriji, utemeljeni na *»zakonu močnejšega«*: *»Nekdo, ki je bolj vpliven je dobil dva bivalna zabojnika samo (zato; op. a.), da pospravi stvari na varno, stara ženska na sosednjem dvorišču, ki v razpokani hiši ni spala že vrsto noči, pa ni dobila niti enega, da bi se lahko naspala, saj je nekdo ocenil, da škoda ni bila dovolj velika«* (pričevanje udeleženca tabora Posočje 2004). Pomoč lahko postane odvisna od poznanstev ali aktualnih političnih

dogajanj. Pomoč, ki je nestrokovna, izvedena *ad hoc*, nepazljivo načrtovana, politično in/ali medijsko motivirana, bo tako le še poglobila nesorazmerja moči v skupnosti, ki jo je prizadela nesreča. Nekatere, manj vplivne skupine prebivalstva tako postanejo dvojne žrtve.

2.7 Diskriminacije in kršitve človekovih pravic

V času nesreč in kaotičnih razmer lahko postanejo družbene skupine ljudi, ki so tudi sicer predmet diskriminacij in socialnih izključevanj, podvržene eksplicitnemu kršenju človekovih pravic: »*Karitas je nakazoval po 1000 evrov na hišo. Razen v romskem naselju. Tam so nakazovali po 500 EUR na hišo. Človek bi pričakoval obratno, saj so tam večinoma nezaposleni in nihče nima hiše zavarovane...*« (sogovornica na centru za socialno delo). V tem primeru ne govorimo več o zakriti diskriminaciji, ampak o eksplicitni, odkriti diskriminaciji, s katero bi se morale ukvarjati organizacije za varstvo človekovih pravic in sodne institucije.

2.8 Spregledovanje ranljivih in revnih skupin prebivalstva

Neindividualiziran pristop zgreši specifične potrebe ljudi in je neobčutljiv za ranljive skupine prebivalstva, ki nimajo moči ali kompetenc, da bi same zahtevale pomoč ali so prepričane, da jim ta sploh ne pripada. Gre za ljudi, ki težko najdejo sami pot do služb in ki so v hierarhiji družbene moči v skupnosti na dnu. Strokovni prispevek socialnega dela v izrednih razmerah je, da z znanjem in občutljivostjo »poišče« prav te skupine, ki jih ne bomo našli pri virih pomoči ali pred televizijskimi kamerami, razen v primerih, ko se njihova revščina in ranljivost uporabljata ali zlorabljata v medijske namene – donacije se namreč pogosto pogojujejo s pojavljanjem v časopisih ali drugih medijih.

2.9 Odsotnost strokovnjakov na terenu

Kontinuirana prisotnost strokovnih delavk na terenu je ključna za učinkovito podporo, informiranost in večanje gotovosti ljudi, prizadetih v nesrečah. Pomembna je, kot se je izrazil naš v neurju prizadeti sogovornik, »*da se ljudje ne bi počutili kot, da so na njih pozabili*«. Prisotnost na terenu je nujna, da bi lahko zmanjšali škodo in odgovorili na nujne potrebe ljudi, ki so jih obšle druge službe.

2.10 Pomanjkanje psihosocialne podpore in pomoči reševalcem

Skorajda v vseh pripovedih o reševanju v nesrečah so nam sogovorniki iz vrst reševalcev, gasilcev, civilne zaščite, pripovedovali o čustvenih bremenih in psihičnih pritiskih, ki jih povzroči reševanje, še zlasti v primerih smrtnih žrtev. Zagotavljanje strokovne psihosocialne pomoči reševalcem, »*nekoga, ki bo znal postavljati prava vprašanja*«, med in po nesreči mora postati nujno sistemsko zagotovljena.

3 SKLEP

Rezultati so pokazali, da je pripravljenost ustanov na področju socialnega varstva za naravne in druge nesreče prešibka, njihov odziv je *ad hoc*, se pravi, ko se nesreča že pripeti, kar ima veliko slabosti, kot so predolg odzivni čas, pomanjkanje razpoložljivega kadra ali ključne osebe v ustanovi ali neprimerna porazdelitev virov in pomoči med prebivalstvom. Zanimanje politike, humanitarnih organizacij, medijev, »*ljudi dobre volje*«, ponavadi čez čas, ko se intenzivna čustva okoli nesreče pomirijo, zlagoma zbledi. Za prebivalce se morda še

takrat začne mukotrpa pot. Nekatera območja, ki jih naravne nesreče (potresi, ujme, poplave) pogosto prizadenejo, postanejo neperspektivna in manj razvita, prebivalce pesti revščina, pomanjkanje dela, zaradi česar zlasti mlajši ljudje odhajajo drugam. Kontinuirana podpora razvoju skupnostim, ki jih pogosteje zadenejo naravne nesreče, je zato ena od prioritarnih nalog, v katerih prepoznamo vlogo socialnega dela. Zato je nujno zagotoviti širši pristop in v Nacionalnem programu varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami ter v ostalih strateških dokumentih upoštevati kompleksnost tovrstnih nesreč.

4 VIRI IN LITERATURA

- Dervin, B., Foreman-Wernet, L., Lauterbach, E. 2003: Sense-making Methodology Reader: Selected Writings of Brenda Dervin. Cresskill.
- Norris, F. H. 1992: Epidemiology of trauma: Frequency and impact of different potentially traumatic events on different demographic groups. *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 60. Arlington.
- Zakour, M. J., 2008: Social Work and Disaster. Medmrežje:
<http://training.fema.gov/EMIWeb/downloads/edu/Socialworkanddisasters4.doc> (20. 12. 2008).