

Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo

Valentina Celestina Jeraj

**Socialno delo v času pandemije COVID-19**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2021



Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo

Valentina Celestina Jeraj

**Socialno delo v času pandemije COVID-19**

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo

Mentorica: doc. dr. Nina Mešl

Ljubljana, 2021

*Zahvaljujem se mentorici, doc. dr. Nini Mešl za povabilo k sodelovanju v raziskavi  
Socialno delo v času COVID-19, ki se je izvajala na Fakulteti za socialno delo.  
Zahvaljujem se ji tudi za podporo ter usmeritve v času pisanja magistrskega dela in dobro  
sodelovanje med celotnim študijskim procesom.*

*Zahvaljujem se tudi svoji družini, ki je in še vedno verjame vame, mi je v obdobju  
študija na različne načine pomagala ter me spodbujala.*

*Hvaležna sem za znanje in izkušnje, ki sem jih pridobila na Fakulteti za socialno delo.  
Opremljena z izkušnjami, pridobljenim znanjem in strastjo do dela z ljudmi odhajam  
prvi zaposlitvi naproti.*

*Življenje ni problem, ki ga je treba rešiti, ni vprašanje, na katerega je treba odgovoriti. Življenje je skrivnost, ki jo je treba opazovati, se ji čuditi, jo okušati.*

*– A. de Mello*

## **PODATKI O MAGISTRSKEM DELU**

**Ime in priimek:** Valentina Celestina Jeraj

**Naslov naloge:** Socialno delo v času pandemije COVID-19

**Kraj:** Ljubljana

**Leto:** 2021

**Št. strani:** 96

**Št. preglednic:** 5

**Št. slik:** 4

**Št. grafov:** 1

**Mentorica:** doc. dr. Nina Mešl

**Ključne besede:** pandemija COVID-19, naravne in druge nesreče, socialno delo v izrednih razmerah, ranljive skupine, teorije in metode socialnega dela, socialni konstrukcionizem

**Povzetek:** V teoretičnem uvodu magistrskega dela predstavim pojem izredne razmere, nadaljujem z opisom naravnih in drugih nesreč na območju Slovenije in predstavim, kdaj so bile v preteklosti v Sloveniji že razglašene izredne razmere. V osrednjem delu teoretičnega uvoda pišem o socialnem delu v izrednih razmerah. V tem poglavju se dotaknem temeljnih izhodišč socialnega dela v času izrednih razmer ter teorij in metod socialnega dela, ki se uporabljajo v času izrednih razmer. V zadnjem delu teoretičnega uvoda opišem okoliščine pandemije COVID-19 in kratko poglavje namenim tudi socialnem delu v času pandemije COVID-19.

Magistrsko delo je nastalo v okviru sodelovanja v raziskavi Socialno delo v času COVID-19, ki se je izvajala na Fakulteti za socialno delo. V empiričnem delu magistrskega dela predstavim ugotovitve kvalitativne raziskave. V raziskavi me je zanimalo, kako je potekalo delo na centrih za socialno delo, kako so se organizirali in kako so strokovni delavci vzpostavljali stik z uporabniki. Intervjuji so bili izvedeni v 16 območnih regijskih centrih za socialno delo, ki so nastali po reorganizaciji. Ugotovila sem, da so centri za socialno delo različno opravljali socialno delo in bili različno dostopni. Dostopnost in delovanje se razlikujeta tudi glede na prvi in drugi val epidemije. Stik z uporabniki so strokovni delavci vzpostavljali na različne načine, najpogosteje s telefonskim pogovorom ali s pomočjo uporabe IKT.

**Title:** Social work during the Covid-19 pandemic

**Key words:** the Covid-19 pandemic, natural and other disasters, social work in emergencies, vulnerable groups, theories and methods of social work, social constructionism

**Summary:** The theoretical introduction to the Master's Thesis presents the concept of an emergency, continues with the description of natural and other disasters in Slovenia and defines the time when emergencies were already declared in Slovenia in the past. The central part of the theoretical introduction focuses on social work in emergencies. This chapter touches on the basic principles of social work during emergencies as well as theories and methods of social work applied during emergencies. The last part of the theoretical introduction describes the circumstances of the Covid-19 pandemic, and a short chapter is dedicated to social work during the Covid-19 pandemic.

The Master's Thesis resulted from the participation in the Social Work during Covid-19 research, which was carried out at the Faculty of social work. The empirical part of the Thesis presents the findings of the qualitative research which deals with how the work at social work centres was carried out, how professional workers organised themselves and how they established contact with users. Interviews were conducted in 16 areal regions of social work centres that emerged after reorganisation. It was established that the manner of performing social work and availability of individual social work centres differed. Availability and performance also varied according to the first and second waves of the epidemic. Professional workers established contacts with users in various ways, most frequently via a telephone conversation or the use of ICT.

## PREDGOVOR

Do izrednih razmer pride, ko se v svetu zgodi ali dogaja nekaj izrednega, kompleksnega in težko obvladljivega. In prav to se je zgodilo v času, ki ga trenutno živimo. Svet se sooča s pandemijo COVID-19, ki je do pisanja tega predgovora na območju Slovenije prinesla dva vala ostrih ukrepov, prepovedi in sprememb v javnem življenju. Razmere, v katerih živimo, so bile povod, da v magistrskem delu pišem o nečem, o čemer še ni veliko napisanega in raziskanega. Slovenija se je v svoji zgodovini že srečala z različnimi naravnimi in drugimi nesrečami. Pri opredelitvi nesreč bi rekli, da pandemija COVID-19 spada v skupino kompleksnih nesreč. Tako dolgo in v takšni meri na območju Slovenije od leta 1991 še ni bilo razglašanih izrednih razmer. Tako kot je pandemija COVID-19 presenetila ves svet, je presenetila tudi stroko socialnega dela. Socialno delo je stroka, ki je fleksibilna in se prilagaja danim razmeram. Socialni delavci imamo široko paleto znanj za delo s posamezniki, družinami in skupnostjo. Prav tako smo opremljeni z različnimi znanji, teorijami in metodami, ki nas lahko podpirajo pri delu z ljudmi v času izrednih razmer. Vsak človek drugače doživlja izredne razmere in ni univerzalnega pristopa ali metode, ki bi vsem enako pomagala v času izrednih razmer. Tako kot se nismo mogli pripraviti na potrebe in spremembe, ki so nastale v času pandemije COVID-19, enako jih sedaj ne moramo zanikati in dvigniti rok v zrak, češ da centri za socialno delo ne morajo reševati vseh stisk tega sveta. Na tem mestu se mi zdi, da je potrebno na socialno delo v izrednih razmerah pogledati s perspektive socialno konstrukcionistične teorije, ker vsak uporabnik prihaja s svojo izkušnjo, svojo stisko, ki jo socialni delavec v pogovoru z uporabnikom ali družino raziskuje in skupaj z njimi soustvarja rešitev, ki bi bila najugodnejša. Vsak ima svoj konstrukt izkušnje in socialni delavec, ki ima znanje o socialno konstrukcionistični teoriji, se torej ne ukvarja z iskanjem razloga in rešitve, ampak skupaj z uporabnikom konstruira pomen in išče razlago, ki bi pomagala integrirati izkušnjo v uporabnikovo življenje. Ne glede na to ali gre za materialno stisko, odnosne težave ali upad motivacije v šoli, se s koncepti in znanjem, ki ga imamo socialni delavci, približamo uporabniškemu sistemu. Socialno delo seveda poleg mikro(delo s posameznikom) in mezo ravni (delo s skupnostjo), deluje tudi na makro ravni (delo s širšo družbo). Pri delu s skupnostjo temelji na povezovanju prebivalcev določene prostorske skupnosti in krepi njihovo moč ter spodbuja medsebojno podporo, da izboljšajo razmere v skupnem okolju.

Pandemija COVID-19 je tako rekoč čez noč spremenila vsakdanje življenje. Ukrepi, ki so bili namenjeni preprečevanju širjenja virusa, so bili osredotočeni na omejevanje

družbenega življenja. Pandemija torej nima le zdravstvene razsežnosti, ampak sega globlje v družbeno strukturo in medosebne odnose. V magistrskem delu posebej pišem tudi o ranljivih skupinah, ki jih je pandemija še bolj prizadela. Materialna stiska in revščina, ki sta bili prisotni že pred pandemijo, sta se le še poglobili in pridobili na svoji razsežnosti.

V kvalitativni raziskavi Socialno delo v času COVID-19, ki smo jo izvedli na Fakulteti za socialno delo, sem sodelovala z Nino Mešl, Vesno Leskošek, Tamaro Rape Žiberna in Tadejo Kodele. Del rezultatov omenjene raziskave predstavljam v svojem magistrskem delu. V empiričnem delu me zanimajo organizacija in način dela centrov za socialno delo ter načini vzpostavljanja stikov z uporabniki.

V magistrskem delu za lažje razumevanje in berljivost uporabljam izraze v slovnični obliki moškega spola (socialni delavec, strokovni delavec), ki je rabljen nevtrarno za oba spola.

# Kazalo vsebine

|                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 TEORETIČNI UVOD .....</b>                                                                         | <b>1</b>  |
| 1.1 Opredelitev pojma izredne razmere .....                                                            | 1         |
| 1.1.1 Naravne in druge nesreče.....                                                                    | 2         |
| 1.1.2 Razglasitev izrednih razmer .....                                                                | 3         |
| 1.2 Socialno delo v izrednih razmerah .....                                                            | 5         |
| 1.2.1 Temeljna izhodišča socialnega dela v času izrednih razmer                                        | 5         |
| 1.2.2 Dovzetnost za ranljive posameznike in skupine                                                    | 6         |
| 1.2.3 Dostopnost storitev, vzpostavljanje pomoči v času nesreče in uveljavljanje pravic                | 6         |
| 1.2.4 Koordinacija prostovoljnega dela                                                                 | 6         |
| 1.2.5 Nediskriminatorna praksa in občutljivost socialnega dela                                         | 7         |
| 1.3 Teorije in metode socialnega dela v času izrednih razmer .....                                     | 7         |
| 1.3.1 Prva dimenzija: Razumevanje izrednih razmer s perspektive postmodernih konceptov socialnega dela | 8         |
| 1.3.2 Druga dimenzija: delo s posameznikom in družino                                                  | 11        |
| 1.3.3 Tretja dimenzija: socialno delo s skupnostjo                                                     | 14        |
| 1.3.4 Izredne razmere in posttravmatska stresna motnja                                                 | 16        |
| 1.3.4.1 Sekundarna travmatizacija                                                                      | 17        |
| 1.4 Okoliščine pandemije COVID-19 .....                                                                | 18        |
| 1.4.1 Ukrepi za zaježitev pandemije na območju Slovenije                                               | 18        |
| 1.4.2 Pandemija COVID-19 in ranljive skupine                                                           | 19        |
| 1.4.2.1 Otroci in mladostniki                                                                          | 20        |
| 1.4.2.2 Nasilje v družini                                                                              | 22        |
| 1.4.2.3 Družine s številnimi izzivi                                                                    | 24        |
| 1.4.2.4 Starostniki in domovi za ostarele                                                              | 25        |
| 1.5 Socialno delo v času pandemije COVID-19 .....                                                      | 27        |
| 1.5.1 Centri za socialno delo v času pandemije .....                                                   | 28        |
| <b>2 EMPIRIČNI DEL .....</b>                                                                           | <b>31</b> |
| 2.1 Formulacija problema .....                                                                         | 31        |
| 2.2 Metodologija .....                                                                                 | 33        |
| 2.2.1 Vrsta raziskave                                                                                  | 33        |
| 2.2.2 Teme raziskovanja                                                                                | 33        |
| 2.2.3 Merski instrument in viri podatkov                                                               | 33        |
| 2.2.4 Populacija in vzorec                                                                             | 34        |
| 2.2.5 Zbiranje podatkov                                                                                | 35        |
| 2.2.6 Obdelava podatkov                                                                                | 35        |
| 2.3 Rezultati.....                                                                                     | 37        |
| 2.3.1 Definiranje vloge socialnega dela v prvem in drugem valu                                         | 37        |

|                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.3.2 Organizacija na centrih za socialno delo v prvem in drugem valu epidemije                               | 42 |
| 2.3.2.1 Podporni dejavniki in ovire v času prvega in drugega vala                                             | 46 |
| 2.3.3 Dostopnost centrov za socialno delo v prvem in drugem valu epidemije                                    | 49 |
| 2.3.4 Izražene potrebe uporabnikov in odziv nanje                                                             | 51 |
| 2.3.5 Uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije v času epidemije                                       | 56 |
| 2.3.5.1 Prednosti in zadržki glede uporabe IKT                                                                | 57 |
| 2.3.6 Etične dileme pri opravljanju socialnega dela v času COVID-19                                           | 60 |
| 2.4 Razprava .....                                                                                            | 63 |
| 2.4.1 Kakšna je bila vloga socialnega dela v času prvega in drugega vala epidemije COVID-19?                  | 63 |
| 2.4.1.1 Zadovoljstvo z vlogo SD v prvem in drugem valu                                                        | 64 |
| 2.4.2 Kako so se na centrih za socialno delo organizirali v času prvega in drugega vala epidemije?            | 66 |
| 2.4.2.1 Podporni dejavniki in ovire v času prvega in drugega vala                                             | 67 |
| 2.4.3 Kako dostopni so bili centri v prvem in drugem valu epidemije?                                          | 70 |
| 2.4.4 Katere potrebe ljudi so se najbolj izrazile v času epidemije in kako se je socialno delo odzvalo nanje? | 70 |
| 2.4.5 Kakšne so prednosti in kakšni so zadržki glede uporabe IKT?                                             | 71 |
| 2.4.6 S katerimi etičnimi dilemami so se srečali pri svojem delu v času epidemije?                            | 72 |
| 2.5 Sklepi .....                                                                                              | 74 |
| 2.6 Predlogi .....                                                                                            | 76 |
| 2.7 Uporabljena literatura.....                                                                               | 78 |
| 2.8 Osno kodiranje .....                                                                                      | 90 |
| 2.9 Odnosno kodiranje .....                                                                                   | 96 |

## **Kazalo preglednic**

|                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Preglednica 1.1: Opredelitev nesreč (vir: IFRC).....                               | 2  |
| Preglednica 2.2: Področje dela udeležencev raziskave .....                         | 34 |
| Preglednica 2.3: Omenjene možnosti organizacije dela v prvem valu epidemije .....  | 42 |
| Preglednica 2.4: Omenjene možnosti organizacije dela v drugem valu epidemije ..... | 44 |
| Preglednica 2.5: Izražene potrebe uporabnikov .....                                | 51 |

## **Kazalo grafov**

|                                                                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Graf 1.1: Kazniva dejanja zoper zakonsko zvezo, družino in otroke za obdobje od 13. 3. do 13. 4., 2015–2020 (vir: Kriminaliteta v času COVID-19) ..... | 24 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

## **Kazalo slik**

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Slika 2.1: Opredelitev vloge socialnega dela v prvem in drugem valu epidemije ..... | 37 |
| Slika 2.2: Dostopnost centrov za socialno delo v času prvega in drugega vala .....  | 49 |
| Slika 2.3: Uporaba IKT v času prvega in drugega vala epidemije .....                | 56 |
| Slika 2.4: Etične dileme v času prvega in drugega vala epidemije .....              | 60 |

# 1 TEORETIČNI UVOD

## 1.1 Opredelitev pojma izredne razmere

Izredne razmere so razglašene v primeru resnih in nenadnih okoliščin. Do razglasitve izrednih razmer pride zaradi nesorazmerja med potrebami prebivalstva in zmožnostjo, da se te potrebe na prizadetem območju obvladujejo (Nussdorfer, 2017). Ne glede na to v katerem času ali na katerem območju so razglašene izredne razmere, povzročijo spremembe tako v političnem sistemu, kot v socialnem življenju prebivalcev (Albrecht, 2017).

Vzroki za izredne razmere so različni. Lahko so to naravne nesreče ali nesreče, povzročene s strani človeka oz. tehnološke nesreče. SAMSHA (2020) med naravne nesreče uvršča hurikane, vetrolome, suše, potrese, vročinske vale, poplave, toče, plazove, hude nevihte, cunamije in snežne viharje. Tudi v Zakonu o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (2006) so podobno opredelili pojem naravne nesreče, zapisani so še zemeljski in snežni plazovi, pozeba, požari v naravnem okolju, množičen pojav nalezljive človeške, živalske ali rastlinske bolezni in druge nesreče, ki jih povzročijo naravne sile. Poleg tega je navedeno (ibid.), da se za naravno nesrečo štejejo tudi neugodne vremenske razmere po predpisih o kmetijstvu in odpravi posledic naravnih nesreč, ki jih povzročijo žled, suša, neurje, toča ali živalske in rastlinske bolezni ter rastlinski škodljivci. Med nesreče, ki so povzročene s strani človeka, Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (2006) uvršča industrijske nesreče, biološko orožje, eksplozije, nuklearne nesreče in teroristične spopade. Nekatere nesreče so preveč kompleksne, da bi jih lahko uvrstili v samo eno izmed kategorij, ker so posledica naravnih in od človeka povzročenih nesreč. Med kompleksne nesreče na spletnem portalu SAMSHA (2020) uvrščajo epidemijo, vojne konflikte, prisilno preseljevanje prebivalcev, pomanjkanje hrane in pitne vode. V času kompleksnih nesreč se pogosto pojavijo tudi politični konflikti, razpad oblasti in ostali nesporazumi, ki izredne razmere še dodatno otežijo in poslabšajo (International Federation of Red Cross and Red Societies, b.d.). V naslednjih poglavjih bo osrednja tema epidemija COVID-19, ki glede na zgoraj opredeljeno delitev spada med kompleksne nesreče.

Preglednica 1.1: Opredelitev nesreč (vir: IFRC)

| Naravne nesreče | Nesreče, povzročene s strani človeka | Kompleksne nesreče                 |
|-----------------|--------------------------------------|------------------------------------|
| orkani          | industrijske nesreče                 | epidemija                          |
| vetrolomi       | biološko orožje                      | vojni konflikti                    |
| suše            | eksplozije                           | prisilno preseljevanje prebivalcev |
| potresi         | jedrske nesreče                      | pomanjkanje hrane in pitne vode    |
| vročinski vali  | teroristični napadi                  |                                    |
| poplave         | prometne nesreče                     |                                    |
| hurikani        |                                      |                                    |
| toča            |                                      |                                    |
| plazovi         |                                      |                                    |
| hude nevihte    |                                      |                                    |
| požari          |                                      |                                    |

### 1.1.1 Naravne in druge nesreče

V Sloveniji so naravne in druge nesreče pogost pojav, zaradi katerega so bile na posameznih območjih razglašene izredne razmere. V tem poglavju bom naredila kratek pregled nekaterih naravnih in drugih nesreč, ki so s svojo razsežnostjo zelo prizadele tako prebivalstvo kot tudi pokrajino Slovenije. Na območju naše države so najpogostejše naravne nesreče poplave, zemeljski plazovi, požari v naravi in potresi (Agencija RS za okolje, b.d.). Naravne in druge nesreče povzročata narava in človek s svojimi dejavnostmi. Na njihov nastanek, potek in posledice pomembno vplivajo naravne in druge danosti, še zlasti lega, površje, kamnine, podnebje, padavine, vode, rastlinstvo, prebivalstvo, poselitev, urbanizacija, izraba tal, industrializacija in drugo (Zakonu o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami, 2006). Poplave so na območju Slovenije vsaj enkrat letno. Najhujše poplave od osamosvojitve dalje so bile zabeležene leta 2007 v Železnikih, ko je življenje izgubilo 6 ljudi (24 ur, 2014). V Sloveniji je bilo zabeleženih tudi več hujših zemeljskih plazov, na primer leta 2000 zemeljski plaz Stože, zaradi katerega je življenje izgubilo 7 ljudi (Zorn in Komac, 2008). Leta 2014 so bili na območju Slovenije visoki snežni meteži in žled (Zorn in Komac, 2008). Tri leta kasneje je bilo v Sloveniji zabeleženo rekordno število požarov v naravnem okolju (Trek in Jereb, 2018). Leta 1998 je območje Slovenije, natančneje Zgornje Posočje, prizadel eden

najmočnejših potresov 20. stoletja. Poleg velike gmotne škode na objektih je povzročil tudi precejšnje spremembe v naravi (Agencija RS za okolje, b.d.).

Nesreče, povzročene s strani človeka, se dogajajo vsak dan, na primer nesreče v cestnem prometu. Redkeje beležimo nesreče v železniškem in letalskem prometu. Najhujša železniška nesreča, ki se je zgodila na območju Slovenije, je bila leta 1984 v Divači, ko se je tovorni vlak zaletel v potniški hitri vlak. Umrlo je 31 ljudi in 34 je bilo ranjenih. Leta 1981 je bila zabeležena najhujša letalska nesreča slovenskega prevoznika, v kateri je umrlo vseh 180 potnikov (Andrejek, Merc in Lavrič, 2010). Leta 2012 se je na Ljubljanskem barju zgodila zelo huda balonarska nesreča, v kateri je umrlo 6 oseb, ostalih 24 udeležencev poleta pa je bilo hudo ali zmerno poškodovanih. Zaradi nenadne spremembe vremena se je košara balona odbila od tal, zadela ob drevo, nato strmoglavila in s kupolo še zagorela (Dnevnik, 2012). Nesreče, ki sem jih omenila, so le nekatere izmed najboljšežnejših, ki so se zgodile na območju Slovenije. V manjšem obsegu se dogajajo vsak dan na primer na cesti, na delovnem mestu ali v naravi. Na naravne in druge nesreče ne moramo biti nikoli stoodstotno pripravljeni, ker so pogosto nenapovedljive, tako kot na primer epidemija in širjenje bolezni COVID-19. Lahko pa imamo izoblikovan načrt nujnih ukrepov, dogovor o organizacijah, ki ob kriznih situacijah sodelujejo, ter o načinih sodelovanja.

### **1.1.2 Razglasitev izrednih razmer**

V času izrednih razmer imajo vodilni v državi dodatna pooblastila za sprejemanje ukrepov, ki bi ublažili nepredvidene in nekonvencionalne stiske državljanov. To je zapisano tudi v Ustavi Republike Slovenije (1991, 92. člen) : »Izredno stanje se razglasi, kadar velika in splošna nevarnost ogroža obstoj države. O razglasitvi vojnega ali izrednega stanja, o sprejemanju nujnih ukrepov in njihovi ukinitvi odloča, na predlog vlade, državni zbor.« Vlada je torej pooblaščen, da lahko zaradi varnosti in zaščite državljanov oblikuje politike, ki jih običajno ne bi smela izvajati. Takšno stanje se razglasi na primer ob naravni nesreči, državljskih nemirih, oboroženih konfliktih, zdravstveni epidemiji ali drugi biološki nevarnosti (Rooney, 2019). O izrednih razmerah govori tudi četrti člen Mednarodnega pakta o državljanskih in političnih pravicah (Mednarodni pakt o državljanskih in političnih pravicah, 4.člen). Državam dovoljuje, da v času izrednih razmer odstopajo pri upoštevanju nekaterih pravic, vendar strogo v obsegu, ki ga izredno stanje zahteva. Pogoji pa je, da taki ukrepi niso neskladni z drugimi obveznostmi, ki jim jih nalaga mednarodno pravo, in da nimajo za posledico diskriminacije, ki bi temeljila na rasi, barvi, spolu, jeziku, veri ali socialnem poreklu (MPDPP, 2. člen). Podobno je zapisano tudi v Evropski konvenciji človekovih pravic (2010,

15. člen) v delu, ki govori o derogaciji v primeru izrednega stanja. Opredeljeno je, da med vojno ali ob drugi splošni nevarnosti, ki ogroža življenje naroda, sme vsaka visoko pogodbeni stranka sprejeti ukrepe, s katerimi derogira svoje obveznosti iz te konvencije v strogo omejenem obsegu, ki ga terjajo kritične razmere, in ob pogoju, da ti ukrepi niso v nasprotju z njenimi drugimi obveznostmi po mednarodnem pravu (15. člen, MPDPP).

V Sloveniji je bilo v času begunske krize leta 2015 skoraj razglašeno izredno stanje. V Dnevniku (2015) so zapisali, da bi razglasitev izrednega stanja omogočala hitrejše odločanje pri reševanju kriznih razmer. V času begunske krize bi z razglašenim izrednim stanjem lahko ljudem omejili gibanje in uvedli policijsko uro. Leta 2019 pa so bile zaradi širjenja bolezni COVID-19 prvič v samostojni Sloveniji razglašene izredne razmere za celotno območje Republike Slovenije. Več o tem bom pisala v tretjem poglavju magistrskega dela.

## **1.2 Socialno delo v izrednih razmerah**

Izredne razmere oz. krize, ki jih prinašajo velike spremembe v družbi, se dogajajo že od začetka človeštva. O tem piše tudi Beck (1992), ki pravi, da izredne razmere nastanejo, ko pride v družbi do ogromnih sprememb v organizaciji ali sprememb v okolju. Povzročijo resno grožnjo obstoječim navadam in prepričanjem, izgubo kontrole v danih razmerah in potrebo po hitrem sprejemanju novih ukrepov ter akciji. Izredne razmere povzročijo, da prizadete skupnosti za ukrepanje in soočanje s situacijo uporabijo še dodatne vire moči, kot jih sicer. Socialno delo se skladno s svojim večdimenzionalnim delovanjem v času izrednih razmer usmerja predvsem v podporo in pomoč različnim skupnostim, skupinam in posameznikom, pri čemer upošteva tudi kulturne, ekonomske, socialne in ekološke posebnosti vsake posamezne populacije ter omogoča zagotoviti kar se da visoko kakovost življenja. Prav tako pomaga ljudem pri iskanju dostopnosti ustanov in storitev v času izrednih razmer. Pri svojem delu se opira na uresničevanje posameznikovih pravic in zagotavljanje nediskriminatorne prakse. Socialno delo je občutljivo na potrebe prebivalstva. Prav tako socialni delavci sodelujejo s sogovorniki pri psihosocialni podpori in pomoči v izrednih razmerah. Podpora in pomoč, ki ju izvajamo, sta soustvarjeni z ljudmi in temeljita na njihovih potrebah (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010, str. 347). V preteklosti je socialno delo v času izrednih razmer odigralo osrednjo vlogo pri pomoči skupnosti in pri organizaciji podpore z ljudmi, ki so opravljali prostovoljno delo. Angažiranje stroke socialnega dela je bilo le redko cenjeno in videno (Gillespie in Danso, 2010).

### **1.2.1 Temeljna izhodišča socialnega dela v času izrednih razmer**

V tem poglavju bom predstavila izhodišča, ki opisujejo, kaj so glavne naloge socialnih delavcev v času izrednih razmer. Kot sem že zapisala, je vloga socialnega dela v izrednih razmerah večdimenzionalna, kar pomeni, da ima socialni delavec znanje za delo s posameznikom, družino in skupnostjo, hkrati pa pri svojem delu upošteva kulturni, ekonomski, socialni in ekološki kontekst, v katerem posameznik, družina ali skupnost živi. Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc (2010, str. 347) so opisali temeljna izhodišča socialnega dela v izrednih razmerah: dovzetnost za ranljive posameznike in skupine, pomoč pri vzpostavljanju dostopa različnih storitev in uveljavljanju pravic, koordinacija prostovoljnega dela ter nediskriminatorna praksa in občutljivost socialnega dela. V nadaljevanju posamezna izhodišča podrobneje predstavim.

### **1.2.2 Dovzetnost za ranljive posameznike in skupine**

Izredne razmere še posebej vplivajo na življenje ranljivih posameznikov in skupin, kot so starostniki, migranti, otroci, nezaposleni, romske skupnosti, ljudje z gibalno oviro, ljudje z motnjo v duševnem razvoju idr. Prav tako si ranljivi posamezniki in skupine težje opomorejo po izrednih razmerah. K temu pogosto prispeva tudi dejstvo, da imajo relativno nizek dohodek, izpad dohodka ali pa so finančno odvisnih od drugih. Pogosto se tudi zgodi, da težje mobilizirajo in krepijo socialni kapital, torej težje vzpostavijo stik s svojo socialno mrežo, sorodniki, prijatelji in znanci (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010, str. 347). Socialno delo v času izrednih razmer pomaga ljudem tako pri materialni pomoči, kot tudi pri psihosocialni podpori posameznikom in skupinam. To poslanstvo socialnega dela je bilo v času epidemije COVID-19 še posebej pomembno. Veliko ljudi je ostalo brez službe, napoteni so bili na čakanje, zaradi česar so potrebovali tako psihosocialno podporo in pomoč, kot tudi nadomestila za izostanek prihodka.

### **1.2.3 Dostopnost storitev, vzpostavljanje pomoči v času nesreče in uveljavljanje pravic**

Osrednja skrb socialnega dela je olajšati in omogočiti lažjo dostopnost do potrebnih storitev. Ena izmed nalog socialnega dela je, da povezuje različne storitve in pomaga ljudem, da do njih tudi dostopajo ter so seznanjeni s pravicami, ki jim pripadajo v izrednih razmerah (Minahan in Pincus, 1977, str. 347–352). Svojega dela se socialno delo loteva z različnimi delovnimi metodami, kot so terensko delo, zagovorništvo, mediacije, zagotavljanje informacij in neposredna pomoč (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010, str. 348). Med pandemijo COVID-19 sta bila dostopnost in izvajanje storitev velik izziv za centre za socialno delo, ker se je virus hitro širil in je bila nevarnost prenosa okužbe zelo velika. Potrebna je bila reorganizacija dela.

### **1.2.4 Koordinacija prostovoljnega dela**

Na začetku socialnega dela je bilo poslanstvo poklica prav iskanje in organiziranje prostovoljcev v primeru družbenih nemirov, epidemije in drugačnih izrednih razmer (Trattner, 1994). Torej ena izmed nalog socialnega dela je, da v izrednih razmerah koordinira in obvladuje sklop programov in storitev na področju socialne zaščite, katerih cilj je zagotoviti kakovostne storitve, ki se odzivajo na neposredne potrebe ljudi in oblikujejo načrte za izvajanje programov (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010, str. 348). O tem pišeta tudi avtorja Zakour in Gillespie (2012), ki pravita, da je naloga socialnega dela, da združuje prostovoljce in osebe s strokovnim znanjem, ki zagotavljajo izboljšanje storitev in pomoč

uporabnikom. Tudi prostovoljstvo je bilo v izrednih razmerah v času epidemije COVID-19 težko vzpostaviti in koordinirati, ker so bile posledice okuženosti, ki jih prinaša epidemija, neznane.

V primeru naravnih in drugih nesreč se prostovoljci vključujejo na različne načine.

Organizirajo in vključijo se z namenom zagotavljanja pomoči in podpore. Prostovoljci so prav tako nepogrešljivi tudi pri ponovni vzpostavitvi socialnih in podpornih mrež ter pri okrevanju posameznikov in skupin. Skupine prostovoljcev, ki so strokovnjaki za socialno delo ali sorodno področje, prispevajo k okrevanju in ponovni normalizaciji razmer. Njihovo strokovno znanje, pomoč in dostopnost do različnih storitev pripomorejo k obvladovanju posledic izrednih razmer (Zakour, 1996, str. 19–29).

#### 1.2.5 Nediskriminatorna praksa in občutljivost socialnega dela

Pri ustvarjanju učinkovite in nediskriminatorne prakse je pomembno razumevanje koncepta moči. Moč je lahko povezana tudi s posameznikovo družbeno močjo. Določena skupina ljudi je lahko sistematično prikrajšana za dostop do vitalnih virov družbene moči, kar jim onemogoča izpolnitev njihovih življenjskih ciljev in teženj. Socialno delo si prizadeva, da ustvari okolje, ki temelji na partnerstvu in sodelovanju, ter pomaga raziskovati moči, ki jih imajo posamezniki. Socialni delavec v veliki meri pomaga ustvariti strategije in prakse za zaščito posameznikov, ki so bili prizadeti v času izrednih razmer. Posledice izrednih razmer niso merljive takoj, ampak se lahko pokažejo na dolgi rok kot na primer poslabšanje medsebojnih odnosov, težave pri iskanju zaposlitve, soočanje z vsakodnevnimi stresnimi situacijami in negativnimi posledicami v duševnem zdravju (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010, str. 349). Socialno delo je torej občutljivo za neenakosti, ki se pojavljajo v družbi, in pomaga ustvariti varno okolje, v katerem se posamezniki počutijo slišane in videne. Pri svojem delu tudi socialni delavci stremijo k enakopravnosti in spoštovanju kulturne raznolikosti.

### 1.3 Teorije in metode socialnega dela v času izrednih razmer

Socialno delo pri svojem delu uporablja različne metode dela. Poklic socialnega delavca je nepredvidljiv in prav tako so metode in teorije, ki jih uporablja pri svojem delu, le okvir, znotraj katerega se izvaja pomoč. Kot je zapisal Flaker (2003), ne gre zgolj za to, da teorije socialnega dela povedo, kako delati socialno delo in kako metode aplicirati in prilagoditi kontekstu, ampak velja tudi obratno, torej tudi kontekst in metoda oblikujeta in prilagajata teorijo. Socialno delo deluje na različnih področjih. Na primer socialni delavci, ki delajo v prostovoljnem sektorju, potrebujejo drugačne spretnosti, kot tisti v javnem, posamezniki, ki se

ukvarjajo pretežno s terapevtskim delom, potrebujejo drugačne spretnosti kot tisti, ki se ukvarjajo predvsem z upravnimi in pravnimi vprašanji, oziroma drugačne tisti, ki delajo v namestitvenih strukturah, od socialnih delavcev, ki delajo na terenu (Flaker, 2003). V obdobju dodiplomskega in podiplomskega študija na Fakulteti za socialno delo sem spoznala različne teorije, koncepte, pristope, veščine in tehnike, ki so me opremile, da bom lahko dobra socialna delavka. Menim, da imamo socialni delavci znanje, ki ga lahko uporabimo v izrednih razmerah. V nadaljevanju poglavja bom predstavila nekaj teoretskih izhodišč in metod, ki bi jih socialni delavci lahko uporabili v sodelovanju z ljudmi v času izrednih razmer.

Smith, Mikow in Houston-Vega (2010, str. 62) opisujejo tridimenzionalen teoretični okvir, ki je lahko v pomoč socialnim delavcem v času izrednih razmer. V prvem delu pišejo o tem, da je pomembno kritično razumevanje izrednih razmer. Socialni delavci izredne razmere razumejo s pomočjo postmodernih konceptov socialnega dela, stremijo k socialni pravičnosti, so pozorni na koncepte krepitve moči in razumejo pomen čustvene odpornosti. Ta dimenzija se nanaša tako na mikro, makro kot mezo raven, saj so koncepti pomembni za vse ravni dela. Pri drugi dimenziji govorijo o tem, da socialni delavci v času izrednih razmer pri sodelovanju s posameznikom in družino uporabljajo specifična znanja in pristope. Pri drugi dimenziji gre torej za delo na mikro in makro ravni, o čemer bom več pisala v nadaljevanju. Pri tretji dimenziji avtorji govorijo o vlogi in aktivaciji skupnostnega socialnega dela, torej gre za mezo raven. V nadaljevanju bom bolj podrobno predstavila vse tri dimenzije, ker se mi zdijo dobra iztočnica za socialno delo v času izrednih razmer.

### **1.3.1 Prva dimenzija: Razumevanje izrednih razmer s perspektive postmodernih konceptov socialnega dela**

Pri prvi dimenziji avtorji Smith, Mikow in Houston-Vega (2010, str. 63) opisujejo različna teoretska izhodišča, ki so pomembna za socialno delo v času izrednih razmer. V tem podpoglavju bom predstavila ključne iztočnice avtorjev in jih podkrepila še z dodatnimi viri.

- Postmodernistično razumevanje pojma izredne razmere

Postmodernizem je filozofsko in epistemološko gibanje, ki se dogaja v času, ki ga živimo danes. Postmoderna družba je torej družba raznolikih rasnih, verskih, spolnih, starostnih, ekonomskih pogledov na svet, torej različnih resnic, ki jih živimo (Šugman Bohinc, 2010). Tudi teorije socialnega dela temeljijo na paradigmi postmodernizma. Osrednja misel in značilnost tega obdobja je, da ni mogoče določiti objektivne resnice, ki bi veljala za vse. Torej vsak fenomen ali izredna izkušnja je unikatna. Posameznikova interpretacija in dojemanje izrednih razmer sta odvisna od njegovega kulturnega in življenjskega konteksta ter

individualne zgodovine (Smith, Mikow in Houston-Vega, 2010, str. 63). Ključna načela, ki naj bi vodila socialnega delavca v času izrednih razmer, so:

- Razumevanje, da je nemogoče objektivno in univerzalno določiti potrebe in ustrezno pomoč za vse ljudi, ki so doživeli izredne razmere. Izkušnja in dojemanje izrednih razmer sta odvisna od osebne zgodovine, socialnega, kulturnega, ekonomskega in političnega konteksta. Pomembno je, da socialni delavci pristopijo k posameznikom z mislijo, da so njihovi sogovorniki eksperti iz izkušenj (Smith, Mikow in Houston-Vega, 2010, str. 63). Vsak človek drugače doživlja izredne razmere. V času izrednih razmer je težko definirati splošno pomoč, ki bi jo potrebovali vsi, ki so se znašli v nenavadnih okoliščinah. Na doživljanje izrednih razmer vpliva več dejavnikov, na primer vrednote, ki jih ima oseba, osebna struktura, starost, socialna mreža ter pomoč in podpora, ki ju dobi posameznik po dogodku (Polič, 1994, str. 32).
- Pomembno je tudi to, da se socialni delavec zaveda, da bo vsak posameznik drugače opisal izkušnjo, ki jo je imel v primeru naravne ali s strani človeka povzročene nesreče. Čeprav gre za isti dogodek oziroma nesrečo, bo vsak posameznik drugače povezal dogodke v svojo osebno zgodbo (Smith, Mikow in Houston-Vega, 2010, str. 63). Ljudje dogodke in njihove dele sestavimo v določeno zaporedje, postavljamo poudarke, znake, damo čemu prednost, si določene odnose vzročno pojasnimo in drugače interpretiramo (Watzlawick, Beavin in Jackson, 1967). Poslušanje in upoštevanje vseh zgodb pripomoreta k temu, da socialni delavec ne privilegira ene zgodbe kot dominantne in resnične, ampak spoštuje vse različice zgodb (Smith, Mikow in Houston-Vega, 2010, str. 63).
- Pojma nesreča in travma nista v vseh kulturah enako razumljena. Zahodna kultura pogosto interpretira naravne ali s strani človeka povzročene nesreče kot hud dogodek, ki negativno vpliva na nadaljnji potek posameznikovega življenja. To razumevanje pojma nesreče in travme se ne sklada z opredelitvami drugih kultur; na primer vzhodna kultura nesrečo razume kot normalen del življenja oziroma kot preizkušnjo, ki ljudi okrepi in naredi močnejše (Smith, Mikow in Houston-Vega, 2010, str. 64). Pomembno je, da socialni delavec pri svojem delu pozna kulturni kontekst, v katerem izvaja podporo in pomoč.

- **Krepitev moči**

Krepitev moči je temeljno orodje socialnega dela (Videmšek, 2008). V času izrednih razmer je zelo pomembno, da raziskujemo močne vire, ki bi lahko posameznika podprli pri premagovanju izzivov. Krepitev moči torej zajema vzpostavitev delovnega odnosa s

posameznikom, ki temelji na zaupanju in individualnem projektu pomoči. Sodelovanje temelji na medsebojnem spoštovanju, odprti komunikaciji, zavezništvu in neformalnosti. Ključna in pomembna zamisel koncepta je zagotoviti osebam, ki jih je izredna situacija prizadela, da imajo moč, glas in izbiro. V praksi socialnega dela to pomeni, da imajo uporabniki storitev priložnost izraziti svoje potrebe, namesto da jim govorijo, kaj je zanje najboljše in kakšne so njihove potrebe. Krepitev moči omogoči posamezniku, da razišče svoje potencialne vire moči in s tem prevzame nadzor nad svojim življenjem (Videmšek, 2008). Socialni delavec pomaga posameznikom, družinam in skupnosti poiskati vire moči, ki jih imajo, da si pomagajo in jih okrepijo. Socialni delavec v pogovoru s sogovorniki raziskuje vire moči in podpira vse uporabnike, še posebej pa tiste, ki so jih izredne razmere najbolj prizadele (Golightly in Holloway, 2020).

- Naučena nemoč

Seligman (1992) opredeljuje nemoč kot psihološko stanje, ki pogosto nastane kot posledica dogodkov, ki jih nismo mogli obvladati. Nemoči se posameznik nauči, kadar mu v poskusih, da bi spremenil situacijo oz. vplival nanjo, ne uspe. Opisan občutek nemoči je prisoten tudi pri izrednih razmerah. Človek v izrednih dogodkih, kot so naravne ali druge nesreče, pogosto ne more vplivati na potek in posledice, zato se lahko sreča z občutkom nemoči in obupa. Carmichael (2007 v Mešl, 2013, str. 352) je k Seligmanovi definiciji prispeval pomemben vidik, da se občutek nemoči širi tudi na prihajajoče dogodke, za katere ni nujno, da so enaki ali podobni dogodku, ki je nemoč sprožil. Kljub temu pa moramo biti pozorni, da se pojem naučene nemoči ne uporablja preveč splošno. Potrebno je prepoznati značilnosti, da lahko govorimo o naučeni nemoči. Seligman je v sodelovanju z Ambrasonovo in Teasdaleom (Maier, Ambrason in Teasdale, 2000, str. 23 v Mešl, 2013, str. 352) ugotovil, da se posamezniki, ko doživijo nekaj, na kar nimajo vpliva, vprašajo po vzroku dogajanja in oblikujejo značilni pojasnjevalni slog. Razsežnosti, ki so prisotne, ko govorimo o naučeni nemoči, so trajanje (včasih nasproti večno; »to bo trajalo večno«), obsežnost (specifičnost nasproti univerzalnosti; »to bo vse uničilo«) in poosebljanje (»jaz sem tisti, v meni je vzrok«). Nemoč se lahko razvije tudi v situacijah, kakršna je bila epidemija COVID-19, ko se je posameznik srečal z nemočjo za spremembo situacije. Omejitve, ki so bile razglašene, so omejile fizično gibanje, druženje in spremenile način življenja. Naučena nemoč se povezuje s konceptom odpornosti, o katerem govorim v nadaljevanju.

- Čustvena odpornost

V socialnem delu znanje o čustveni odpornosti pripomore k boljšemu razumevanju človekovega odziva na izredne razmere. Večjo kapaciteto odpornosti ima človek, hitreje in

bolje okreva po izrednih situacijah (Zakour in Gillespie, 2012). Pojem odpornost je razumljen kot zmožnost za uspešno soočanje z izrednimi razmerami, prilagoditev izrednim razmeram in vrnitev v »normalno« funkcijiranje (Masten, 2001). Odpornost je lastnost, ki človeku omogoča, da lažje preživi slabe stvari, ki ga doletijo v življenju. To je tudi sposobnost dobrega delovanja pod stresom in obvladovanja težav. Del psihične odpornosti so strategije obvladovanja težav, to so vedenja, razmišljanja, akcije in aktivnosti, ki jih uporabljamo v težkih okoliščinah (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2018). Fraser, Richman in Galinsky (1999) opisujejo odpornost kot sposobnost, da posameznik po izrednem dogodku osebno zraste, postane močnejši in lažje premaguje stresne situacije. Posameznik lahko namensko krepí svojo psihološko odpornost (Layne, Warren, Watson in Shaley, 2007, str. 67). Odpornost je človekova sposobnost, da se upre in odskoči od neugodnih življenjskih izzivov. Odporen človek se bojuje naprej, tudi ko ima veliko razlogov, da bi lahko obupal. Moore (2014, v Mešl in Kodele, 2016, str. 54) meni, da človek postane odporen, ko spozna, da so lahko težki trenutki življenja preoblikovani v gorivo, ki lahko prinese priložnosti. Včasih so mislili, da je odpornost nekaj, s čemer se človek rodi, danes pa vemo, da je odpornost nekaj, kar lahko razvijemo in krepimo. Dejstvo, da je odpornost nekaj, kar se lahko razvije, je zelo pomembno za izkušnje, ki jih doživijo ljudje v času izrednih razmer. Kar pomeni, da po hudih preizkušnjah lahko okrevajo in integrirajo izkušnjo v svoje življenje, postanejo bolj odporni in močni. Seveda je pot okrevanja dolga in naporna, a pomembno je, da ni nemogoča.

- Družinska odpornost

Odporne so tudi družine, ne le posamezniki. O odpornosti družin s številnimi izzivi pišeta Mešl in Kodele (2016, str. 53). Pristop, ki temelji na družinski odpornosti, je pomemben tudi pri delu z družinami, ki se soočajo s posledicami izrednih razmer. Odpornost v družini ni zgolj vsota virov njenih družinskih članov, saj se ob vplivu stresnih dogodkov na celotno družino le ta odzove kot enota in ne kot seštevek posameznikov (Farrell, Bowen & Goodrich, 2015). Družina, ki je odporna, pristopi k neugodni situaciji kot k izzivu, osmisli dogodke, ki so se zgodili, ima upanje za prihodnost in je optimistično usmerjena. Mešl in Kodele (2016, str. 56) pišeta o tem, da lahko družinsko odpornost uporabimo kot konceptualni zemljevid za prepoznavanje družinskih procesov, ki lahko zmanjšujejo stres v ranljivih situacijah in spodbujajo rast.

### **1.3.2 Druga dimenzija: delo s posameznikom in družino**

Prvi odziv na izredne razmere v času naravnih ali s strani človeka povzročenih nesreč je seveda vedno reševanje življenj, preskrba z osnovnimi dobrinami in pomoč pri zagotavljanju

osnovnih potreb (Smith, Mikow in Houston-Vega, 2010, str. 67). Socialni delavci s svojim znanjem pomagajo posameznikom in družinam, da osmislijo, kar se jim je zgodilo, in jim dajo moč, da spregovorijo o svoji izkušnji. Hermenevtična praksa socialnega dela prispeva k temu, da ni univerzalne rešitve, ki bi pomagala vsem prizadetim. Ne ukvarja se torej z iskanjem razloga in rešitve, ampak socialni delavec s sogovorniki raziskuje in konstruira pomen ter išče razlago, ki bi prizadetim pomagala integrirati izkušnjo v svoje življenje. Socialni delavec med izrednimi razmerami torej preklaplja med mikro in makro pristopom. Posluša zgodbe posameznikov in se z intervencijami na terenu odziva nanje, hkrati pa skuša krepiti tako individualno kot kolektivno odpornost (Smith, Mikow in Houston-Vega, 2010, str. 63).

- Socialno delo s posameznikom v času izrednih razmer

Pri izrednih razmerah, pa naj gre za nesrečo, povzročeno s strani človeka, ali naravno nesrečo, je torej pomembna vloga socialnega delavca, da se pridruži posamezniku. Odnos med socialnim delavcem in uporabnikom je definiran kot soustvarjanje in prva naloga socialnega delavca je, da vzpostavi delovni odnos (Čačinovič Vogrinčič, 2006). Tudi v času izrednih razmer je pomemben prvi stik, ki ga naredimo s posameznikom, družino ali skupino ljudi. Socialni delavec ne hodi samo od vrat do vrat, ampak si vzame čas za postanek. V času izrednih razmer deluje široka mreža ljudi, ki pomagajo pri zadovoljevanju materialnih stvari. To so na primer gasilci, prostovoljci in različna društva. Seveda je tudi to lahko naloga socialnega delavca, a pomembno je, da se ne ustavi samo pri zadovoljevanju teh potreb, ker ima socialni delavec znanje in kompetence za nudenje psihosocialne pomoči. Pri pomoči in pogovoru z ljudmi so pomembni koncepti delovnega odnosa. Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 30) sta zapisali, da vsak element prispeva svoj delež k temu, da sogovornik ostane strokovnjak na podlagi osebnih izkušenj v soustvarjalnem procesu.

V nadaljevanju opišeta pomembnost vsakega elementa v pogovoru, ki se odvije med socialnim delavcem in sogovornikom: »Dogovor o sodelovanju je ritualni začetek in odločitev za delo; instrumentalna definicija zagotovi vsem udeležencem, da govorijo o svojem videnju situacije in hkrati začnejo svoj delež v rešitvi; osebno vodenje opozarja na nujno osebno, zavzeto ravnanje v soustvarjanju; v delovnem odnosu se učimo zdržati negotovost v sedanjosti; in končno, vedno znova podelimo in prevajajmo strokovna znanja tako, da jih ljudje lahko uporabijo. Zelo pomembna sta koncepta etika udeležnosti in perspektiva moči« (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 30). Pomembno je, da socialni delavec ne pristopi z držo vseveda, ampak se odreče svoji moči in poskuša razumeti zgodbo skozi sogovornikove oči (Layne, Warren, Watson in Shaley, 2007, str. 69).

Pomembna je tudi drža nevednosti, ki jo v pogovoru zavzema socialni delavec (Anderson in Goolishian, 1992). Sogovornik je torej izvedenec za svoje izkušnje, za življenje, socialni delavec pa je ekspert za ustvarjanje prostora, kjer bosta lahko raziskovala, kaj so želene rešitve (Čačinovič Vogrinčič 2006, str. 37). Šugman Bohinc (2011) je zapisala, da ko socialni delavec zavzame držo nevednosti, to pomembno prispeva k dialogu. S tem pri sogovorniku sproži občutek, da želi socialni delavec izvedeti še več o njem in njegovi zgodbi. Ne zanima ga vprašanje resnice ali laži sogovornikove pripovedi, tudi noče imeti apriorne vednosti. Zanaša se na sogovornikovo razlago in s tem daje občutek, da jemlje njegovo zgodbo zelo resno.

Pri delu s posameznikom je pomembno tudi znanje iz narativnih pristopov. Človek o dogodkih in izkušnjah v življenju pripoveduje v obliki zgodbe. Šugman Bohinc (2003, str. 378, po McLeod, 1997) je zapisala, da pri narativnih pristopih v socialnem delu in psihoterapiji namesto o poslušanju govorimo o poslušanju zgodb, saj je zgodba temeljni način našega organiziranja in izmenjevanja pomenov dogodkov in doživetij.

Če v času izrednih razmer s sogovornikom ustvarimo podporno zgodbo, ki bo osmislila njegovo izkušnjo, se sogovornik z njo počuti povezanega, krepi pozitivno samopodobo in zmanjšuje simptome posttravmatske stresne motnje. Prav zato je v času izrednih razmer pomembno znanje narativne prakse, ker lahko sogovornik z našo pomočjo rekonstruira izkušnjo (Layne, Warren, Watson in Shaley, 2007, str. 69).

Pomembno načelo, ki je značilno za narativne pristope, je posameznikova neidentifikacija z izkušnjo. Socialni delavec torej z različnimi tehnikami pomaga sogovornikom eksternalizirati izkušnjo. S tem, ko jo postavi zunaj sebe, postane izkušnja obvladljiva, nekaj, kar lahko spremeni (Madsen, 2014). Ko sogovornik razume, da je on kreator svoje zgodbe in da je sposoben ustvariti novo zgodbo, ga socialni delavec vpraša, s katero zgodbo si želi živeti, kakšno zgodbo želi pripovedovati, kaj lahko dobrega potegne iz te izkušnje, ki je sicer zelo boleča in kruta. Seveda se mu socialni delavec pridruži v težkih občutkih, v katerih se je morebiti znašel sogovornik, a hkrati raziskuje, kako mu je uspelo preživeti v dani situaciji, na nežen in varen način raziskuje, kaj je kljub vsej bolečini situacija prinesla dobrega v njegovo življenje.

- Socialno delo z družino v času izrednih razmer

Ljudje smo socialna bitja, živimo v družinah, v skupnostih in si ustvarjamo manjšo ali širšo socialno mrežo. Vsak človek je del medčloveških interakcij (Campbell, 1997). Prav zato sem mnenja, da v času izrednih razmer prihaja v ospredje socialno delo z družino. Naravna, s strani človeka povzročena ali kompleksna nesreča ne prizadene le posameznika, ampak

pretrese tudi njegovo družino. Ljudje večji del svojega življenja preživimo v družini, kot otroci ali starši, zato se individualen življenjski potek prepleta z družinskim potekom (Čačinovič Vogrinčič in Mešl 2019, str. 75). Družina je dinamičen sistem, ki se razvija v okolju, z okoljem in v času. Ima svoj življenjski cikel, v katerem se dogajajo specifične reorganizacije in prilagoditve glede na pričakovane in nepričakovane stresorje (Carter in McGoldrick, 1991). Družina se nagiba k temu, da je v homeostazi, v ravnotežju in se izogiba spremembam. Kompleksen družinski sistem se torej spremeni ob večjih dogodkih, ki sprožijo reorganizacijo, kakršen je zagotovo tudi čas izrednih razmer. Socialni delavci smo opremljeni z znanjem za delo z družinami, ki jih prizadenejo izredne razmere.

Chaumbard de Lauwe (v Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 99) piše o dveh skupinah potreb družine. V prvi skupini so potrebe, ki pomenijo minimum za dostojanstveno življenje družine. Torej potrebe po minimalni gmotni osnovi, potreba po prostoru in času za skupno življenje. Gre za minimum obstoja družine in sredstva za življenje (Lauwe, 1959).

Zagotavljanje minimalnih pogojev za življenje zahteva zavzeto družbeno akcijo. V drugi skupini potreb Lauwe (1959) opisuje, da gre za potrebo po odnosu, po komuniciranju, vzpostavljanju socialne mreže, po izobrazbi in obveščenosti. V socialnem delu poteka delo z družino na dveh ravneh. Če povežem zgoraj opisano opredelitev prve skupine potreb z delom na prvi ravni, gre za delo s kompleksnim socialnim problemom. Torej oblikovanje, organiziranje, iskanje konkretne pomoči v primeru naravne ali druge nesreče. Prva raven je raven mobilizacije, raven dela (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 28). Vendar tukaj delo socialnega delavca ni končano. Pomembna je tudi druga raven, druga skupina potreb, pri kateri nagovarjamo spremembe v odnosih, reorganiziranje vlog, hierarhije moči, dotikamo se družinskih procesov in strukture. Socialni delavec skozi pogovor pomaga družini, skupini, skupnosti, da prestrukturira odnose skozi procese komunikacije in interakcije (Constable in Lee, 2004).

Na podlagi predstavljenih teoretičnih konceptov menim, da imamo socialni delavci razvita znanja za delo v izrednih razmerah, tako znanje za delo s posamezniki, kot tudi znanje za delo z družinami.

### **1.3.3 Tretja dimenzija: socialno delo s skupnostjo**

Znanje socialnega dela vključuje koncepte, ki so nam v pomoč pri delu s posameznikom, družino in skupnostjo. Skupnostna usmeritev v socialnem delu je nujna za kompleksno reševanje težav posameznikov, skupin in skupnosti ter omogoča ljudem, da lahko izboljšajo kakovost svojih življenj in pridobijo vpliv na procese, ki na njih učinkujejo. Storitve, ki so

osnovane na skupnostnem principu, so nedvomno povezane s participacijo uporabnikov in pristopom dodajanja moči, osnovane na spoštovanju raznolikosti uporabnikov, skupin in skupnosti ter njihovo perspektivo skrbi (Dragoš in Žnidarec Demšar, 2005).

Socialno delo v skupnosti temelji na neposrednem povezovanju prebivalcev določene prostorske skupnosti, soseske ali pripadnikov tako imenovane interesne skupnosti. Ljudje, ki jih povezujejo skupne težave v neposrednem življenjskem okolju, tudi na primer v času izrednih razmer, si prizadevajo za rešitev specifičnega problema ali izboljšanje razmer v skupnem okolju. Da bi to dosegli, se morajo povezati in organizirati, da povečajo potencial, ki ga imajo kot posamezniki. Številne aktivnosti, ki vključujejo elemente skupnostnega dela, so povezane zlasti z organizacijo prostovoljnega dela, ki ga posamezne ustanove (centri za socialno delo, svetovalne ustanove, domovi upokojencev, zavodi za usposabljanje, šole in drugi) razvijajo kot dopolnilo lastne dejavnosti ali v sodelovanju s skupinami in organizacijami za samopomoč in dobrodelnost (Rapoša Tanjšek, 1993).

Tretja dimenzija, ki jo navajajo Smith, Mikow in Houston-Vega (2010, str. 73), je kritično razumevanje, kako naravne ali s strani človeka povzročene nesreče vplivajo tudi na celotno skupnost. To kritično razumevanje omogoča socialnim delavcem, da opazijo krivice in nepravilnosti, ki se dogajajo v času izrednih razmer. Bistvo socialnega dela, ki dela s skupnostjo, je prepoznavanje in nagovor morebitne socialne, politične ali ekonomske nepravilnosti, ki je zakoreninjena v skupnosti in se v času izrednih razmer še bolj izrazi. S svojim znanjem in spretnostmi organizira socialne akcije, ki nagovarjajo neenako obravnavo in diskriminacijo (Peacock in Ragsdale, 1997).

Socialni delavci spodbujajo ljudi in skupnosti, da se združujejo. S tem, ko se združujejo, krepijo svojo odpornost in mobilizirajo svojo moč. Člani skupnosti gradijo svoje mreže in s skupnimi močmi lahko po izrednih razmerah ponovno zaživijo, reorganizirajo življenje, plane in sanje, najdejo nov smisel in lažje okrevaljo (Landau in Saul, 2004).

Socialno delo se je v času izrednih razmer že večkrat aktiviralo in združilo moči. Kot opisujeta Streeter in Murty (1996, str. 1), je bilo socialno delo v zadnjih desetletjih večkrat prisotno pri pomoči in podpori ljudem v primeru naravnih nezgod, kot so na primer orkani, potresi in poplave. Pojasnjujeta (ibid.), da ljudje vedno pogosteje bivajo in delajo na izpostavljenih področjih, na primer na poplavno ogroženih območjih. Ravno zato je nujno potrebno, da stroka socialnega dela razvije učinkovite strategije za pomoč v izrednih razmerah. V Sloveniji se je socialno delo angažiralo v času begunske krize, ob poplavih in drugih naravnih nesrečah. Flaker (2003) pravi, da se socialno delo razlikuje od drugih strok, ki se srečujejo z istimi situacijami, po tem, da se je pripravljeno spopasti z nepredvidljivostjo.

Socialno delo formalno ni del sistema za zaščito in reševanje v primeru naravnih in drugih nesreč, a vseeno je zanimivo videti, kako se socialno delo odziva in ukrepa v takšnih situacijah (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010, str. 345).

#### **1.3.4 Izredne razmere in posttravmatska stresna motnja**

Pomembno se mi zdi, da v to poglavje vključim tudi nekaj besed o posttravmatski stresni motnji, ki se lahko pojavi kot posledica izkušnje izrednih razmer. Posttravmatska stresna motnja je intenzivna anksiozna reakcija, ki je posledica preživetja izjemno hudega dogodka ali stanja v družbi, kot so na primer čas izrednih razmer, naravna nesreča, s strani človeka povzročena nesreča ali pa kompleksna nesreča, denimo epidemija (Cardinal Innovations Helathcare, b.d.). Vendar ni nujno, da vsaka travmatična izkušnja vodi v posttravmatsko stresno motnjo. Na to, ali bo določena situacija, dogodek ali druga izredna okoliščina za posameznika travmatična, vpliva več dejavnikov. Dass-Brailsford (2007) je poudaril, da na usodnost dogodka za posameznika vplivajo intenziteta dogodka ali situacije (bolj kot je dogodek intenziven, bolj uničujoče so njegove posledice), osebna zgodovina (če je oseba že imela izkušnjo viktimizacije ali druge nepredelane travme, to zelo oteži situacijo), prej obstoječa odvisnost ali kronična bolezen, ki znižata posameznikovo sposobnost okrevanja, osebnost (pozitivna samopodoba, samozaupanje in ekstravertiranost pozitivno pripomorejo k pojasnjevanju in integriranju izkušnje), socialna podpora (podpora družine, prijateljev in sodelavec je pomemben varovalni dejavnik, ki vpliva pozitivno) in fizična poškodba (če jo posameznik utrpi med usodnim dogodkom, lahko postane konstanten opomnik travme). O različnih dejavnikih govori tudi Stritih (2006), ki k zgoraj naštetim dejavnikom dodaja še, da so posledice travmatične izkušnje odvisne tudi od nadaljnjega življenja osebe, ki je doživela travmo.

Tudi v primeru socialnega dela v izrednih razmerah prihaja v ospredje potreba po načrtovanju in uvajanju pristopa, ki je utemeljen na razumevanju travme, v vse organizacije na področju socialnega varstva. O tem pišeta tudi Mešl in Drobnič Radobuljac (2019), ki sicer pišeta o pomembnosti razvijanja pristopa, utemeljenega na razumevanju travme, na področju zaščite otrok, vendar menim, da bi bilo znanje takega pristopa pomembno tudi pri pomoči in podpori v izrednih razmerah. Bistvo pristopa ni, da se socialni delavec pri delu fokusira na travmatično izkušnjo in jo postavlja v ospredje, ampak da s preživelimi vzpostavi odnos, znotraj katerega v enem delu naredi prostor za boleče izkušnje, a s sogovorniki raziskuje, kako bodo zmogli živeti v sedanjosti, in jim pomaga integrirati izkušnjo v življenje. Kot sta zapisali Mešl in Drobnič Radobuljac (2019), je bistvo pristopa v tem, da socialni delavec pomaga sogovornikom razumeti, kako njihova izkušnja vpliva na sedanjosti, in hkrati krepi

njihovo moč, da bi zmogli učinkoviteje živeti v sedanjosti. Socialni delavci se pri podpori in pomoči opirajo na veščine svoje stroke.

#### **1.3.4.1 Sekundarna travmatizacija**

Socialni delavci so že v običajnih okoliščinah pogosto v stiku z ljudmi, ki so doživeli travmatične izkušnje. Travmatične izkušnje, s katerimi se srečujejo pri podpori in pomoči ljudem v izrednih razmerah, lahko vplivajo tudi na doživljanje in osebno življenje socialnih delavcev. Sekundarna travma se lahko pojavi pri pomagajočih, ki poslušajo zgodbe ljudi, ki so preživeli težke preizkušnje (Devilly, Wright in Varker, 2009). Socialni delavci, psihologi, terapevti in drugi strokovnjaki, ki izvajajo podporo in pomoč, lahko doživljajo podobne simptome kot pri posttravmatski stresni motnji, še posebej, če imajo tudi sami nepredelano izkušnjo iz otroštva (Rozman, 2015, str. 199). Simptomi, ki se lahko pojavijo, so nočne more, depresija, jeza, povečan strah za varnost sebe ali bližnjih, čustvena nestabilnost, otopelost, umik, spremenjen pogled na svet, občutek brezupa, samomorilne misli in tesnoba (Cvetek, 2009, str. 163). Cvetek (2009, str. 66) pa piše tudi o pozitivnih spremembah, ki so lahko del podpore in pomoči. To so denimo razjasnitev lastnih vrednot, prepoznavanje svojih ranljivih delov, sprememba v sočutju in prepričanju o sebi in drugih.

Strokovnjaki, ki delajo z ljudmi z izkušnjo travme, pri svojem delu spoznavajo tudi sebe in svojo ranljivost. Pomembno je, da raziskujejo, na koga se lahko obrnejo, ko ostanejo sami s težkimi občutki, in katere so dejavnosti, ki jih sprostijo.

## **1.4 Okoliščine pandemije COVID-19**

Virus bolezni COVID-19 je novo odkrit virus, ki se je razširil po celotnem svetu in lahko ogroža življenje. Bolezen se je pojavila v mestu Vuhan na Kitajskem, kjer so decembra 2019 zaznali več primerov pljučnice. Pri bolnikih so izključili številne običajne povzročitelje pljučnice oz. respiratornih okužb in potrdili okužbo z novim koronavirusom. Novi koronavirus so poimenovali SARS-CoV-2, bolezen, ki jo virus povzroča, pa COVID-19 (NIJZ, 2020).

Informacije o virusu in bolezni, ki jo le ta prinaša, so se med izbruhom konstantno spreminjale. Panika in tesnoba, ki sta se razvili zaradi hitrega širjenja virusa in nenehnega poročanja o smrtnih žrtvah, sta med ljudmi zasejala močan strah in negotovost. Okuženost s koronavirusom ni omejena le na zdravje ljudi, ampak ima vpliv tudi na družbeno in kulturno življenje (Haleem, Javaid in Vaisya 2020). V Organizaciji združenih narodov (OZN) so za pandemijo COVID-19 napisali, da gre za več kot le zdravstveno krizo. Pravijo, da je pandemija prizadela celotno družbo in da se bodo posledice od države do države razlikovale. Posledice ukrepov so se začele hitro odražati na več ravneh, med njimi sta tudi poglobljanje družbene neenakosti in naraščanje revščine. Posledice pandemije bi lahko ublažili pravočasni socialno-ekonomski odzivi (United Nations, 2020).

### **1.4.1 Ukrepi za zajezitev pandemije na območju Slovenije**

V Republiki Sloveniji je bila za preprečitev širjenja bolezni COVID-19 dvakrat razglašena epidemija. Prvi val epidemije je bil razglašen 12. marca 2020 in se je zaključil 30. aprila. Drugi pa je bila razglašen 18. oktobra 2020 in se je zaključil 15. junija 2021. V obeh valih epidemije se je zaprla večina javnih ustanov (šole, vrtci, kinodvorane, muzeji, knjižnice in drugi), začasno je bila prepovedana ponudba blaga in storitev, ki niso nujno življenjsko potrebne, prav tako so bile prepovedane prireditve in zbiranje ljudi na javnih shodih. V obeh valovih je bil sprejet tudi ukrep, ki je prepovedoval gibanje ljudi zunaj občine stalnega ali začasnega bivališča, popolnoma so bili prepovedani tudi obiski zaporov in domov za ostarele (Vlada Republike Slovenije, 2020b). Vsi ukrepi niso bili prisotni ves čas, ampak jih je vlada prilagajala glede na epidemiološko sliko.

Ljudje širom sveta so različno občutili pandemijo, podvrženi so bili različno strogim ukrepom, ki so omejevali stike. Hawryluck, Gold, Robninson, Pogogorki, Galea in Styra (2004) pišejo o tem, da so na makro ravni izkušnje pandemije odvisne od delovanja vlade, dostopa do zdravstvenega varstva in dostopa do osnovnih potreb, kot sta hrana in voda. Na mikro ravni pa so izkušnje ljudi odvisne od odnosa z družino, prijatelji ter od načina življenja.

V nekaterih gospodinjstvih lahko denimo karantena in izolacija pozitivno vplivata na družinske odnose, pri drugih pa predstavljata več izzivov. Strah pred neznanim in negotovost pa sta zagotovo vplivala na vsakdanje življenje ljudi po celem svetu.

Bolezen COVID-19 je torej spremenila tako socialno kot politično življenje. Pandemija je prizadela ogromno ljudi, virus se je eksponentno širil in države so sprejele različne ukrepe za preprečitev nadaljnega širjenja, o čemer je več zapisanega v mednarodnem poročilu COVID-19 in socialno delo (Dominelli, Harrikari, Mooney, Leskošek in Kennedy Tsunoda, 2020). Poudarek je bil na obširnem higienskem protokolu (npr. redno umivanje rok, razkuževanje rok), omejenem druženju in obveznem nošenju mask.

#### **1.4.2 Pandemija COVID-19 in ranljive skupine**

Pandemija COVID-19 je prizadela in spremenila potek življenja tudi najbolj ranljivih skupin. Pojem ranljive skupine je zelo širok in ga ni mogoče enoznačno definirati. Jelenc Krašovec (2012) je zapisala, da se ranljivost nanaša na posameznikovo doživljanje marginalnosti (v skupnosti, družini ali družbi) in na vpliv prevladujočih družbenih sil, ki pogosto spodbujajo takšno izključenost. Kot ranljivo skupino opredeljuje skupino odraslih, ki je družbeno, kulturno ali ekonomsko prikrajšana, največkrat zaradi svojih značilnosti, ki se razlikujejo od prevladujočih in želenih družbenih značilnosti v določenem okolju in času in so posledica drugačnih življenjskih navad, kulturnih praks, etničnosti, spola, starosti, pripadnosti družbenemu razredu, lahko pa so tudi posledica drugačne spolne usmerjenosti ali prepričanj. Te značilnosti največkrat spremljajo revščina, brezposelnost, nizka stopnja izobrazbe, neznanje jezika, pomanjkanje informacij, manjša dostopnost do sodobne tehnologije in drugo (Jelenc Krašovec, 2012).

Pandemija je seveda prizadela veliko ranljivih skupin. Med njimi so tudi brezposelni, nosečnice, ljudje s kroničnimi boleznimi, brezdomci, romske skupnosti, begunci, ljudje z motnjo v duševnem razvoju in drugi. Operativni program razvoja človeških virov med ranljive skupine prebivalstva uvršča: ljudi z nizkimi prihodki (brezposelni, enostarševske družine, starejše samske osebe), ljudi z gibalno oviro, brezdomce, Rome, migrante, begunce in iskalce azila, otoke in mladostnike s težavami v odraščanju, druge ranljive skupine, kot so žrtve nasilja, osebe, ki imajo težavo z nasiljem in osebe s težavo v duševnem razvoju (Služba Vlade RS za lokalno samoupravo in regionalno politiko, 2008). De Silva (2012) je zapisala, da so ranljive tudi noseče ženske, zaporniki in starejši.

V tem poglavju bom poglobljeno predstavila, kako je pandemija vplivala na življenje otrok in mladostnikov, na družine s številnimi izzivi, na družine z izkušnjo nasilja in na starejše ljudi,

ker so omenjene štiri skupine v raziskavi izstopale in so jih socialni delavci največkrat opredelili kot ranljive.

#### **1.4.2.1 Otroci in mladostniki**

Nedvomno je pandemija spremenila potek življenja otrok in mladostnikov. Otroci so morali zaradi eksponentne širitve virusa ostati doma in se izobraževati na daljavo s pomočjo digitalnih naprav. Tako rekoč čez noč je bil otežen dostop do izobraževanja in druženja v šoli. Global child forum (2020) poroča, da so prenosniki in telefoni, ki so nekoč predstavljali zabavno razkošje, v času pandemije postali izobraževalna potreba, ki si je vsi niso mogli privoščiti. Novi podatki kažejo, da polovica učencev izven šole zaradi COVID-19 ni mogla dostopati do spletnega učenja, po podatkih Unesca pa skoraj 830 milijonov otrok ni imelo dostopa do računalnika. Zaradi povečanja uporabe digitalnih naprav se je povečala tudi možnost nevarne uporabe interneta, spolnega nadlegovanja in spletnega ustrahovanja (OECD, 2020). O tem pišejo tudi na NIJZ in poudarjajo, da je šolanje na daljavo skokovito povečalo tudi druga tvegana vedenja, kot je na primer izpostavljenost otrok in mladih na spletu. Še posebej so ogroženi otroci, ki nimajo nadzora in podpore v domačem okolju. Z uporabo spleta so izpostavljeni tveganim vsebinam, spletnemu nasilju in razvoju odvisnosti (NIJZ, 2021). Otroci so ostali tudi brez šolskega kosila, ki je mnogim predstavljal ključni vir prehrane (UNESCO, 2020).

Že prej obstoječe družbene neenakosti so se z epidemijo in izrednimi razmerami še poglobile. Na to opozarjajo tudi Bennett, Sinha in Robinson (2020), ki pravijo, da so učitelji in profesorji sicer zelo dobro odreagirali pri vzpostavitvi študija na daljavo, ampak bo zaradi neenakih možnosti otrok prišlo do velikih razlik v znanju in rezultatih. Tisti, ki prihajajo iz socialno šibkejših družin, imajo težji dostop do interneta in elektronskih naprav, zato so med epidemijo postali še bolj ranljivi.

Zaskrbljujoč je tudi podatek, ki so ga objavili na Inštitutu za kriminologijo, od koder poročajo, da je v času širjenja COVID-19 prišlo do upada prijavljenih kaznivih dejanj zanemarjenja mladoletne osebe in surovega ravnanja. Na inštitutu pravijo, da bi bil lahko to razlog za optimizem, a po njihovem mnenju temu ni tako. Jasno je, da službe, ki v običajnih okoliščinah lahko zaznavajo nasilje nad mladostniki zaradi otrokovega spremenjenega vedenja ali na podlagi drugih okoliščin – šole, nevladne organizacije, pediatri, centri za socialo delo – in zaradi njega tudi ukrepajo, v času izolacije stika z otroki sploh nimajo (Plesničar, Drobnjak in Filipčič 2020).

Otroci so se s COVID-19 seveda lahko okužili in razvili simptome, vendar so bili ti običajno blagi. Veliko večji vpliv in posledice prinašajo socialne in izobraževalne spremembe, ki so se

zgodile zaradi preprečevanja širjenja virusa. Na primer zapiranje šol, socialno distanciranje, nasilje v družini, tesnoba, stres ter omejen dostop do zdravstvenih storitev (OECD, 2020). Otroci in družine, ki živijo v težkih razmerah, v revščini ali na pragu revščine, so zelo ranljivi. Pogosto jih spremljajo dejavniki, kot so slabe življenjske razmere, nizki dohodki družine, težja zaposljivost ali brezposelnost staršev, več izzivov pri izobraževanju otrok in težji dostop do zdravstvenih storitev. Pandemijo lahko razumemo kot dodaten sistemski šok ob že navedenih dejavnikih (Bennett, Sinha, Robinson, 2020).

Vmesni vladni ukrepi bi morali otrokom zagotoviti dostop do hrane, zaščito pred zlorabo in zanemarjenjem, dostop do storitev za fizično in duševno zdravje ter izobraževanje na temo varne rabe interneta. Eden izmed ciljev političnih ukrepov bi morala biti tudi podpora pri zaposlovanju staršev, saj je to ključno za boj proti revščini otrok (Cantillon, Chzhen, Handa in Nolan, 2017).

- **Raziskave na območju Slovenije**

Tudi v Sloveniji je bilo izvedenih nekaj raziskav, kako je epidemija COVID-19 vplivala na življenje otrok in mladostnikov. Večina raziskav je bila narejenih s populacijo mladih, a posledice pandemije občutijo različne starostne skupine prebivalstva.

Ena izmed raziskav je Raziskava o blaginji otrok v času COVID-19, ki so jo izvedli na Inštitutu Republike Slovenije za socialno varstvo. V raziskavi jih je zanimalo, ali se je blaginja otrok med epidemijo izboljšala ali poslabšala v primerjavi z obdobjem pred tem. Raziskava je bila osredotočena na pridobitev zanesljivih in otrokocentričnih podatkov o blaginji otrok med prvim valom epidemije COVID-19 na področjih duševnega zdravja (izobraževanje, revščina, uporaba IKT tehnologije, prosti čas, družinski in vrstniški odnosi itd), informiranosti o epidemiji, stališča otrok do ukrepov države. Podrobnejša analiza je pokazala, da je bilo med prvim valom veliko skupin otrok, ki se jim je blaginja poslabšala, kar v največji meri velja za področje informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT); negativni vidiki IKT vodijo v odvisnost oz. odtujenost. Blaginja se je poslabšala tudi na področju duševnega zdravja, povečala se je zaskrbljenost glede socialnih in zdravstvenih posledic epidemije in zaskrbljenost zaradi šole. V zaključku raziskave so avtorji zapisali pomembno ugotovitev, da se je ranljivost skupin otrok, ki so bile ranljive že pred epidemijo, le še povečala. Razlog za to je kombinacija socialno-ekonomskih značilnosti in življenjskega sloga, ki sta nerazdružljivo povezana (Inštitut za socialno varstvo, 2020). Podobno so na NIJZ v raziskavi Z zdravjem povezano vedenje v šolskem obdobju ugotovili, da so otroci in mladostniki, ki prihajajo iz socialno in ekonomsko šibkejših družin, bolj ranljivi. Udeleženci raziskave so bili učenci 9. razredov in dijaki 4. letnikov. Mladostniki, ki prihajajo iz manj

premožnih družin, kar pomeni, da so ocenili družinsko blagostanje kot slabše, so navajali, da so imeli težave s prostorom za opravljanje šolskih obveznosti, niso imeli podpore pri šolskem delu, pogosteje so se počutili osamljene in niso se čutili kot del skupine prijateljev (NIJZ, 2020).

Izvedena je bila tudi raziskava Izobraževanje na daljavo v času epidemije COVID-19 v Sloveniji, ki so jo izvedli na Zavodu Republike Slovenija za šolstvo. Izsledki raziskave kažejo, da so učenke in učenci ter dijakinje in dijaki ocenili, da je bil pouk na daljavo med epidemijo novega koronavirusa zahtevnejši, kot pouk v razredu. Po drugi strani pa menijo, da je pouk na daljavo lahko tudi zanimiv in ustvarjalen. Kot negativne plati pouka na daljavo so učenci označili pomanjkanje socialnega stika tako s sošolci kot z učitelji. Precej jih je tudi pogrešalo razlago učitelja (Zavod Republike Slovenija za šolstvo, 2020). Organizacija za ekonomsko sodelovanje in razvoj (OECD) je v vsakoletni publikaciji *Pogled na izobraževanje 2020* opozorila, da so se možnosti za izobraževanje socialno in ekonomsko šibkejših družin v obdobju učenja na daljavo v primerjavi z vrstniki, ki prihajajo iz bolj privilegiranih okolij, bistveno poslabšale (OECD, 2020).

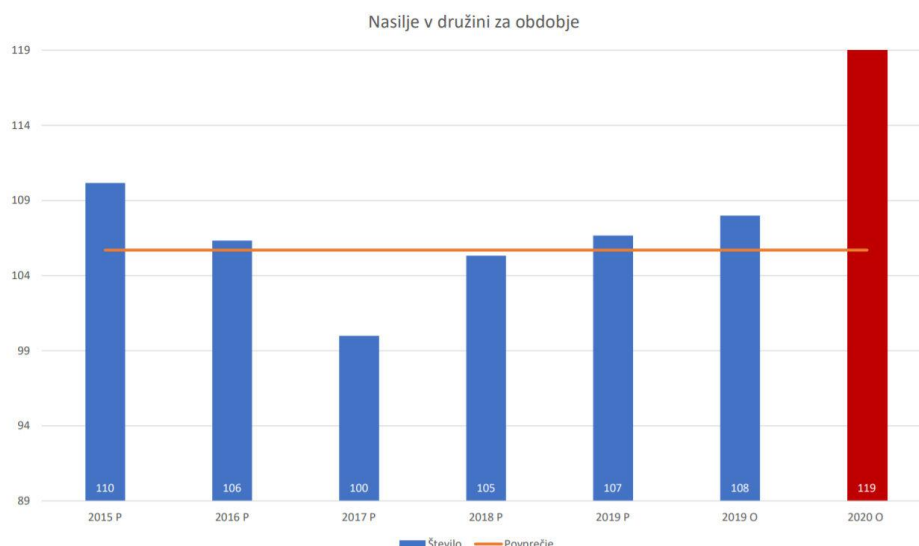
Na NIJZ prav tako poročajo o težavah, s katerimi so se soočali in se soočajo na področju duševnega zdravja otrok in mladostnikov v času COVID-19, in posledicah, ki jih le ta prinaša. Zapisali so, da je bilo v letu 2020 samo na Pediatričnih kliniki v Ljubljani zdravljenih skoraj za polovico več mladostnikov po poskusu samomora in za polovico več otrok in mladostnikov z motnjo hranjenja, kot v letu pred tem. Opazili so tudi porast otrok in mladostnikov, ki se po šolanju na daljavo vračajo v šolo z izgubo motivacije, depresivnostjo, težavami na socialnem področju in čustvenimi stiskami (NIJZ, 2020).

Raziskave, ki so bile in bodo izvedene, so zelo pomembne za uvid in predstavo, kaj se na območju Slovenije dogaja in kakšne so posledice epidemije, s katerimi se bomo verjetno spopadali še nekaj let in bodo postopoma prihajale na površje. Otrokom in mladostnikom je bila šola na daljavo zagotovo nepozabna izkušnja, ki je pustila pečat na njihovem socialnem in izobraževalnem področju. Seveda so bile tudi prednosti šolanja na daljavo, a pomembno je, da se govori o obeh straneh.

#### **1.4.2.2 Nasilje v družini**

Ljudem po celem svetu, tudi v Sloveniji, je bilo rečeno, da v času pandemije ostanejo doma, saj so zaježitveni ukrepi nujni za ustavitev širjenja virusa. Družina naj bi bila varno okolje, v katerem so izpolnjene osnovne biološke, duševne in socialne potrebe vseh njenih članov. Kadar se v družini, varnem pristanu, zgodi nasilje, utrpijo največjo škodo njeni najranljivejši

člani, posebej otroci in ženske (Republika Slovenija, b.d.). Dom in družinsko okolje nista varen prostor za vse. V družinah, v katerih je prisotno nasilje, so bile žrtve v času epidemije ujele v zaprtih prostorih z nasilno osebo in omejenim dostopom do podpore in pomoči. Z Inštituta za kriminologijo so poročali, da so bila kazniva dejanja v času COVID-19 v porastu, in so zato opozarjali na povečano nevarnost za pojav družinskega nasilja. Ženske se v svojih domovih, kjer naj bi bile najbolj varne, soočajo z nasiljem (Gutteres, 2021). Plesničar, Drobnjak in Filipčič (2020) menijo, da razlog za povečano nasilje leži v samem dejstvu, da so bile družine prisiljene več časa preživljati skupaj. Nadaljujejo (ibid.), da obdobje pandemije in ukrepov zoper njo ne pomeni povečanega tveganja le zaradi časovne dimenzije teh stikov, temveč tudi ali predvsem zaradi povečanega stresa ter razdražljivosti na strani storilcev, kot tudi povečanega občutka nemoči in nezmožnosti iskanja izhoda na strani žrtev. Campbell (2020) opozarja, da si osebe, ki povzročajo nasilje, že v običajnih razmerah želijo izolirati žrtev, s tem pridobijo več nadzora in zmanjšajo možnost, da pride do razkritja zlorabe. Ukrepi in izolacija so v času pandemije povzročitelju olajšali možnost za izolacijo žrtve. Podatki, prikazani v spodnjem grafu, so pridobljeni iz raziskave Kriminaliteta v času COVID-19 (2020), ki so jo naredili na Inštitutu za kriminologijo. Pravijo, da predstavlja nasilje v družini majhen delež vseh izvršenih kaznivih dejanj, saj je stopnja prijavljanja relativno nizka. Na inštitutu menijo, da imajo povzročitelji nasilja v samoizolaciji še intenzivnejši nadzor in je tako žrtvino iskanje pomoči še toliko bolj oteženo.



Graf 1.1: Kazniva dejanja zoper zakonsko zvezo, družino in otroke za obdobje od 13. 3. do 13. 4., 2015–2020 (vir: Kriminaliteta v času COVID-19)

Graf za leto 2020 v primerjavi s prejšnjimi leti prikazuje povečano število prijavljenih primerov nasilja v družini za obdobje od 13. 3. do 13. 4. in sega visoko nad povprečje. Na Inštitutu za kriminologijo pišejo tudi o tem, da čeprav je nasilje nad ženskami daleč najpogostejša oblika nasilja, pa se nasilje dogaja tudi na drugih relacijah. Žrtve nasilja so lahko denimo starostniki, starši odraslih otrok, odrasli otroci in ostali (Plesničar, Drobnjak in Filipčič, 2020).

Ukrepi, ki so bili sprejeti v času pandemije COVID-19 niso imeli vpliva le na zdravstvo, gospodarstvo in šolstvo. O teh področjih se je sicer največ govorilo, a njihov vpliv je bil širši. Povečali sta se tudi ekonomska in eksistenčna stika ljudi, ki sta vplivali na dinamiko odnosov znotraj družin.

#### 1.4.2.3 Družine s številnimi izzivi

Družine s številnimi izzivi se v vsakodnevem življenju srečujejo s številnimi notranjimi in zunanji stresorji, pogosto povezanimi s težkimi življenjskimi pogoji, ki povzročijo preobremenitve in destabilizacijo družine. Mnoge med njimi nimajo zadovoljenih osnovnih potreb, nenehno so postavljene pred različne izzive (npr. iskanje službe z majhnimi možnostmi zaposlitve, nizki dohodki za preživetje, nezmožnost pomagati otrokom pri šolskih zadevah) (Mešl in Kodele, 2016). V času pandemije se je stiska družin s številnimi izzivi še poglobila in prihodnost je postala še bolj negotova. Pandemija COVID-19 je v družine prinesla več finančne negotovosti, stresa, odgovornosti staršev, da pomagajo otrokom pri šolanju, strah za zdravje in prilagajanje ter sledenje vsem ukrepom, ki so se iz dneva v dan spreminjali (Prime, Wade in Browne, 2020). Omejitveni ukrepi so vplivali tako na družbene

kot socialne stike posameznikov, kar je posledično vplivalo tudi na družino. Družinski člani so bili omejeni na osebne stike znotraj gospodinjstva, kar je lahko pozitivno vplivalo na družinsko dinamiko in medsebojno povezanost. Hkrati pa je lahko to še poslabšalo konfliktno družinske odnose. Na dodatno poslabšanje odnosa so vplivali tudi dlje trajajoči omejitveni ukrepi, negotovost glede zaposlitve in morebitne izgube dohodka ali usklajevanje poklicnega in družinskega življenja. Družina je imela v obdobju omejitve gibanja okrnjene stike s širšo socialno mrežo, kar je lahko dodatno vplivalo na naraščanje napetosti v medosebnih odnosih (Prime, Wade in Browne, 2020).

Pandemija je vplivala na potek družinskega življenja. Družine se nahajajo v različnih obdobjih. Na prehodu obdobj, kot so na primer rojstvo otroka, odhod otroka v šolo, ločitev, odločitev za odhod družinskega člana v dom za ostarele itd., se družine soočajo z več izzivi in spremembami, pandemija pa je že tako naporne prehode le še otežila.

#### **1.4.2.4 Starostniki in domovi za ostarele**

Starostniki so ena izmed skupin, ki jih je pandemija najbolj prizadela. Če so imeli otroci blage simptome pri okužbi s COVID-19, je imela starejša populacija težji potek bolezni, hujše simptome in večjo stopnjo umrljivosti. Razmere so se poslabšale, ko se je COVID-19 razširil tudi v domove za ostarele. Poleg zdravstvenih posledic je imela pandemija tudi psihosocialne posledice. Negotovost in nekoherentnost informacij sta povzročile množičen strah, stres, nespečnost, paniko in anksioznost (Banerjee, 2020). Socialna izolacija starejših je predstavljala resno skrb za njihovo čustveno in socialno stanje. Socialna distanca je bila sicer glavna strategija za boj proti COVID-19, a je hkrati tudi glavni vzrok za osamljenost, še zlasti v domovih za ostarele. Starostniki so ranljivejši in večja verjetnost je, da se njihovo stanje v krizi še poslabša (Armitage in Nellums, 2020). Osamljenost in pomanjkanje zdravstvenega kadra sta še dodatna dejavnika, ki sta prispevala k omejeni kakovosti oskrbe starejših med izbruhom COVID-19. Starejši z dolgotrajno oskrbo, ki živijo v domovih za ostarele ali drugih ustanovah, so bili izolirani več tednov, kar je privedlo do omejenega socialnega stika ter spremenjenega vsakdanjika. Nekateri tudi več mesecev niso videli svojcev, družine in prijateljev (WHO, 2020).

Flaker (2020) piše o tem, da smo že pred razširitvijo epidemije v Sloveniji vedeli, da gre za virus, ki napada oz. ogroža predvsem težko bolne ljudi, še posebej starejše, ki so bolni. Kaj kmalu se je pokazalo, da ne gre zgolj za »starostno skupino«, ampak da so del problema tudi ustanove, v katerih so ti ljudje nameščeni. Flaker (libid.) pravi, da nas epidemija koronavirusa ne opozarja le na podnebne spremembe, pretirano potrošništvo, problem delitve dela in druge pomanjkljivosti današnjega družbenega ustroja, temveč v samem jedru dogajanja izpostavlja

nekaj, kar smo hoteli spregledati, pri umrlih namreč opozarja na zlovesčnost in nečloveškost ustanov, ki smo jih pred stoletjem ali dvema ustvarili za najšibkejše družbene člene.

Pandemija COVID-19 torej nagovarja tudi problem institucionalizacije in opozarja na nujnost deinstitutionalizacije in uveljavitev dolgotrajne oskrbe. O tem pišejo tudi v WHO (2020) in poudarjajo, da je bila dolgotrajna oskrba redko deležna politične pozornosti, vedno je bila označena kot sekundarna za zdravje oz. prehodna. Zgodba se je ponovila pri oblikovanju ukrepov za boj proti pandemiji, pri čemer sta bili pomembnost in nujnost dolgotrajne oskrbe ponovno spregledani.

Epidemija je pokazala, da bi uvedba dolgotrajne oskrbe omogočila starim ljudem vredno in dostojno življenje. Uvedba deinstitutionalizacije bi v času pandemije omogočila, »da ima star človek še vedno besedo, da lahko prispeva, da se mu ni treba bati, kaj bodo drugi z njim naredili. Da lahko nadzoruje svoje okolje, da lahko reče, da mu je pomembneje, da pride vnuk, ker mu je pomembno, da ga vidi, in bo tvegala. Ali pa bo rekel, da ga rajši vidi po koncu epidemije. Ampak to mora biti njegova odločitev, ne odločitev nekoga drugega.« (Flaker v VAL 202, 2020).

Posledic ukrepov niso občutili le uporabniki zavodov in ustanov, ampak tudi zaposleni. Nekatere države so poročale, da je situacija vplivala tudi na duševno zdravje, zato so v organizacijah sprejeli različne ukrepe in dejavnosti za psihosocialno pomoč zaposlenim (WHO, 2020). Poleg zaposlenih pa so breme čutili tudi svojci. Stike so s svojimi starostniki ohranjali s pomočjo informacijske tehnologije. Na tem mestu se odpira vprašanje, kako so starostniki seznanjeni z uporabo sodobne tehnologije. Torej je tudi ta povezovalni kanal odpiral dodatne izzive, s katerimi so se srečevali starostniki in svojci (Martins Van Jaarsveld, 2020).

## 1.5 Socialno delo v času pandemije COVID-19

Izredni časi zahtevajo izredne ukrepe. Socialno delo je v času epidemije COVID-19 prilagodilo način delovanja in vzpostavljanja stika s svojimi uporabniki. Članica Društva socialnih delavk in delavcev Slovenije je v enem izmed poročil napisala: »Pomembno je, da tudi socialno delo vzame stvari v svoje roke, z 'rokavicami ali brez', z 'masko ali brez' ter se predstavi v lokalnem okolju takšno, kot je, in s tem, kar zmore. Socialno delo zmore opazovati, prisluhniti, povezovati, delovati. In kot so veliki načrti Mednarodne zveze socialnih delavk in delavcev, se zna učiti iz kriznih razmer in zmore pokazati svetu, kako drugače delovati.« (Hrovatič, 2020).

Socialno delo se v času izrednih razmer srečuje z različnimi izzivi. V britanski reviji za socialno delo so zapisali, da stroka deluje na 'frontni linji'. S tem mislijo, da so socialni delavci v prvih vrstah, ko gre za posebne okoliščine, ki jih prinaša izolacija, kot na primer povečanje tesnobe za osebe z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, prepoved stika z najdražjimi, ki so hudo bolni ali na koncu življenja, socialna distanca v zaporih, samoizolacija za ljudi, ki nimajo doma, in samoizolacija za tiste, ki nimajo varnega doma. Ko v svetu vlada zmeda, ko se širijo različne teorije zarot in med ljudmi krožijo različne zgodbe o zanikanju pandemije, socialno delo ohranja svoje delovanje in prepričanje med idealizmom in zanikanjem. Nekatere družbene skupine lažje preživijo krizo in izredne razmere kot druge. Naloga socialnega dela je ravno to, da je glas marginaliziranih in najbolj ranljivih skupin v naši družbi (Golightely in Holloway, 2020). Vemo, da se je socialno delo skozi celotno obdobje svojega delovanja spremenilo, a prizadevanje za zatirane skupine ljudi in njihovo ozaveščanje sta ostali osrednji temi njegovega zanimanja (Videmšek, 2008).

Pomembno je, da imamo socialni delavci možnost in priložnost, da se s svojim znanjem in kompetencami lahko vključujemo v pomoč, ki je potrebna v času izrednih razmer. To je predpogoj, da lahko pokažemo svoje znanje. Trenutno socialnemu delu primanjkuje glas na področju izrednih razmer, a sem prepričana, da si ga bo izboril, kot si ga je v preteklosti tudi na drugih področjih.

### 1.5.1 Centri za socialno delo v času pandemije

Raziskavo v okviru magistrske naloge sem izvedla med socialnimi delavci, ki so zaposleni na centrih za socialno delo, zato posebno poglavje namenjam tudi vlogi centra za socialno delo v času pandemije. Centri za socialno delo so v sistemu socialnega varstva ključne institucije in so povezovalci celotnega sistema socialnega varstva. Njihova ustanovitev in delovanje sodita v pristojnost države (Mestna občina Ljubljana, b.d.).

Podobna definicija centrov za socialno delo je zapisana tudi na spletnem portalu Republike Slovenije: »Centri za socialno delo so osrednja strokovna institucija na področju socialnega varstva. Strokovni delavci, zaposleni na centrih, vam pomagajo pri prepoznavanju socialne stiske ali težave, seznanijo vas z možnostmi socialnovarstvenih storitev in z obveznostmi, ki izhajajo iz izbire storitev. Predstavijo vam celotno mrežo izvajalcev, ki so pristojni za nudenje pomoči.« (Republika Slovenija, b.d.).

Definicija, ki je zapisana na portalu, se mi zdi precej okrnjena, strokovni delavci na centrih za socialno delo namreč ne pomagajo le pri prepoznavanju socialne stiske, ampak s sogovorniki soustvarjajo rešitev, ki bi bila po sogovornikovem mnenju najbolj ugodna. Tri študijska leta sem opravljala prakso na centrih za socialno delo in z gotovostjo lahko rečem, da ljudje ne prihajajo na center samo zato, ker želijo denarno pomoč, ampak zato ker so v stiski in je denarna stiska pogosto le povezana z odnosnimi, čustvenimi in drugimi izzivi, ki jih doživljajo ali so jih doživljali v življenju. Torej vloga strokovnih delavcev ni le koordinacija pravic in seznanitev z mrežo izvajalcev, ki nudijo pomoč, ampak je tudi neposredna podpora in pomoč ljudem v stiski.

Med iskanjem definicije nisem zasledila opredelitve, ki bi opisovala vlogo centrov za socialno delo med izrednimi razmerami. V času epidemije COVID-19 je bila potrebna drugačna organizacija delovanja. Fizični dostop do centrov je bil marsikje onemogočen zaradi ukrepov za preprečevanje širjenja pandemije COVID-19. Na spletni strani IFSW (Banks, Cai, Jonge, Shears, Shum, Sobočan, Strom, Truell, Jesus Uriz in Weinberg, 2020) so zapisali, da so se strokovni delavci na centrih v času epidemije srečevali z etičnimi dilemami, kot so na primer:

- Ustvarjanje zaupnega in varnega prostora med komunikacijo preko telefona ali videoklica in sočasno varovanje osebnih podatkov.
- Osebna odločitev in presojanje, ali gre pri sogovornikih za nujno zadevo ali ne.

- Razdvojenost med doslednim upoštevanjem vseh ukrepov in navodil s strani vladne politike in vodstva ter strokovnim odločanjem in ravnanjem, pri čemer lahko pride do delne kršitve teh ukrepov in navodil.
- Ravnanje z utrujenostjo, obvladovanje čustev in potreba po samozaščiti pri delu v nevarnih in stresnih okoliščinah.

Izredne razmere zahtevajo drugačno organizacijo med zaposlenimi. Pandemija COVID-19 je spremenila pogoje dela. Delovno okolje strokovnih delavcev na centrih za socialno delo je postalo bolj izpostavljeno in tvegano za širjenje virusne okužbe. V raziskavi, ki so jo izvedli raziskovalci različnih univerz, so glede na pridobljene rezultate izoblikovali priporočila, na kaj bi se bilo v prihodnje pomembno fokusirati pri zagotavljanju dobrega in varnega delovnega okolja v primeru pandemije (McFadden, Gillen, Moriarty, Mallett, Schroder, Ravalier, Manthorpe, Harron in Currie, 2020):

- Delodajalci bi morali zagotoviti večjo prilagodljivost glede delovnega časa, lokacije dela, omogočiti delo od doma in razumeti, da potrebujejo strokovni delavci, ki imajo otroke, dodatno prilagodljivost in fleksibilnost. Vse pogoje je težko zagotoviti, ampak je pomembno, da so delodajalci pripravljeni prisluhniti stiskam in dilemam, s katerimi se srečujejo zaposleni, in z njimi iskati ustrezno rešitev.
- Zagotavljanje različnih programov in usposabljanj, na katerih bi se zaposleni seznanili s posebnostmi in novostmi, ki jih zahtevajo izredne razmere. Potrebno bi bilo tudi zaposliti nove strokovne delavce, s čimer bi se lažje organizirali in razbremenili že zaposleni strokovni delavci.
- Pomembno je, da so v odločanje o spremembah in reorganizacij v času izrednih razmer vključeni tudi strokovni delavci. V času krize je pomembno, da imajo strokovni delavci več svobode pri odločanju, da lahko sprejmejo hitre in pomembne odločitve.
- Pri možnosti dela od doma je potrebno, da se strokovnim delavcem zagotovi tehnološka oprema in podpora, pokrijejo ustrezni stroški, ki pri tem nastanejo, da se izvaja ustrezen nadzor in se med seboj še vedno podpirajo s pomočjo supervizij.
- Za tiste, ki v svojem zasebnem življenju nimajo pogojev, da delajo od doma, je potrebno zagotoviti varnost na delovnem mestu. V primeru epidemije to pomeni, da je potrebno zagotoviti fizično distanco in da je potrebno strokovne delavce ozaveštevati o pomembnosti umivanja in razkuževanja rok. Pomembno je tudi, da organizacija priskrbi dovolj zaščitne opreme, kot so maske in razkužila. Za srečanja z več ljudmi se uporabljajo dovolj veliki prostori, saj se s tem zmanjša tveganje za širjenje virusa.

Pandemija COVID-19 je zahtevala hitro reorganizacijo delovanja centrov za socialno delo. O tem pišeta tudi Mešl in Leskošek (2021): »Pandemija COVID-19 je postavila socialne delavke in delavce čez noč v zelo drugačne institucionalne okvirje za opravljanje vsakdanjega dela, ki že od začetkov razvoja stroke temelji na vzpostavljanju odnosov z ljudmi s kompleksnimi psihosocialnimi problemi, ki temeljijo na osebnem stiku in potekajo v okolju, kjer ljudje živijo.«

Centri za socialno delo imajo v izrednih razmerah pomembno vlogo, ne le pri koordiniranju ampak tudi pri psihosocialni podpori in pomoči. Pri zagotavljanju ustrezne podpore in pomoči so potrebni dobra reorganizacija, sodelovanje z vodstvom in podpora med strokovnimi delavci.

## 2 EMPIRČNI DEL

### 2.1 Formulacija problema

Soočanje z izrednimi razmerami in ukrepi, ki so bili sprejeti za preprečevanje širjenja virusa, predstavljajo velik izziv tudi za stroko socialnega dela. Mednarodna definicija socialnega dela, ki sta jo sprejeli Mednarodna zveza šol za socialno delo (International Association of School of Social Work) in Mednarodna zveza socialnih delavk in delavcev (International Federation of Social Workers – IASSW), se glasi: »Socialno delo je v praksi utemeljen poklic in akademska disciplina, ki spodbuja družbene spremembe in razvoj, socialno kohezijo, opolnomočenje in osvoboditev ljudi. Socialno delo temelji na načelih socialne pravičnosti, človekovih pravic, kolektivne odgovornosti in spoštovanja različnosti. Dolžnost socialnega dela, utemeljenega na teorijah socialnega dela, družboslovja, humanistike in lokalnih vednosti, je angažirati ljudi in strukture, da se spoprijemajo z življenjskimi izzivi in povečujejo blaginjo.« (IASSW, b.d., str. 2). Če se navežem na zgornjo definicijo socialnega dela, ima socialno delo pri aktualnih spremembah pomembno nalogo, da ohranja svojo socialno naravnost in stopi v ospredje pri načrtovanju nujnih oblik pomoči najbolj ogroženim. Izredne razmere in različni vladni ukrepi onemogočajo socialno delo denimo z omejitvijo delovanja CSD-jev, določitvijo, da se opravljajo le nujne zadeve itd. Zato je stroka socialnega dela primorana v iskanje in ustvarjanje alternativnih ter inovativnih poti za vzpostavitev stika z uporabniki. Nastala situacija lahko postane izgovor, da se ne opravlja socialnega dela, ali pa izziv za iskanje možnosti, kako opravljati socialno delo v izrednih razmerah. Škerjanc, Zidar, Urek, Lamovšek in Rode (2010) pravijo, da je organizirana pomoč v izrednih razmerah zelo pomembna, in tukaj vidijo pomembno vlogo socialnega dela. Da združi ljudi, poskrbi, da je njihov glas slišan, in omogoči, da prejmejo potrebno pomoč in podporo.

Pandemija COVID-19 je presenetila svetovno populacijo in tako rekoč čez noč spremenila vsakdanje življenje ljudi. Posledice in spremembe, ki jih prinaša, se ne dotikajo le zdravstva, ampak segajo globlje v družbeno strukturo. Storitve, ki so bile pred pandemijo samoumevne, so v času epidemije postale težko ali povsem nedostopne. Centri za socialno delo so se v epidemiji različno organizirali in spremenili svoj način delovanja. Vloga socialnega dela je v Sloveniji nevarno stopila v ozadje, čeprav ljudje v izrednih razmerah še mnogo bolj potrebujejo podporo in pomoč socialnih delavk in delavcev (Mešl in Leskošek, 2021). Raziskovalke in raziskovalci opozarjajo na nastalo situacijo in pozivajo k akciji, k temu, da

socialno delo stopi iz ozadja, da se ga sliši v globalnem diskurzu pandemije (Amadasun, 2020; Walter-McCabe, 2020 v Mešl in Leskošek, 2021).

Glede na opredeljeno želim raziskati, kako so se na centrih za socialno delo organizirali v času epidemije in na kakšen način so vzpostavljali stik z uporabniki.

### **Raziskovalna vprašanja**

Kakšna je bila vloga socialnega dela v času prvega in drugega vala epidemije COVID-19?

Kako so se na centrih organizirali v času prvega in drugega vala epidemije?

Kako dostopni so bili centri v prvem in drugem valu epidemije?

Katere potrebe ljudi so se najbolj izrazile v času epidemije in kako se je socialno delo odzvalo nanje?

Kakšne so prednosti in kakšni so zadržki glede uporabe IKT?

S katerimi etičnimi dilemami so se srečali pri svojem delu v času epidemije?

## **2.2 Metodologija**

### **2.2.1 Vrsta raziskave**

Raziskava je kvalitativna, saj so pridobljeni podatki, kot zapiše Mesec (2009), v obliki pripovedi (besedni). Gradivo je na kvalitativen način tudi analizirano. Raziskava je empirična, ker sem s spraševanjem zbirala nove in še ne raziskane podatke. Za empirično raziskovanje je značilno, da zbiramo novo, neposredno izkustveno gradivo z opazovanjem ali spraševanjem (Mesec, 2009).

### **2.2.2 Teme raziskovanja**

Teme raziskave so bile:

- Vloga socialnega dela v času prvega in drugega vala epidemije COVID-19.
- Organizacija na centrih za socialno delo v času prvega in drugega vala epidemije COVID-19.
- Dostopnost centrov za socialno delo v času prvega in drugega vala epidemije COVID-19.
- Potrebe ljudi, ki so se izrazile v času epidemije, in odziv socialnega dela na te potrebe.
- Prednosti in zadržki glede uporabe IKT.
- Etične dileme, s katerimi so se srečali socialni delavci pri svojem delu v času epidemije COVID-19.

### **2.2.3 Merski instrument in viri podatkov**

Merski instrument v moji raziskavi so vodila za delno strukturiran intervju. Kot pravi Rihter (2003): »Izbira te oblike intervjuja je ustrezna, ko imamo glavna, bistvena vprašanja določena vnaprej (kar omogoča primerjanje med odgovori), hkrati pa v primerih, ko želimo dodatna pojasnila, postavljamo dodatna vprašanja (kar omogoča globino podatkov)«. Pri uporabi delno standardiziranega odprtega intervjuja so zelo dragocene osebne izkušnje in znanje intervjuvanca, zato se spraševalec pomakne v ozadje in pusti, da intervjuvanec prosto pripoveduje zgodbo. (Mesec, 2009; Rihter, 2003).

Pri oblikovanju smernic za intervjuje sem sodelovala z. dr. Nino Mešl in dr. Vesno Leskošek, s katerima sem sodelovala tudi pri zbiranju podatkov v okviru raziskave Socialno delo v času COVID-19.

## 2.2.4 Populacija in vzorec

Populacijo mojega raziskovanja predstavljajo strokovni delavci in delavke, ki so bili v času obeh valov epidemije zaposleni na centrih za socialno delo. Z reorganizacijo centrov za socialno delo je nastalo 16 območnih regijskih centrov za socialno delo, iz vsake regije sem pridobila en intervju.

Vzorec je neslučajnostni, priložnostni. Raziskavo sem izvedla v skupini ljudi, ki je bila najbolj dostopna. K raziskovanju sem preko e-mail naslovov, ki sem jih dobila na spletnih straneh centrov za socialno delo, povabila strokovne delavce in delavke. Poslala sem veliko sporočil, a le redki so se odzvali. Zato sem poskusila vzpostaviti stik tudi s telefonskim pogovorom. Z dvema intervjuvancema se nisem mogla dogovoriti za ustno izvedbo, zato sta strokovna delavca na odgovore odgovarjala pisno. V analizo je vključenih vseh 16 strokovnih delavcev in delavk iz različnih območnih regijskih centrov, ki so se odločili za sodelovanje.

V raziskavi je sodelovalo 13 žensk in 3 moški. V spodnji preglednici so prikazani podatki, ki prikazujejo, na katerih področjih so zaposleni sodelujoči strokovni delavci in delavke.

*Preglednica 2.2: Področje dela udeležencev raziskave*

| PODROČJE                                                                                         | ŠTEVILO |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Skrbnišтво nad mladoletnimi osebami, predhodno družinsko svetovanje, socialno varstvene storitve | 1       |
| Varstvo invalidov                                                                                | 1       |
| Rejništvo in posvojitve                                                                          | 1       |
| Varstvo starejših in duševno zdravje                                                             | 1       |
| Koordinator za preprečevanje nasilja                                                             | 4       |
| Družinsko svetovanje in prva socialna pomoč                                                      | 1       |
| Vodja enote                                                                                      | 1       |
| Uveljavljanje pravic iz javnih sredstev                                                          | 1       |
| Varstvo otrok in družine                                                                         | 2       |

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| Pomoč družini za dom in skrbništvo | 1         |
| Področje nasilja v družini         | 2         |
| <b>SKUPAJ</b>                      | <b>16</b> |

### 2.2.5 Zbiranje podatkov

Metoda zbiranja podatkov je intervju. V raziskovalnem delu sem sodelovala z doc. dr. Nino Mešl in prof. dr. Vesno Leskošek, kasneje pa so se raziskavi pridružile še as.dr. Tamara Rape Žiberna in as.dr. Tadeja Kodele. Izvedle smo 16 intervjujev. Jaz sem jih izvedla 8, profesorici Nina Mešl in Vesna Leskošek pa vsaka po 4. Kontakte strokovnih delavcev sem pridobila na spletnih straneh centrov za socialno delo. Intervjuje sem opravila preko aplikacije Zoom ali preko telefonskega pogovora. Intervjuje sem z dovoljenjem udeležencev snemala. V dveh regijah sem se zelo težko dogovorila za izvedbo intervjujev, strokovni delavci so navajali razloge, da ne sodelujejo v raziskavah, da ne živim v njihovi regiji in zato ne bodo odgovarjali ali da nimajo časa za komunikacijo preko Zooma. Prosili so me, naj jim pošljem vprašanja, na katera bodo pisno odgovorili, tako da sem od dveh udeležencev raziskave dobila pisne odgovore. Intervjuji so bili izvedeni med decembrom 2020 in februarjem 2021.

### 2.2.6 Obdelava podatkov

Besedno gradivo sem analizirala s postopkom kvalitativne analize (Mesec, 2009). Posnetke vseh 16 intervjujev<sup>1</sup> sem zapisala in jih označila s številkami 1–16. Podatki so bili analizirani s pomočjo programa za analizo MAXQDA po naslednjem postopku:

#### 1. Kategorizacija besedila v tematske sklope

Ob natančnem prebiranju zapisanih intervjujev smo v raziskovalni skupini izpisali ključne kode in na podlagi tega oblikovali kodirni sistem. Ko so bili intervjuji vneseni v program MAXQDA, smo relevantne dele besedila kodirali s pomočjo kodirnega sistema, ki smo ga sproti dopolnjevali ob prepoznavanju novih tem v besedilu.

#### 2. Splošna zastopanost različnih kod v celotnem besedilu

S pomočjo kodiranja besedila smo analizirali tudi splošno zastopanost kod v intervjujih. Tu so se določale kode glede na številčnost pojavljanja v besedilu, prav tako se je določalo tudi število intervjujev, v katerih je bila omenjena določena koda. Pri zapisovanju rezultatov nisem

<sup>1</sup> Zapisi intervjujev so na voljo v osebnem arhivu.

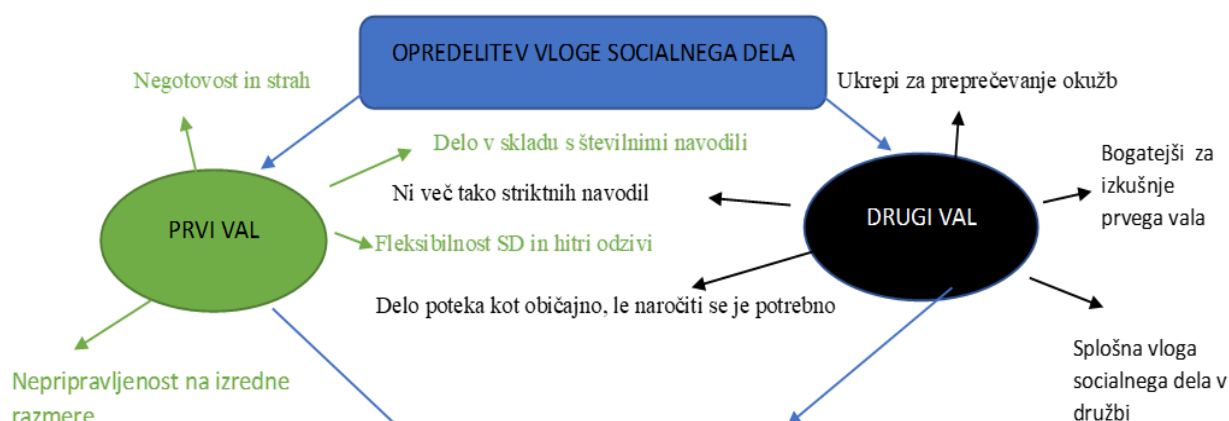
vseh tem predstavila v obliki preglednic, ampak le tiste, pri katerih se mi je zdelo smiselno, da poleg vsebinskih ugotovitev prikažem tudi zastopanost kod (organizacija dela v prvem valu, organizacija dela v drugem valu, izražene potrebe uporabnikov). Ostale preglednice so na voljo v osebnem arhivu.

### 3. Metoda analize kodiranega besedila

Opravili smo tudi vsebinsko analizo besedila, ki se začne z izbiro enot analize (stavka, besede, teme itd.) in se osredotoča na raziskovanje povezav med pojmi in koncepti v besedilu in med besedili. Analizo smo nadaljevali z osnim kodiranjem (Mesec, 2009). Na koncu sem podatke predstavila še z odnosnim kodiranjem, s katerim sem odnose med kategorijami poskušala povezati v smiselno strukturo (Kordeš in Smrdu, 2015). Sheme odnosnega kodiranja prikazujem med besedilom, v katerem predstavljam rezultate.

## 2.3 Rezultati

### 2.3.1 Definiranje vloge socialnega dela v prvem in drugem valu



Slika 2.1: Opredelitev vloge socialnega dela v prvem in drugem valu epidemije

V prvem valu je delo na centrih za socialno delo **potekalo v skladu s številnimi navodili**, v katerih je bilo zapisano, da strokovni delavci **opravljajo le nujne naloge**. Nujne so bile tudi zadeve, ki so bile povezane z nasiljem v družini. Na centrih za socialno delo se je v prvem valu še naprej izvajal program pomoči na domu, medtem ko so se na teren lahko odpravili le v nujnih zadevah. Varne hiše in krizni centri so še naprej delovali.

Mi smo se že sami pogovarjali, kaj je nujno, potem smo dobili pa še z ministrstva, npr. da varna hiša deluje, krizni centri delujejo, nasilje v družini. To je meni jasno, da ne more biti take epidemije, ne vem, tudi potresa, tisti, ki lahko fizično do nekoga pride, bo šel, če se nasilje dogaja. To je isto kot pri zdravniku, policiji, ki so dolžni to narediti, brez da, ja dolžni smo se zaščititi, obleči, vse to ne rabiš, da ti minister reče, če je nasilje v družini, če je zlorabljen otrok, je to nujna naloga.<sup>2</sup> (SD7.6)<sup>3</sup>

Pravzaprav smo bili takrat zaprti, bolj zaprti kot v drugem valu, to pomeni, da smo imeli razen oskrbovalke na domu, pomoč ostarelim na domu, vsa ostala opravila naj bi delali po telefonu in preko spleta. Res v naj, najhujših primerih, da se gre na teren. Dejansko je tako tudi bilo. (SD12.2)

Udeleženci raziskave menijo, da so bila **navodila hierarhično posredovana**, kar pomeni, da so jih oblikovali na Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, potem so

<sup>2</sup> Uporabljeni odgovori intervjuvancev so zapisani v nespremenjeni obliki brez pravopisnih ali slogovnih posegov v besedilo.

<sup>3</sup> Zapis predstavlja izjavo. Prva številka prikazuje številko intervjuja, druga mesto izjave v besedilu. Lahko se zgodi, da se številka ponovi, ker se isti odsek besedila nanaša na več izjav.

jih posredovali direktorjem CSD-jev, ti naprej svojim pomočnikom in na koncu so jih prejeli še strokovni delavci.

V prvem valu, saj veš, smo dobili neka navodila z ministrstva, NIJZ, kakor se spomnim, smo skoz dobivali neka navodila, potem pa je v okviru teh navodil direktorica odredila, kaj lahko in kaj pač ne, oziroma kako bo delo potekalo. (SD5.10)

Ta navodila smo dobili od direktorja. In potem od pomočnika. (SD3.4)

Poleg nalog in navodil, ki so jih prejeli, je bila pri definiranju vloge socialnega dela v prvem valu epidemije pomembna tudi **fleksibilnost in hitra odzivnost strokovnih delavcev**. Zelo pomembno je bilo dobro **samoorganiziranje in oblikovanje vloge SD**.

Glede na to da nas je vse zelo presenetil, mislim, da smo se hitro prilagodili na nove razmere. Glede na to da smo socialni delavci fleksibilni ljudje, smo se tudi zelo hitro prilagodili. (SD2.2)

Pomembno vlogo v socialnem delu v prvem in drugem valu je imelo tudi **sodelovanje z zunanjimi organizacijami**, kot so na primer nevladne organizacije, humanitarne organizacije in šole.

[S]odelovanje z nevladnimi in humanitarnimi organizacijami pri pomoči najranljivejšim skupinam. (SD16.8)

V primerjavi s prvim valom so bili udeleženci raziskave mnenja, da je **delo v drugem valu na centrih potekalo kot običajno**, s to razliko, da so se morali uporabniki predhodno naročiti. Torej so glede na prvi val v drugem izvajali več nalog, imeli timske sestanke, sprejemali uporabnike, a še vedno so delovali okrnjeno in niso izvajali kontinuiranega sodelovanja z uporabniki, kot v običajnih razmerah. Tudi v drugem valu so od vodstva **prejeli navodila, a so bila manj obsežna in striktna**. Pomembno je bilo, da so pri delu **upoštevali ukrepe za preprečevanje okužb**.

Posledično se je naše delo napram normalnim razmeram izven pandemije razlikovalo le v tem, da se je bilo potrebno za osebni razgovor naročiti vnaprej (razen nujne obravnave), zaradi kontrole gibanja na CSD, ter da smo ob obiskih na domu prednostno opravljali razgovore na prostem, kjer je to bilo mogoče, in ob upoštevanju vseh navodil in smernic NIJZ. (SD16.10)

Ja, zdaj so neka dela. Zdaj ne vem, kako točno delajo kolegice na družinah, ampak imajo kar pogovore pa to, moram reči, da tisto ni, da bi zdaj hodili dvakrat, trikrat tedensko, ampak drugače imamo stike z ljudmi. (SD5.38)

Prvi val sta strokovne delavce spremljala **strah in negotovost**, medtem ko so bili v drugem valu bolj pripravljeni, saj so **izkušnje iz prvega vala** pripomogle, da so se hitreje organizirali in so bile stvari bolj utečene.

V drugem valu je bilo lažje, ker nam je bolj znano, ker imamo mogoče res kakšno izkušnjo že iz prvega vala, ene stvari so bolj jasne. (SD11.36)

Pri definiranju **splošne vloge socialnega dela v družbi** so udeleženci raziskave izpostavili, da sta vloga in pomembnost socialnega dela že v običajnih razmerah necenjeni in spregledani. Še bolj pa je bilo to razvidno v času prvega in drugega vala epidemije, saj je vloga socialnega dela v izrednih razmerah ostala neomenjena in spregledana. Strokovni delavci so mnenja, da socialno delo nima pravega mesta in besede v medijih in to je tudi eden izmed razlogov, da se vloga socialnega dela v družbi v času izrednih razmer ni definirala.

To se res ni slišalo, tak kolikor sem pač jaz sledila, ne vem, tak bom rekla, to ni tako z epidemijo povezano, mi smo vedno bolj tak, mi smo v akciji, ko je treba pomagati, da pa bi delali na neki prepoznavnosti, ne vem. V družbi pa da bi se, bom rekla, pač zdaj malo promovirali tudi kot stroka, tega nam pa manjka že izven epidemije, tak da tu je mogoče bolj splošen problem, mislim problem, pač izziv ali kak rečeš temu lepo. R, za našo stroko, da bi se na splošno lahko malo bolj promovirali, to kar delamo, danes glih, bom rekla, smo imeli eno tako debato, ravno o teh stvareh, kako smo mi, pač delamo, ko je treba vse, vse naredimo, ne, ampak nekje smo mi tisti, ki smo odgovorni, če se kaj zgodi slabega, pa bodo rekli, glej, sociala ni nič naredila ali pa center za socialno delo ni nič naredil. Tak se mi zdi, da ne vem, da bi tu mogli mogoče bolj, bom rekla, omejiti tudi svojo odgovornost. Mislim, da tudi mi nismo za vse odgovorni, tudi ne moremo biti. In si pač definirati neke naloge, ki so res naše, pa svojo odgovornost prevzeti, pa tam, kjer nismo odgovorni, pa mislim, ne moreš kar s prstom kazati, če ni nihče drugi kriv, bo pa sociala kriva. (SD5.28)

Sodelujoči menijo, da se je **Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (MDDSZ)** v medijih **premalo aktiviralo** pri definiranju in umestitvi vloge centrov za socialno delo v času izrednih razmer. Pogrešali so tudi glas Fakultete za socialno delo, za

katero menijo, da bi podobno kot MDDSZ lahko prispevala k **prepoznavnosti socialnega dela v medijih**.

Mislim, da nas sploh nikjer ne omenjajo, res mislim, da ne, niti s strani ministrstva, skupnosti, zbornice, niti s strani naših šefov. (SD12.18)

### 1.1 ZADOVOLJSTVO Z VLOGO SD V PRVEM IN DRUGEM VALU EPIDEMIJE

Nekateri socialni delavci so **proaktivno** sodelovali z uporabniki in iskali nove načine, kako z njimi vzpostaviti stik. Menijo, da je osebni stik v stroki socialnega dela nenadomestljiv, a kljub temu so se trudili in z uporabniki vzpostavljali stike preko IKT ali pa so iskali druge možnosti. Zadovoljstvo je torej povezano s prilagoditvijo, da so na različne načine vzpostavljali stike z uporabniki.

To je bila recimo ena plat, sploh tako, da smo potem začeli klicati, sploh na področju družine, jaz sem rekla, kličite jih, telefoni še vedno delujejo, s telefoni nikogar ne okužiš, kličite jih, pomenite se z njimi, presodite ve z njimi, ali je potrebno iti na dom ali ne. (SD7.2)

(Ne)zadovoljstvo z vlogo v prvem valu je povezano s **splošno vlogo, ki jo ima socialno delo v družbi**. Socialno delo se večkrat aktivira, organizira in pomaga ljudem v stiski. Vendar te dobre plati socialnega dela le redko pridejo v javnost in medije. Centri za socialno delo se pogosto odzovejo in nosijo veliko uspešnih zgodb, a ostajajo skrite.

Mogoče je povezano tudi s tem, ker stroka socialnega dela nima nekega priznanja v naši družbi. Se mi zdi, da je en tak splošen vtis, mi včasih rečemo, da vsak, ki ima 5 minut časa, pove, kako bi morali mi delati, pooblastil pa se ne pozna. Pogrešamo na splošno že nek prostor v naši družbi, ko bi bila naša stroka priznana. Če zdaj malo primerjam z zdravstvom, ki je zdaj manj dostopno kot socialno delo, pa se mi zdi, da morajo bolj nujne stvari obravnavat kot pa mi. (SD13.8)

Tisti centri za socialno delo, ki v lokalnem okolju **sodelujejo** z občino, civilno zaščito, nevladnimi organizacijami, so bili zadovoljni z vlogo socialnega dela.

Ja, enako tudi bližnja enota, tu je bilo tudi enako za ostale CSD-je naše enote, nekako se mi zdi, da smo dobili te usmeritve, je bilo pomembno to sodelovanje, kot sem jaz rekla, da je občina, ki pride do nas za sodelovanje, pomembni so tudi ti odnosi, sodelovanje, sodelovanje z ostalimi nevladnimi organizacijami v tej mreži, lahko rečem, v našem centru smo kar razvili to sodelovanje. (SD9.18)

V drugem valu je bilo zadovoljstvo povezano z **običajnim krogotokom**, ki se je na centrih ponovno vzpostavil, tako da so strokovni delavci ponovno začeli opravljati vse naloge, prav tako so začeli s planiranjem osebnih pogovorov z uporabniki.

Ma, če pogledam samo svoj del, jaz delam ravno tako, kot da ne bi bilo tega vala.

Planiram razgovore z uporabniki in jih opravim. Prav tako se slišimo po telefonu, pa po mailu. Meni se zdi, da moje delo dobro teče. Zdaj za druge ne vem, jaz mislim, da v našem centru dobro poteka. (SD10.20)

### 2.3.2 Organizacija na centrih za socialno delo v prvem in drugem valu epidemije

Preglednica 2.3: Omenjene možnosti organizacije dela v prvem valu epidemije

| ORGANIZACIJA DELA V PRVEM VALU <sup>4</sup> | Št. <sup>5</sup><br>kod | Št. <sup>6</sup><br>int. |
|---------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| <sup>7</sup> Delo od doma                   | 15                      | 9                        |
| Varstvo otrok                               | 9                       | 7                        |
| Koriščenje starega dopusta                  | 4                       | 4                        |
| Čakanje na delo                             | 3                       | 3                        |
| Redni dopust                                | 3                       | 1                        |

Iz preglednice je razvidno, da so se strokovni delavci v času prvega vala različno organizirali. V intervjujih je bilo največ kod na temo **dela od doma**, ampak ta podatek ne pomeni, da je bila to najpogostejša oblika organiziranja. Le redki udeleženci raziskave so izkoristili to možnost, ostali so mnenja, da dela na njihovem področju ni mogoče opravljati od doma, ali pa so si želeli delati od doma in jim delodajalec tega ni omogočil.

[A], tudi ene so delale od doma. Samo je pa drugo, kaj so delale od doma, ker na začetku je zelo težko delati od doma, odvisno tudi, kateri referat imaš. Rejništvo, ki ga imam jaz, težko delaš od doma, in saj lahko preko telefona, mogoče sedaj že preko Zooma, ampak to ne more osebnega stika nadomestiti, ne. To so še celo najbolj ranljiva ciljna skupina, kot so otroci, otroka moraš videti, videti moraš njihove stiske, predvsem ga moraš imeti ob sebi. Tako ne moreš delati, moje mnenje je to, da se ne da delati na tak način, kot se to sedaj dela. (SD3.12)

Za delo od doma je bilo potrebno zagotoviti tudi druge pogoje, kot sta na primer primeren prostor v domačem prostoru in dobra internetna povezava. Pomembno je bilo tudi, da so imeli ustrezno tehnično opremo, ki je bila na začetku težko dostopna in centri z njo niso bili dobro opremljeni.

<sup>4</sup> V preglednico so vključene kode, ki se v besedilu pojavljajo najmanj trikrat.

<sup>5</sup> Št. kod v razpredelnici pomeni število vseh kod.

<sup>6</sup> Št. int. ponazarja, v koliko različnih intervjujih so se pojavile kode.

<sup>7</sup> Zapisi v ležečem tisku prikazujejo podkode.

Zdaj pa, kako so pogoji od doma, ne, vsi jih nimajo, računalnikov vsi nismo dobili, telefonov nismo dobili, ena ima slabši dostop do interneta, pa pol je en kup delavk, ki ima zelo male otroke, ki so bile v hudi stiski, hotele so delati, hotele so biti prisotne, po drugi strani pa ovirane, kar se tega tiče. (SD7.12)

Naslednja možnost, ki so jo strokovni delavci lahko izkoristili v času prvega vala, je bila tudi odsotnost od dela zaradi **varstva otrok**.

Sicer pa je bilo omogočeno koriščenje za varstvo otrok. (SD15.4)

V prvem valu je bilo v prvih tednih veliko negotovosti in nejasnosti, zato je imelo nekaj strokovnih delavcev status čakanja na delo. Pred tem so morali koristiti **star letni dopust**, šele potem so lahko šli na **čakanje**.

Ja, na čakanju bi bila, če ne bi imela še lanskega dopusta. Tako sem imela pa lanski dopust in sem mogla tistega koristiti. (SD2.14)

Poleg zgoraj naštetih možnosti, ki so se pojavile pri organizaciji dela, so se v prvem valu strokovni delavci **razporedili v dve ali tri skupine**. S tem so preprečili, da bi se naenkrat okužili vsi zaposleni. Ena skupina strokovnih delavcev je prihajala na center, druga pa je delala od doma. Organizirali so se tako, da je vsaka skupina strokovnih delavcev pokrila vsa področja dela.

Na koncu smo se organizirali tako, da smo se razdelili na 3 skupine, ena skupina je bila v službi, 2 skupini pa sta delali od doma. Mislim, da je to trajalo 4 tedne, smo bili po skupinah, s tem, da smo poskrbeli, da so bila vsa področja na centrih pokrita, da smo bili na voljo ljudem za vsa področja. (SD15.2)

Nekateri strokovni delavci so kombinirali delo od doma in delo na delovnem mestu.

Ja, uporabljajo delo od doma, res pa je, da kombinirajo delo od doma, in sicer enkrat na teden pridejo na delovno mesto, če morajo sprintati odločbe, ali pa če kaj potrebujejo, imamo pa tudi ljudi, ki ves čas delajo od doma. Vse je v računalniku, vse je v Krpanu, če se pa stranka osebno na razgovor, potem pa pridejo v pisarno. Ali pa če je predviden sestanek, na katerem morajo biti. (SD8.14)

Pri organizaciji dela je bilo pomembno dobro **sodelovanje z vodstvom**. Vsak strokovni delavec živi drugačen stil življenja in potrebno je bilo več prilagajanja pri iskanju ustrezne možnosti dela. V nekaterih primerih vodstvo ni bilo naklonjeno sodelovanju.

Jaz vem, da sem imela še tisti petek zadnji, ko se je vse zaprlo, še stranke naročene in smo sedeli in slišali informacije, da se bodo šole zapirale. Jaz delam na področju družine, se pravi urejam stike, ločitve in to. Je bilo potem vprašanje, kako bodo stiki tekli, taka velika negotovost. Jaz sem bila kar malo razočarana nad našim vodstvom. Po mailu sem se dopisovala z direktorico in nikamor prišla. Na koncu sem ultimativen dopis dobila, naj neham. Ni bilo nič rečeno konkretno. Rekla je, kdor se ne počuti varno, lahko gre na dopust, ne bom ovirala. In to je bilo to. (SD6.2)

Preglednica 2.4: Omenjene možnosti organizacije dela v drugem valu epidemije

| Organizacija dela v drugem valu                                         | Št.<br>kod | Št.<br>int. |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| <i>Delo od doma in delo v službi</i>                                    | 10         | 5           |
| <i>Doma zaradi varstva otrok</i>                                        | 2          | 2           |
| <i>Čakanje na delo zaradi os. okoliščin, ne zaradi pomanjkanja dela</i> | 1          | 1           |

Organizacija dela je v drugem valu potekala na podoben način kot v prvem, a tokrat je manj strokovnih delavcev **delalo na spremenjen način**, torej jih je bila večina prisotnih na centrih. Nekateri pa so svoje delo v drugem valu **opravljali od doma**, največkrat so bili to strokovni delavci, ki delajo na področju transferjev.

[N]ekaj smo imeli tudi dela od doma, predvsem tam, kjer je možno, to je neko administrativno delo, ali pa kaj takega, ali pa, da si si malo razporedil tiste dneve, ko si bil doma, si delal zapise, pa neke take stvari. Seveda z ljudmi pa mi ne moremo delati od doma. (SD5.32)

Tudi v drugem valu je v nekaterih centrih še vedno veljala **razporeditev delavcev v dve skupini**; ena skupina je bila prisotna na centru, druga skupina pa je delala od doma, s čimer so preprečili, da bi bili v primeru vdora okužbe hkrati odsotni vsi strokovni delavci.

Ja tako, tako mi smo prav po skupinah razdeljeni, strokovni delavci, kateri smo prisotni na centru, in druga ekipa dela od doma in obratno. Potem se zamenjamo. (SD3.44)

Praksa, ki se je v času drugega vala izkazala kot zelo dobra, je bilo **sodelovanje in organiziranje dela po timih**. Sodelavke, ki opravljajo delo na istem področju, so se združile v tim in skupaj razpravljale o različnih zadevah in nalogah.

Ker jaz si res želim, da bi timsko delo pri nas bolj zaživelo. Tim, ki dela skupaj, ki si razdeli naloge, da sodelujejo, da pa je vsem interes skupni cilj. Ne pa, da ima eden problem, zdaj pa ali da sodeluje ali pa ne sodeluje. Timsko delo spomladi še ni teklo dobro, tu pa tam, sem jaz morala večkrat koga kaj spomniti, pa predlagati, zdaj pa to teče po področjih. To je dobra stran, ki jo bomo lahko ohranili tudi pol, ko se bo bolj sproščalo, ko bom lahko rekla, glejte, kako dobre nastavke za timsko delati že imate, ker če ste funkcionirale timsko v krizni situaciji, boste verjetno v neki mirni situaciji to nadgradile z neko specifikko iz vsakdanjega življenja. (SD7.14)

**Timski sestanki in supervizije** so v drugem valu ponekod **potekali v živo** ob upoštevanju vseh ukrepov in navodil za preprečevanje okužb, včasih pa tudi **preko Zooma** ali pa kombinirano.

[I]mamo tudi timske sestanke, pač, z upoštevanjem vseh teh ukrepov. (SD5.32)

Imamo vse, improviziramo tako, da je šola, vrtec, policija prisotna na Zoomu, recimo uporabnik pa pride k nam na center, tako da imamo lahko varnostno razdaljo v sejni sobi, jaz in stranka skupaj sodelujeva na Zoomu. (SD8.66)

Pomemben del organizacije dela v drugem valu je bil tudi **varnostnik na vhodu**, ki je spremljal seznam naročenih strank. Ko je uporabnika sprejel, je slednji izpolnil izjavo in strokovni delavec je prišel po njega ter ga pospremil do pisarne.

Mi, ko smo se začeli odpirati, smo dobili varnostnika, vse enote smo dobile varnostnika. Tako smo dobili nek kontroliran vstop, torej nismo se enako odprli, kot je bilo pred epidemijo, tudi mislim, da se nikoli več ne bomo odprli enako, mi smo bili res en ekstrem odprtosti, kar povzroča druge težave. Odprli smo se s pomočjo varnostnika, ki pa je notri spuščal naročene stranke, mi smo mu dali seznam, kdo je vse naročen, h komu je naročen, potem je on poskrbel za naprej. Stranka je najprej izpolnila izjavo, da je zdrava, varnostnik je poskrbel za razkuževanje, potem pa ga je strokovna delavka prišla iskat in ga odpeljala v svojo pisarno, potem sta opravila razgovor ter ga pospremila ven, s tem se je poskrbelo, da se ni nekontrolirano sprehajalo po centru. (SD8.24)

### 2.3.2.1 Podporni dejavniki in ovire v času prvega in drugega vala

- **Podporni dejavniki**

Podporni dejavnik, ki je pozitivno pripeval k angažiranosti in opravljanju socialnega dela, je **osebna naravnost strokovnih delavcev**, denimo odprtost za izzive in fleksibilnost.

Če čisto iz sebe izhajam, podpiralo me je to, da imam rada izzive in spremembe in sem v tem COVID kajtu dobila nekaj idej, kako bi se lahko nekaj stvari pri nas spremenilo, da bi bili še bolj dostopni, da bi še bolj vzpostavljali delovni odnos, resen, tisti, ki temelji na zaupanju, varnosti, to še ni na tistem nivoju, ko bi jaz rekla, joj, jaz sem pa zdaj full zadovoljna, to pa je zdaj to, to še v prihodnosti bo, ne, seveda, če bomo delali na tem. (SD7.18)

Podporen dejavnik je bil tudi dober odnos z vodstvom. Prednost vidijo v **vodstvu, ki dovoli, da se strokovni delavci samoorganizirajo**. To pomeni, da si lahko strokovni delavci sami razporedijo delo in odločajo, kdaj gredo na teren, torej vodstvo zaupa njihovi strokovnosti.

Ja, mi smo se hitro zorganizirali in premalo je bilo zunanje podpore. Vse smo nekako sami, razen civilne zaščite in to. Tu so nam pustili odprte roke, ampak to, da nam je direktorica pustila odprte roke, kako bomo delali naprej, je bilo v mojih očeh izjemno, da nismo pazili na te predloge, ki jih je ministrstvo podalo. Ker na eni strani imaš kup ljudi, ki jim moraš pomoč nuditi. V glavnem smo v redu te stvari peljali. (SD4.4)

Poleg dobrega odnosa z vodstvom je bilo pomembno tudi sodelovanje in podpiranje med **sodelavci**. Dober kolektiv in dobra klima sta pomembno prispevala k organizaciji in delu v času prvega in drugega vala.

Naš kolektiv je zelo povezan in znamo sodelovati, kar se tega tiče, je dobro, da smo v takem centru. Ta center je res trden za direktorja. Kar se tega tiče, je klima tukaj super. Recimo zdaj niti ni bilo odrejeno, kdo gre na čakanje, ampak smo se same zmenile, katera gre domov, katera gre tja. Nikoli ni bilo konflikta.

**Povezovanje služb v lokalnem okolju** je pomembno prispevalo pri oblikovanju vloge in organizaciji socialnega dela v izrednih razmerah. Povezovali so se s civilno zaščito, Rdečim križem, humanitarnimi organizacijami in drugimi institucijami.

Mislim, da nismo imeli, vsaj ne tako neposredno, da bi zdaj vedeli, ne, ampak so bile nekatere situacije, na primer ko so bolnišnice hitreje odpuščale ljudi domov, pa potem bi mi morali na hitro poskrbeti, saj potem so se kar hitro v lokalnem okolju

organizirale nekatere stvari, civilna zaščita in nekatere humanitarne organizacije skupaj s občino in drugimi institucijami. Kar je bilo pozitivno, se mi zdi, da smo se takrat začeli v lokalnem okolju bolj povezovati, smo skupaj stopili, ali kako naj rečem. (SD5.16)

Glede na to da je bilo pomembno, da so tako v prvem kot tudi v drugem valu pri svojem delu upoštevali ukrepe za preprečevanje širjenja bolezni COVID-19, je bil podporen dejavnik tudi ustrezna in pravočasna **nabava zaščitne opreme**.

[I]n bom rekla, glede na situacijo, glede na neko novo stvar smo bili se prisiljeni kar hitro organizirati, mi smo nabavili kar dosti te zaščitne opreme, za strokovne delavke, smo imeli res te vse, kar mogoče v tem drugem valu ne bi nabavljali, ker se več toliko ne bojimo. Ampak je bilo na razpolago, ne morem reči, da ni bilo. (SD5.22)

V drugem valu je k uspešnemu in lažjemu opravljanju socialnega dela na daljavo prispevala **pridobitev Zoom licenc in dodatna oprema IKT**. Tako so lahko strokovni delavci lažje opravljali delo na daljavo in uporabljali IKT.

Če grem sedaj na drugi val, zdaj v drugem valu smo uredili več dostopov od doma, pri nas ima sedaj skoraj pol ljudi dostope, to so vsi tisti, ki so izrazili željo. Se pravi tisti, ki je želel oddaljen dostop, ga je dobil. (SD1.46)

Tudi v drugem valu so udeleženci raziskave izpostavili, da sta osebna naravnost in **odgovorno delo zaposlenih** prispevala k uspešnemu izvajanju socialnega dela. Poleg tega pa se je kot podporni dejavnik izkazalo tudi **predhodno naročanje uporabnikov in možnost načrtovanja dela**.

Je pa boljše tudi zaradi tega, ker je več ljudi naročenih in obdelanih, mislim, da je ta način lažji za strokovnega delavca in uporabnika. Ker ti zagotoviš sebi in njemu takrat, ko je naročen, da si mu na razpolago takrat, ko je naročen, in imaš čas, ki je potreben. Ni toliko motenj, recimo to je lahko celo prednost. (SD12.26)

- **Ovire**

Sistemska ovira, ki je prišla v ospredje v času prvega vala, je bila namestitev za ljudi, ki so jo potrebovali, na primer namestitev otrok v krizni center ali pa namestitev brezdomcev. Zaprti so bili tudi hoteli in hostli, kamor so v običajnih okoliščinah začasno namestili brezdomce, če ni bilo druge možnosti. Težave so bile tudi s **prevozi** in dostopnostjo do zdravstvenih storitev. Ustavljen je bil javni promet in osebe so ostale brez prevozov do storitev, ki jih potrebujejo.

Tako, tako, je pa res, da so se neke situacije, ki bom rekla, so bile že skoz malo pereče, na primer namestitve določenih skupin ljudi npr. brezdomnih ali pa kaj takega kriznih, zdaj še bolj izvine, ker ni bilo teh drugih možnosti npr. hostlov pa hotelov, kar smo se včasih tudi zasilno, če ni bilo drugih možnosti poslužili, da smo predlagali, se pravi, da je bilo zdaj malo bolj težavno. (SD5.18)

V prvem in drugem valu so se težave pojavile tudi zaradi **slabe opremljenosti z IKT**.

Strokovni delavci niso imeli dovolj Zoom računov, da bi jih lahko več sočasno opravljalo videoklice, ali pa so imeli premalo javnih dostopov za delo od doma.

Ja, za celo enoto. Sej smo se vse navadile Zoom uporabljat, ampak načeloma smo ene štiri, da smo res malo bolj aktivne. In se težko časovno prilagajamo, kdaj in kako se razporedimo. Imamo samo tri kamere in en račun. (SD1.34)

Oviralo jih je tudi to, da **niso mogli vzpostaviti osebnega stika**. Vzpostavljanje stika preko IKT zahteva več prilagajanja, je manj osebno in je težje vzpostaviti delovni odnos.

Pri samem delu pa smo pogrešali ta osebni stik. Zagotovo je lažje delati z ljudmi, da bereš tudi malo neverbalno komunikacijo, tudi obratno, uporabniki od nas. Ali smo jim naklonjeni ali ne, ali karkoli drugega. Se mi zdi, da je lepše tako vzpostaviti odnos. (SD13.6)

V drugem valu **so dobili malo prijav nasilja s strani šol in pediatrov**. Sodelovanje s šolo in pediatri je pomemben stik, ki jim pomaga, da pridejo v kontakt z otroki in mladostniki, ki na svoji poti potrebujejo dodatno podporo. To pa se je v času šolanja na daljavo spremenilo, saj šolski strokovni delavci niso imeli običajnega vpogleda v to, kaj se je dogajalo z otroki.

Opazile smo tudi, da smo izgubile stike z otroki. Ker šol ni, vrtcev ni. Ena varna institucija, ki je ni. Mi ne vemo, kako izvesti pogovor z otrokom, ko prihaja do nasilja, ker ne vemo, kje jih dobiti. Ni jih možnost dobiti in je ful velik problem gleda tega. (SD1.32)

Napetost je v drugem valu epidemije narasla in uporabniki so postali **manj potrpežljivi**.

Prisotna je bila nestrpnost in želja, da se stvari normalizirajo in vrnejo v ustaljene tire vsakdanjika.

In v tem drugem valu opažam, da so ljudje ful bolj nestrpni. Ful več je stisk, nezadovoljstva, verbalnih napadov, tukaj je res več nasilja. Vse te stvari, ljudje so bolj razdraženi v drugem valu, težje sprejemajo. (SD1.4)

### 2.3.3 Dostopnost centrov za socialno delo v prvem in drugem valu epidemije



Slika 2.2: Dostopnost centrov za socialno delo v času prvega in drugega vala

Za prvi val je večina udeležencev raziskave izpostavila, da so centri za socialno delo dobili navodilo, da se **zaprejo**, kar je pomenilo, da so bila vrata centrov zaklenjena in strokovni delavci niso več nenapovedano sprejemali uporabnikov v svoje pisarne, ampak so iskali alternativne načine vzpostavljanja stikov z uporabniki.

[P]redvsem v tem, da smo mi odzivni, da smo dostopni, saj tudi ljudje so bili zmedeni, tudi niso od nas ne vem kaj hudega pričakovali, ampak že to, da se je center zaprl, jaz sem potem od marsikoga čula, zdaj itak ne delate, zdaj ne moremo k vam, čisto tak pogovorno, lahko prideš k nam, pokliči, pošlji mail, zdaj tisti, so se name obrnili, sem itak jaz zrihtala, sem poklicala socialno delavko, stopi v kontakt po telefonu, potem pa presodit, ali je nujno, ali lahko vse po telefonu uredita. (SD7.2)

V prvem valu so bili centri za socialno delo dostopni za **nujne primere**. Strokovni delavci so morali sami presoјati, kdaj gre za nujno zadevo. Rekli so, da je bilo včasih težko presoditi, ali gre za nujne primere. Konkretno pa je bilo v intervjujih omenjeno, da je bila zanje nujna zadeva v primeru, ko je bilo potrebno zaščititi otroke, v primeru prve socialne pomoči, nasilja, konfliktnih razvez, priznanja očetovstva in ko je prišlo do sporov glede stikov. Pri presoјi, ali gre za njuno zadevo, so se opirali tudi na uporabnikovo stisko in njegovo doživljanje nujnosti.

Ko so prišli pred vrata, so bile na vratih telefonske številke, so poklicali, povedali so, kaj želijo, če smo ocenili, da je to nujna situacija, smo šli dol po osebo, jo pospremili v pisarno, spoštovali smo vse varnostne ukrepe, razkuževanje rok, nošenje mask, tako da smo vse take ljudi sprejemali. Če pa ni bilo nujno, tle je nujnost ocenil strokovni delavec, pa ne bom rekla, da jo je ocenil enostransko. Če se je uporabniku zdelo zelo

nujno, nam pa se ni zdelo, če je bil on v stiski zaradi tega, smo ga vseeno sprejeli.  
(SD8.4)

Stike z uporabniki so v prvem valu vzpostavljali večinoma po **telefonu** ali **mailu**. V drugem valu pa so pogosteje uporabljali tudi **Zoom** ali **Teams**.

Vem, da so tudi kolegice v programih za mlade, tudi preko Zooma so se povezovali z njimi. Tako, da so našli te nove metode, kako priti do ljudi, inovativni so bili, bom rekla. To mi je bilo tako všeč, bom rekla, ker niso rekli, zapremo dol, pač mi bomo delali naprej, čeprav virtualno, čeprav je virtualno, je nek stik z ljudmi. (SD5.24)

V prvem valu je bilo začasno ustavljeno **izvajanje stikov pod nadzorom**.

Ukinjeno pa je bilo izvajanje stikov pod nadzorom v prvem delu. (SD13.4)

V drugem valu so bili centri za socialno delo **še vedno zaklenjeni**. Sodelovanje z uporabniki ni potekalo le preko telefona, ampak so uporabniki že lahko prihajali na center, s to razliko, da so se morali predhodno naročiti. Ko so prišli na srečanje, so pozvonili, izpolnili zdravstveni vprašalnik o simptomih COVID-19 in ponje je prišel strokovni delavec, da so lahko vstopili v stavbo.

Mislim, da ne, ker tudi ni razloga, stranke sprejemamo, mi smo še vedno zaklenjeni. Ampak to pri nas izgleda tako, če stranka pride nenajavljena, ima možnost pozvoniti, ali pa direktno poklicati strokovnega delavca. Če pozvoni, tajnica usmeri po hiši, tako hodimo stranke iskat, podpisujemo izjave, podobno kot v zdravstvu. (SD12.26)

### 2.3.4 Izražene potrebe uporabnikov in odziv nanje

Preglednica 2.5: Izražene potrebe uporabnikov

| Izražene potrebe uporabnikov <sup>8</sup>                 | Št.<br>kod | Št.<br>int. |
|-----------------------------------------------------------|------------|-------------|
| Finančna varnost, revščina, materialna stiska             | 15         | 11          |
| Nasilje v družini (prepovedi približevanja)               | 13         | 10          |
| Urejanje stikov                                           | 7          | 6           |
| Potreba po šolanju v živo, upad motivacije za šolsko delo | 5          | 4           |
| Negotovost, strah                                         | 5          | 4           |
| Odnosi v družini                                          | 5          | 5           |
| Osamljenost                                               | 3          | 3           |
| Prenehanje delovnih razmerij                              | 3          | 2           |

Iz preglednice je razvidno, da so strokovni delavci v času epidemije zaznali porast **potrebe po finančni in materialni varnosti**. Uporabniki so na centrih iskali informacije glede čakanja na delo, zanimalo jih je, če so upravičeni do denarne podpore ali kakšne druge oblike pomoči. Poglobljala se je **revščina** in v ospredje je prihajala potreba po socialni varnosti.

Jaz mislim, da finančna varnost, potreba, da si zagotovijo občutek varnosti. Opažali smo večje število iskanja informacij staršev, ki so že prej bili na minimalni plači, pa jim je bilo urejeno čakanje na delo. Pa je bilo vprašanje, če jim lahko nudimo kakšno podporo, kakšno finančno varnost, obliko pomoči. Mislim, da je bilo večje število izrednih denarnih pomoči. To je po mojem občutku, nisem pa preverila številčnosti. Veliko samostojnih podjetnikov se je obračalo po pomoč. Kar v preteklosti ni bilo tako visoko. Najbolj finančno, pomisleki, ali bom imel jaz dovolj, da bom poskrbel za družino. (SD1.70)

Omenili so tudi **povečanje stroškov v družinah**, ki so prav tako privedli do večje potrebe po materialni podpori. Na primer otroci s posebnimi potrebami, ki v času epidemije niso bili v varstveno delovnih centrih ali centrih za usposabljanje, delo in varstvo, so ves ta čas bivali pri

<sup>8</sup> V preglednico so vključene kode, ki so v besedilu omenjene najmanj trikrat.

svojih družinah. Družine so se znašle v stiski in dilemi, kako bodo zmogle preživeti s povečanimi stroški. Poleg materialne stiske se je pojavila tudi skrb staršev, kako bodo otroci s posebnimi potrebami sprejeli situacijo, da bodo več časa preživeli eden z drugim.

Bali so se, kako bodo finančno zdelali. En človek, ki ima ogromne posebne potrebe, starši kar naenkrat celo penzijo porabijo. Potem sem imela tudi veliko stika z gluhihimi ljudmi, ker so mi dali vedeti, da ne dobijo pravih informacij. Ker so društva nehala delati, ampak so se potem kar hitro okrepila in prilagodila vsem stvarim. Najbolj to, ko so se ustrašili, kaj bo in koliko časa bodo zaprti. In tudi recimo z ministrstva je prišla direktiva, da tisti, ki pridejo iz CUVD-ja morajo dobiti izredno denarno pomoč, ker bodo njihovi starši mogli toliko več dati. Ampak recimo, tisti, ki so v VDC hodili, tisti, pa niso bili upravičeni. Če pogledam samo zase, koliko se je povečal budget samo za hrano, odkar so vsi moji trije otroci doma. Bi bila izredna denarna pomoč potrebna tudi za ljudi iz VDC-ja. Mislim, da bi tudi oni mogli dobiti. (SD2.18)

Stiske so se dogajale večinoma pri tistih ljudeh, ki imajo motnjo v duševnem razvoju in so bili starši čisto puf, ker kar naenkrat niso bili več v VDC-ju, CUVD-ju, starši so se bali vsega, niso imeli možnosti, da bi dobili iz trgovine vsega, mislim, da so se bolj ustrašili situacije, ne toliko bolezni, ampak, kaj bom jaz delala cel dan s svojim otrokom in kako se bo ta otrok počutil z mano, ko me ni več navajen. (SD2.18)

Strokovni delavci so na različne načine iskali možnosti in luknje v sistemu, da bi lahko uporabnikom finančno ali materialno pomagali.

Ne vem točno. Za moje je vedno najlažje. Jaz napišem za drva in za položnice, ko dobiš 150 evrov. Težko je dokazat položnice za 400 evrov, ker moraš zbirat 3 mesece in ti potem izklopijo elektriko. Vedno napišem za drva in potem napišem, da sem bil na terenu in da sem ta drva videl. In da so mi jih pokazali – to služi za dokazilo, da so denar porabili za drva. Ma ja, se mi zdi, da je treba iti na roko. (SD4.55)

Na področju varstva otrok in družine so zaznali porast izrečenih ukrepov **prepovedi približevanja** in več primerov **nasilja v družini**.

Ne vem, zdej v zadnjem obdobju je kolegica izdala kar nekaj izrečenih ukrepov prepovedi. Nasilja je več v drugem valu. Tudi v okviru predhodnega svetovanja so bili zaznani elementi nasilja v družini in izhajajo iz tega izrečen ukrep. Ampak da bi prav rekla, pa ne vem. (SD1.74)

Hkrati nekateri strokovni delavci niso zaznali porasta primerov **nasilja v družini** v primerjavi s preteklimi leti. Menijo, da se sicer to sliši spodbudno in pozitivno, a je v takšnih razmerah skoraj nemogoče, da ne bi prišlo do porasta, in jih skrbi, da ni šlo le za zatišje pred nevihto. Tudi če ni prijav nasilja v družini, to še ne pomeni, da se nasilje ne dogaja.

Kolegice so imele sestanek in po celotni državi v centrih ni bilo zaznanega povečanega nasilja na centrih. Ker mi, center za socialno delo, smo vezani na to, kar policija da. Mi obravnavamo nasilje, ki ga policija preda. Če je izrečena prepoved približevanju, potem ga policija pošlje k nam v obravnavo. (SD6.26)

Zaskrbljujoče pa je bilo še to, da se nasilje uradno ni povečalo, ne vemo, kaj bo iz tega in kaj to pomeni. Dobro, v XX se je že zgodil en grozen umor, so sicer nekaj iskali na policiji, ampak so potem iz vsega izstopili, kakor sedaj čujem in malo raziskujem, ampak bolj me skrbijo vsi tisti, res tisti, ki so nemočni, ki so med štirimi stenami, tudi vreme je tako, otroci se ne morejo dolgo zunaj igrati, niti kaj bo to prineslo, ker to že traja praktično že celo leto. Z izjemo poletja, ko je bilo malo sproščeno, to, da se število nasilja ne poveča, je meni ne dober znak, to ne pomeni, da se nasilje ne dogaja. Ali so bolj sofisticirane oblike, ne, ki bodo imele potem posledice, ali pa so žrtve še bolj v strahu.

Dodatni izzivi so bili tudi pri **urejanju stikov** med razvezanimi starši in otroki. Starši so lahko zaradi ukrepov in stanja v državi prelagali sitke in se jim izogibali ali pa so bili zaskrbljeni, kako naj se izvajajo stiki, glede na to da je v določenem obdobju poleg ostalih ukrepov, ki so otežili izvajanje stikov, veljala prepoved prehajanja občinskih meja. Včasih je prišlo tudi do trenj med starši, ker je bil denimo otrok v izolaciji, drugi starš pa je vseeno želel z njim vzpostaviti osebni stik.

Stiske so bile tudi pri izvajanju stikov, tu je prišlo lahko tudi do zlorab, mama je pač rekla, zdaj se ne sme, eni ati so zelo na silo hoteli, ne vem, če si z onega območja, kjer je okuženost, zakaj bi zdaj otroka vozila v živo, saj so Zoomi, telefoni, nenazadnje ne gre za 22 letno obdobje, tudi če gre za par mesečno, eni so zelo hoteli uresničevati določbe sodišča, da stiki so. Tu se je tudi videlo, koliko so se pripravljene približati, čutiti in malce širše gledati, ker jaz še en mesec ne bom šla na stik, bom še vedno preko mesengarja, ne vem, ker lahko koga okužim. Jaz sem doma na oknu nastavila stvari, pa smo se preko mesengarja menili. Eni so pa – to je moja pravica, tu so bile, tu

so se videli ljudje, mogoče so se zdaj v drugem valu že bolj, ker je marsikateri starš zbolel, ko so bolj začutili, da je res grožnja. (SD7.52)

Narastla je tudi **potreba po podpori in pomoči v povezavi s šolskimi obveznostmi**. V času šolanja na daljavo je nekaterim otrokom in mladostnikom padla motivacija za učenje, kar se je poznalo na šolskem uspehu. Starši so bili zaradi tega v skrbeh, želeli so si, da se otroci čim prej vrnejo nazaj v šolske klopi in se šolanje na daljavo zaključi.

Ja, kakor sem že rekla, v zvezi s šolanjem na daljavo, tu je bilo dosti izpostavljenih težav. (SD10.36)

Ljudje so se na Center za socialno delo obračali tudi zaradi **občutka osamljenosti, strahu in negotovosti**. Opazili so, da so se stiske uporabnikov, s katerimi so sodelovali že pred epidemijo, še poglobile.

Poglobile pri ljudeh, ki imajo že tako težave. Mene pokličejo, pa ko smo prej lahko veliko pomagali, saj veš, socialni delavci smo lahko tudi bolj učinkoviti kot psihiatri, ampak zdej pa, ko vedo, kako je vse privito, pa me pokliče, pa reče, itak sem kar v psihiatrično bolnico poklical pa grem tja, kot nek azil. In prav ta strah, edino tam mi bodo pomagali. (SD2.100)

Spremenili so se tudi **odnosi v družini**, vedno več je bilo **konfliktnih odnosov**. Spremembi, kot sta šolanje na daljavo in delo od doma, sta s seboj prinesli večjo potrebo po usklajevanju, zagotavljanju osebnega prostora in pomoči pri šolskih nalogah. Vse to je družino in odnose postavilo na preizkušnjo.

Potem je bila tudi stiska, da so ljudje ostali doma, potem so bili še kar učitelji na enkrat, pa vse to, tak da te stiske, pa tudi teh velikih družin na primer, ne, ko je več otrok doma, kako zagotoviti vsem šolanje, vsem pomagati, ne, je to za družine, recimo predvsem za starše pa za otroke, seveda, ker so bili doma, velik izziv. Ni bilo druženj, ni bilo, mislim, teh stvari in so dejansko odnosi tudi bili na preizkušnji, ne. Tak da vse te stvari, ki so pač, ki jih je zaprtost države, bom rekla, bolj nekako prinesla s sabo, ne, tak da so stiske, mislim, da so stiske ljudi kar velike. (SD5.62)

Veliko ljudi je ostalo brez dela, torej so **prekinili delovno razmerje** ali pa so imeli status čakanja na delo. Na centre so se obračali glede informacij o zavarovanju, katere pravice jim pripadajo in kako je z nadomestilom za brezposelnost. Ljudje niso bili v stiski samo zaradi situacije, v kateri so se trenutno znašli, ampak tudi glede njihove prihodnosti.

Tudi glede prenehanja delovnega razmerja na primer, tega je bilo tudi veliko. Katere pravice jim pripadajo, zavarovanje in te stvari. Tako da to. (SD1.72)

Veliko ljudi je pristalo na čakanju, ostalo brez dela, seveda take še bolj skrbi, ne samo sedanja situacija, ampak tudi prihodnost. (SD12.44)

Na potrebe uporabnikov so se strokovni delavci različno odzvali. Strokovni delavci, ki delajo na področju **pravic iz javnih sredstev**, so se trudili, da so **čim prej razrešili vloge**, da so ljudje v najkrajšem času dobili dodatno denarno ali materialno podporo.

Kolegice na pravicah iz javnih sredstev se trudijo, vem, ko sem nadomeščala v tajništvu, so zelo veliko vlog obravnavale v enem dnevu. Da zagotovijo ljudem občutek varnosti in pravice. Maksimalno, kolikor je mogoče. (SD1.76)

Pri pomoči družinam so strokovni delavci  **vključili tudi prostovoljce**, ki so se družili z družinami preko Zooma.

Potem pa s šolami smo bili na vezi, ker so se javili tudi prostovoljci, ki smo jih vključili v družino, za druženje preko Zooma, da so se videli, se pogovarjali. (SD10.36).

**Povezovali so se z ostalimi službami** in iskali načine, kako bi lahko skupaj organizirali pomoč in podporo, ki jo uporabniki potrebujejo.

Tako da smo še tu poskusili pomagati, da sem jaz klicala na te urade, da smo se poskušali dogovoriti, na kakšen način bi lahko to izpeljali. Koordinirali smo tudi z ostalimi službami. (SD10.36)

Na potrebe so se odzvali tudi tako, da so opravili **več telefonskih pogovorov, svetovanja in dela na terenu**.

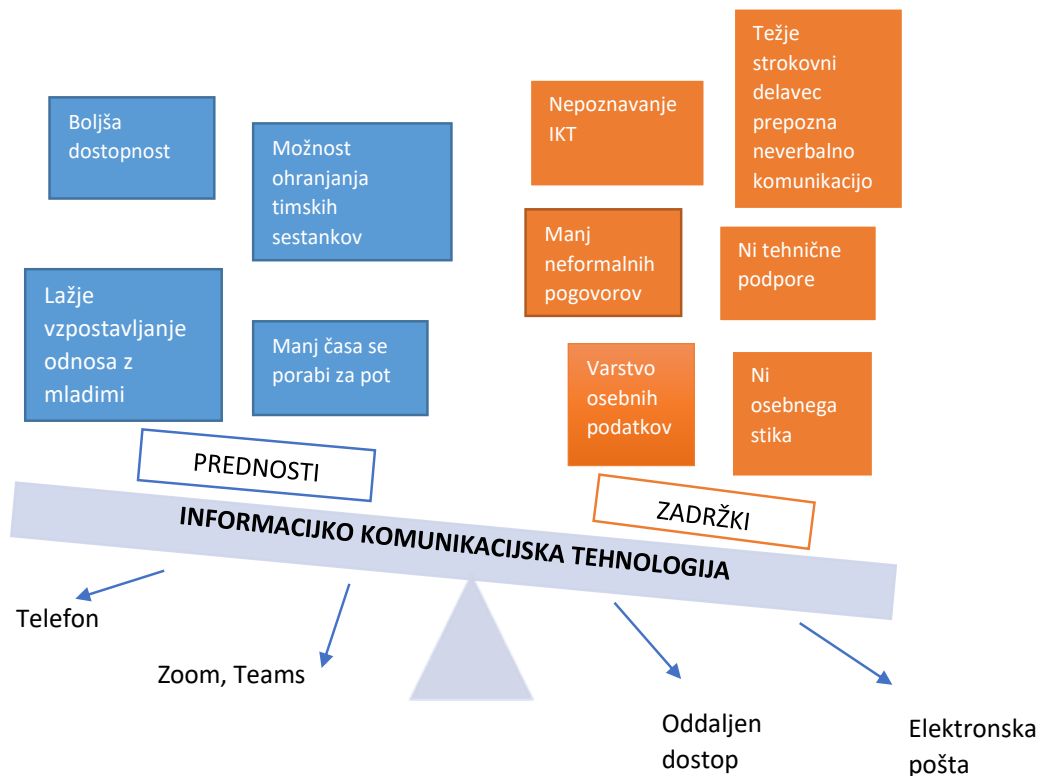
Ali pa več telefonskih pogovorov, tudi če so ljudje bili v dolgotrajnejši obravnavi pri nas. (SD5.64)

Več neposrednega dela na terenu. (SD14.27)

V času epidemije so bili še bolj senzibilni **za potrebe ljudi** in so skupaj z njimi raziskovali, na kakšen način lahko z njimi vzpostavijo odnos in jih dodatno podprejo.

Še z dodatno senzibilnostjo za želje in potrebe uporabnikov. (SD16.27)

### 2.3.5 Uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije v času epidemije



Slika 2.3: Uporaba IKT v času prvega in drugega vala epidemije

Strokovni delavci so v prvem valu večinoma vzpostavljali stike z uporabniki preko **telefona**. Opravili so veliko telefonskih pogovorov, s katerimi so želeli priti v stik z uporabniki ter preveriti, kako se počutijo in če potrebujejo podporo.

Ja, dosti smo imeli telefonskih razgovorov. Na primer poklical si družine, ki si jih obravnaval, vprašal si jih, kako se počutijo, če so v stiski, če je z otroki vse v redu, če rabijo kakšno pomoč, dali smo jim tudi telefonske številke, da se obrnejo, jaz sem konkretno rekla za sebe, za osebo, ki me nadomešča, da lahko pokličejo osebo, to je bilo prvenstveno. (SD3.26)

Poleg telefonskih pogovorov so pri svojem delu uporabljali tudi različne programe, kot sta na primer **Zoom** ali **Teams**, s katerimi so lahko opravljali videoklice. Ta način komuniciranja so večinoma začeli uporabljati v drugem valu. Poleg videoklicev so z uporabniki komunicirali tudi preko **elektronske pošte**.

V prvem valu ne, ker Zooma prej niti nismo niti poznali. Ker itak je bolj pristen direkten odnos, kot da se preko kamer pogovarjaš. Tako da to je novost, ki smo jo sedaj osvojili. Tako da sedaj smo veliko na Zoomih. (SD8.62)

Ja, sem imela par takih, ki sem jih kar po mailu reševala. Ker sem bila na telefonu z enim pa potem z drugim, je to zelo nehvaležna pozicija. Zato sem rekla, da smo vsi trije na mailu. Ni pa bilo veliko tega. To je bilo kar se mojega področja tiče. (SD6.24)

Uporaba IKT je bila dobrodošla tudi pri **vzpostavljanju oddaljenega dostopa**. Tisti strokovni delavci, ki so želeli delati od doma in so imeli to možnost, so imeli omogočen oddaljen dostop. Pri tem so morali izpolnjevati še dodatne pogoje, ker je bilo število dostopov omejeno in jih je lahko uporabljalo le določeno število strokovnih delavcev. Upoštevali so dodatne pogoje, kot so na primer, da strokovni delavec nima prevoza na delo, da se njegovo področje lahko dela od doma, da ima doma dovolj močno internetno omrežje in izpolnjuje ostale prostorske pogoje za opravljanje dela na daljavo.

Mi smo v prvem valu dobili možnost urediti pet oddaljenih dostopov. Enega sem imela jaz, potem smo se odločali, katerim štirim bomo še omogočili dostop. Prvi pogoj, komu smo dali dostop, je, da nimajo prevoza in da je tako delo, ki ga lahko delajo od doma. Kaj lahko delajo do doma, pa smo se mi zelo prilagajali. (SD8.8)

Zdaj pa, kakšni so pogoji od doma, ne vsi jih nimajo, računalnikov vsi nismo dobili, telefonov nismo dobili, ena ima slabši dostop do interneta, pa pol je en kup delavk, ki ima zelo male otroke, ki so bile v hudi stiski, hotele so delati, hotele so biti prisotne, po drugi strani pa ovirane, kar se tega tiče. (SD7.12)

### 2.3.5.1 Prednosti in zadržki glede uporabe IKT

- **Prednosti**

Ena izmed prednosti uporabe IKT v času prvega in drugega vala je bilo vzdrževanje stika s sodelavci, nadaljevanje **timskih sestankov in supervizij** preko videoklica, na primer preko Zooma ali Teamsa. S tem, ko so se na sestanek priklopili preko IKT, so **prihranili tudi čas**, ki bi ga sicer porabili za pot.

Prednost je ta, da je bilo mogoče kljub raznim omejitvam organizirati timske sestanke v »realnem« čas. (SD16.21)

Ja in so se celo te rešitve pokazale kot dobrodošle za delo naprej, ker ne izgubljaš časa, da se pelješ tja, recimo, če moram jaz iti na Dob, to meni vzame 3 ure časa, ta čas jaz

rajši porabim tle, ne, da se povežemo s strokovnim delavcem iz zapora preko Zooma, imamo srečanje, se malo pomenimo, jaz pa lahko še naslednji dve uri kaj naredim. (SD8.68)

Z nekaterimi otroki in mladostniki so udeleženci raziskave s pomočjo IKT lažje vzpostavili delovni odnos. Mladi so večji uporabi informacijsko komunikacijskih naprav, zato jim je takšen način komuniciranja blizu.

Pa pri mladih, ne, mi imamo mlade in moramo odreagirati na potrebe mladih. Sem imela izkušnjo, ko je na osebnih razgovorih mladostnik bil zelo redkobeseden, pa tako naprej, tu na Zoomih se je malo pohecal, spremenil ozadje na Zoomih, pa mi kaj pokazal, bila je neka čisto druga dinamika, spoznala sem ga v čisto drugi luči, tak moraš malo pogledati. (SD9.32)

- **Zadržki**

Poleg prednosti, ki so jih udeleženci raziskave omenili, imajo tudi nekaj pomislekov in zadržkov glede uporabe IKT. **Osebnega stika** v socialnem delu ne more IKT nikoli v celoti nadomestiti, intervjuvanci menijo, da je sodelovanje z uporabniki preko informacijsko-komunikacijske tehnologije sprejemljivo le v nujnih in izrednih primerih.

[D]rugače pa mislim, da v nekem, če se bomo kdaj vrnil v normalno stanje, zdaj brez tega, pa upam, da ne bi to nadomeščali s temi pač sredstvi. Ja, ja, saj zasilno, ko je treba nujno ali pa kaj take stvari, je to zlo fajn, ne, ampak vem, da smo že imeli tudi kak sestanek, pa tudi sestanki niso isti, mislim, R, ne potekajo čisto tak kot v živo, bom rekla, tak da ne vem, jaz sem bolj za osebni stik. (SD5.52)

Z uporabo IKT se je **spremenilo tudi neformalno druženje med zaposlenimi in zunanjimi institucijami**. Strokovni delavci so bili prikrajšani za druženje, izmenjave mnenj in izkušenj, pogovore ob kavi in ostale neformalne podpore.

Glede sodelovanja med institucijami ali v različnih strokovnih skupinah in timih pogrešam neposredni stik. Timsko delo prek spleta ima namreč svoje minuse. Najbolj pogrešam možnost neformalne izmenjave informacij, mnenj in izkušenj. (SD14.11)

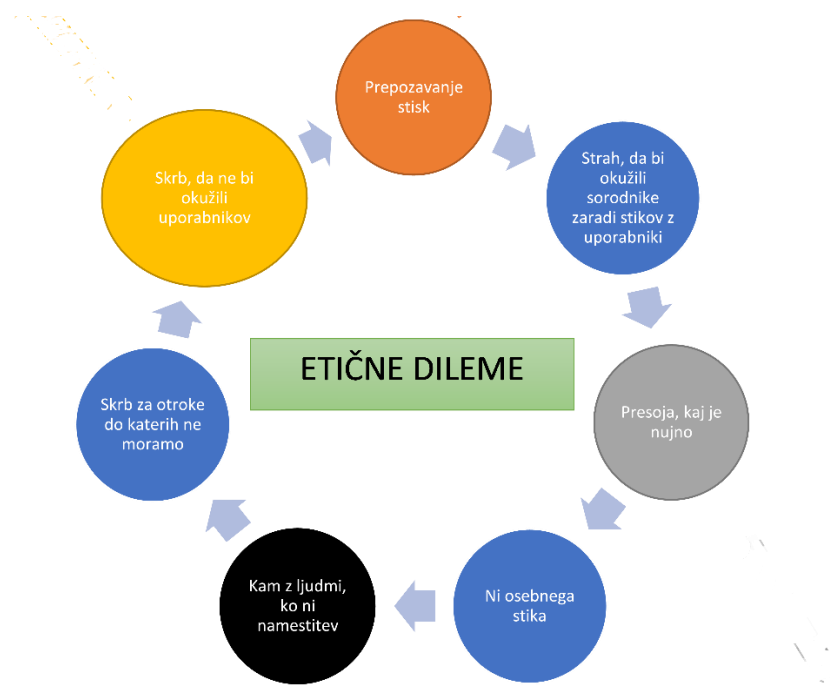
Pomisleke pri uporabi IKT imajo tudi glede **varstva osebnih podatkov**. Pri komuniciranju preko IKT lahko hitreje pride do zlorabe osebnih podatkov. Pri pogovorih gre pogosto za občutljive teme, ki so intimne in osebne, zato je potrebno še posebej poskrbeti za zaupnost in varstvo osebnih podatkov.

Pa varstvo podatkov, to je ta del, ko me skrbi. Se mi zdi, da lahko tole tehnologijo zelo hitro zlorabi nekdo, ki jo zelo dobro pozna, in v tem delu se mi zdi skrb na mestu. Včasih se prilagodimo in pošljem zapisnik preko elektronske pošte, če nekomu udrejo v mail, lahko dostopa do zelo občutljivih osebnih podatkov. Tu imam zadržek. Pa ne iz vidika sebe, ampak iz vidika varstva osebnih podatkov posameznika, ker so občutljive teme. Neke njihove intimne stvari. (SD1.60)

Pomislike glede uporabe IKT imajo tudi glede uporabnikov, opazili so namreč, da nekaterim ni bilo prijetno govoriti o svojih stiskah preko IKT. Težko je bilo zagotoviti osebni prostor in zasebnost, saj so bili v času pogovora pogosto v istem ali sosednjem prostoru tudi drugi družinski člani.

Jaz mislim, da ljudje preko teh, telefonskega stika, preko onega, mogoče, včasih ne morejo, ali pa ne zmorejo, ali pa nimajo možnosti povedati vseh stisk, ki jih čutijo in s katerimi se srečujejo. To je na nekem osebnem nivoju bistveno lažje, ne vem, težje žrtev pove, pokliče, če je doma povzročitelj, ali pa ne, bistveno lažje je oz. bistveno več bo nekdo povedal v enem varnem, osebnem odnosu, kot pa preko telefona, Zooma. Saj pravim, nekih teh osnovnih stvari ali pa neke take stvari že, ali pa nekdo, ki je mogoče sam, pa lažje, mogoče, če so pa vsi družinski člani doma, pa on telefonira ali pa, ne vem, ima Zoom, je to težje komuniciraš, lažje, mislim, je stiske deliti osebno, preko Zooma se mi zdi, da tu, ne vem, če že sama iz sebe izhajam, bi težko, bom rekla, z nekom dobro, ja, za silo, ko ne gre drugo, kot je v teh kriznih situacijah, pač bilo treba. (SD5.52)

### 2.3.6 Etične dileme pri opravljanju socialnega dela v času COVID-19



Slika 2.4: Etične dileme v času prvega in drugega vala epidemije

Udeleženci raziskave so se pri svojem delu srečevali z različnimi etičnimi dilemami. Ena izmed njih je bila skrb, da bi **okužbo z virusom nehotе in nevede prenesli na uporabnika**. Strah jih je bilo tudi, da bi se okužili pri stiku z uporabniki in posledično **okužbo prenesli na sorodnike**.

Bolj me je bilo strah, da jaz ne bi česa prenesel, kot pa da bi se jaz okužil. Zato sem še bolj gledal, da je bila razdalja, da sem si razkuževal roke. Čeprav so prosili, da dam dol maske, smo povedali, da ne gre. To ni dilema, ljudje bi se rokovali, ampak je potrebno, da se v teh časih ne. To spreminjanje navad je res grozno. Pa ta občutek, kot da ne moraš k človeku, lahko mu poveš, da mu želiš dobro, težje mu pa to pokažeš. Ni pravi občutek. Recimo, da ga potrepljaš po rami. Enostavno kožo na kožo pazimo. (SD4.52)

Ja, tudi ko je bilo potrebno iti na teren, jaz zase sem lahko rekla, ko sem bila pogumna, nič hudega, če se bom jaz tam okužila, bolj je problem, če jaz njim tja okužbo prinesem. To je tisti del, ki smo ga vedno tehtali, kaj narediti, na kakšen način, če meni delodajalec da kup zaščitne opreme, pa jo jaz neodgovorno uporabljam, nič ne koristi. Zato je bilo pomembno, da smo bili ozaveščeni, da se zavedamo, da ni to kar

neka teorija zarote, pa tudi če bi bila, moraš ti kot strokovni delavec tu biti odgovoren in skrben. (SD9.38)

Skrbelo jih je tudi glede dostopnosti in **prepoznavanja stisk**. Večkrat so se spraševali, če so dovolj pozorni na stiske uporabnikov, in zaskrbljeni so bili, da ne bi bile stvari spregledane.

To so ful veliki izzivi in me skrbi, da so bile stvari spregledane. So družine s številnimi izzivi, kjer so otroci, če so tam prisotni 24 ur, lahko ogroženi. Da bi pa rekla, da je ozaveščenost drugih ljudi, sosedov, druge bližnje okolice tako visoka, da bi se bili pripravljene izpostaviti, pa ni. Še posebej ne zde v tej fazi. Verjamem pa, da starši, ki imajo številne izzive, imajo še dodaten občutek nepredvidljivosti, negotovosti, strahu, kaj to vse pomeni in vsega drugega, kar je epidemija prinesla. Mogoče je ta situacija še povečala tveganje, da se vse to izpostavi. Ljudje so veliko bolj nemirni in verjamem, da nekje mora priti ven. Šolskim otrokom je motivacija zelo padla, sej so prilagodljivi, ampak to je pa ta del, ki me zelo skrbi. Iz šol dobimo tudi kakšno informacijo in vem, v prvem valu smo dobili iz strani šole, da se učenka sploh ne oglašala in sodeluje, in smo vzpostavili odnos z mamo. Ker sem pa že z drugim njenim otrokom sodelovala, sva potem tudi midve naredili načrt pomoči, vezano na finančno stisko, ki jo je omenila, in potem se je situacija otroka v šoli izboljšala. Ampak tu je tudi odvisno od prepoznavanja šole. (SD1.66)

Udeleženci raziskave so mnenja, da sta bili v času COVID-19 najbolj ranljivi skupini starejši in otroci. **Otroci, do katerih niso mogli priti**, ker so bile šole in vrtci zaprti. S tem je bila otrokom odvzeta priložnost, da stopijo v varno okolje, ki bi jim lahko predstavljalo sekundarno varno bazo.

Mislim, da so največje žrtve sistema poleg starih. Za stare ljudi so sprejeti ukrepi, da se jih zaščiti pred okužbo z virusom. Te naše otroke pa so pozabili. Če gledamo splošno. Ne samo, da so imeli otroci možnost umika v šolo in v vrtec. V neko varno okolje, kjer so bili v stiku z vrstniki, z nekimi varnimi odraslimi osebami, ki so predstavljali edino varno bazo. Te možnosti med epidemijo nimajo. To je sicer področje, ki ga ima kolegica, ampak ji pomagam. Je bil vmes primer suma na spolno zlorabo in kako zdaj pridet do tega otroka. In smo čakali, ker smo upali, da se bodo ukrepi prekinili. Ker so jih na začetku podaljševali za en teden. In se niso. In se je potem kolegica s kriminalisti odločila, da bodo šli na dom opraviti razgovor, osumljenca odmakniti. (SD1.54)

Izziv jim je predstavljal tudi usklajevanje zasebnega, družinskega in službenega življenja. Pri delu od doma so se pojavili še dodatni izzivi z internetnim omrežjem, s zagotavljanjem obrokov za otroke, s pomočjo otrokom pri šolskih obveznostih v času šolanja na daljavo in hkratnim opravljanjem službenih obveznosti. Meja med službo in zasebnim življenjem je bila zabrisana. **Obseg dela je torej ostajal enak, utrujenost pa se je ob skrbi za otroke in delu povečala.**

Groza je bilo, bilo je proti koncu leta. In sploh recimo pri enem otroku, ko je šel v gimnazijo, je po prvem valu, prvič po devetih letih ugotovil, da v šolo hod. Njemu je to zelo pasalo, njemu je bilo zelo v redu. Se je zelo zavzel. Drugi otrok, ki je v petem razredu, se je pa lovil. Mi smo imeli slabo internetno omrežje. In potem je zgledalo, kot da so otroci neresni in da sami izklaplajo. Potem sem razložila, da temu ni tako. Meni je pa zdaj zelo naporno, ker nisem doma, res je že dolgo časa in za hranjenje in za vse. Prihaja zima, naši otroci so skos na snegu, tekme se začnejo in za njih je treba biti preskrbljen, ker imajo kosilo in gredo na trening, ne moramo pričakovati, da bodo sami delali za jest. Med počitnicam že gre. In jaz sem cel popoldne za štedilnikom, pa potem še komu pomagam. (SD2.94)

Strokovni delavci so se sami odločali in **presojali, kdaj je šlo za nujno zadevo** in je bilo potrebno opraviti nujno delo na terenu. Nekateri menijo, da so imeli pri presojanju preveč svobode in bi si želeli več smernic, medtem ko so bili drugi mnenja, da je bilo preveč določil in ni bilo mogoče avtonomno presojati.

Ja, bolj s tem, kako oceniti, kdaj je uporabnik tako ogrožen, da ga lahko povabiš ali greš na teren, to je zdaj nam prepuščeno, v katerih določenih primerih naj bi to bilo, kot sem prej rekla, ogroženost otrok, nasilje ali pa če je starostnik tako ogrožen, to je zdaj prepuščeno samo tebi, da je lahko tudi v storitvi kdo ogrožen. Tu je mogoče preveč prepuščeno. (SD3.116)

## **2.4 Razprava**

V tem poglavju magistrskega dela bom s pomočjo raziskovalnih vprašanj in ugotovitev raziskave razpravljala o glavnih temah, ki so se odpirale med opravljanjem raziskave.

### **2.4.1 Kakšna je bila vloga socialnega dela v času prvega in drugega vala epidemije COVID-19?**

Prvi val epidemije COVID-19 je tako kot celotno družbo presenetil tudi centre za socialno delo. Strokovni delavci so povedali, da sta bila v prvem valu prisotna negotovost in strah. Centri za socialno delo so bili postavljeni pred velik izziv, kako kljub epidemiji in ukrepom nadaljevati in opravljati socialno delo. Navodila, ki so jih prejeli, so po njihovem vedenju prišla s pristojnega ministrstva najprej do direktorjev centrov za socialno delo, ti so jih predali pomočnikom in slednji so jih naposled posredovali naprej strokovnim delavcem. Navodila so vsebovala napotke, kako naj se nadaljuje delo na centrih za socialno delo. Udeleženci raziskave so omenili, da se je spremenil način dela, osebni stik so nadomestila druga komunikacijska sredstva, kot sta na primer telefonski klic ali pa korespondenca preko elektronske pošte. Takšno je bilo tudi navodilo, ki so ga v prvem valu spisali na Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, torej da se na centrih za socialno delo omejijo osebni stiki in se pri komunikaciji prednostno uporabljajo telefon, elektronska pošta in navadna pošta (Cigler Kralj, 2020). Poleg načina komuniciranja se je spremenil tudi obseg nalog, ki so jih opravljali v prvem valu. Strokovni delavci so v intervjujih omenili, da so v prvem valu opravljali le nujne zadeve, o katerih bom podrobneje pisala v nadaljevanju.

Strokovni delavci so menja, da so, v primerjavi s prvim valom, v drugem delali kot običajno, s to razliko, da so se morali uporabniki predhodno naročiti. Vendar pa so pri opisovanju še vedno navajali veliko omejitev, ki so bile prisotne v času drugega vala. Uporabnike so sprejemali v pisarne, a so pri tem še vedno presojali, ali gre za njuno zadevo. Omenili so tudi, da kontinuirano delo, kot so ga z uporabniki izvajali pred epidemijo, še vedno ni bilo vzpostavljeno. Torej delo na centrih za socialno delo tudi v drugem valu ni potekalo kot običajno.

Pomembna tema, ki se je odprla v večini intervjujev, glede oblikovanja vloge socialnega dela, je bil družben pogled in odnos do stroke socialnega dela. Stroka socialnega dela je po mnenju intervjuvancev pogosto necenjena in spregledana. Prav tako nima pravega mesta in besede v medijih. Želeli bi si, da bi prišle v ospredje zgodbe ljudi, ki govorijo o tem, kako jih je socialno delo podprlo na njihovi poti. Socialni delavci so prisotni v družbi, prispevajo k

pomoči in podpori ljudi, a so v očeh javnosti še vedno nevidni. Hobbs in Evans (2017) sta zapisali, da so socialni delavci pogosto tarča negativnih komentarjev in očitkov s strani javnosti. Stigmo in nepriznavanje strokovne sposobnosti doživljajo tudi v akademskih krogih in v odnosu z drugimi strokami. Negativna slika, ki se oblikuje v javnosti, vpliva tudi na odnos uporabnikov do socialnih delavcev. Jordan (2004) pravi, da so socialni delavci v družbi še vedno neopaženi in necenjeni, kljub temu da se stroka socialnega dela tekom let spreminja in je obogatila teorije in spretnosti ter da je utrdila in razvila svoje koncepte. Strokovni delavci, ki so sodelovali v raziskavi, so mnenja, da imata pri tem, kakšen položaj zavzema socialno delo v družbi, pomembno vlogo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti ter Fakulteta za socialno delo. Stroka socialnega dela bi se morala aktivno vključevati in razbijati predsodke o socialnem delu, ki so prisotni v družbi, ter v medijih predstaviti resnično poslanstvo in vlogo socialnega dela (Jordan, 2004). To, da javnost pozablja na stroko socialnega dela, je razvidno tudi pri Državnem načrtovanju zaščite in reševanja ob pojavu epidemije (Republika Slovenija, 2020). Pri načrtovanju psihosocialne pomoči so kot akterji za izvajanje podpore in pomoči navedeni Nacionalni inštitut za javno zdravje v sodelovanju z ministrstvom, pristojnim za zdravje, nevladne organizacije, služba za psihološko pomoč Civilne zaščite in vojaški psihologi ter zdravstveni domovi, npr. centri za krepitev zdravja (Lavrič in Vinko, 2020). Stroka socialnega dela je ponovno izključena tako na državni, regijski kot lokalni ravni. Pri tem se postavlja tudi vprašanje, kako lahko vsak strokovni delavec prispeva k spremembi družbenega pogleda na socialno delo. Menim, da se stvari v družbi spreminjajo zelo počasi, lahko preteče več desetletij, da so spremembe opazne. Pa vendar lahko vsak strokovni delavec spreminja stereotipe in predsodke že s tem, da uporabniki pri pogovoru in sodelovanju s strokovnimi delavci dobijo drugačno izkušnjo socialnega dela, kar pomeni, da gredo od pogovora z njimi z novo izkušnjo in občutkom, da so dobili nekaj zase in da je bilo vredno priti po (po)moč na center za socialno delo. Pomembno je tudi, kako se strokovni delavci odzovejo na slabo izkušnjo, ki so jo uporabniki morebiti že imeli s centrom za socialno delo, da v pogovoru z njimi raziskujejo, kako je prišlo do takšnega mnenja in odnosa do socialnega dela in kaj bi se moralo na srečanju zgoditi, da bi uporabnik rekel, da se je splačalo priti in dati drugo priložnost. Torej potrebne so spremembe tako na mikro kot makro ravni.

#### **2.4.1.1 Zadovoljstvo z vlogo SD v prvem in drugem valu**

Pri vprašanju, kako so bili zadovoljni z vlogo socialnega dela, so bila mnenja deljena. Veliko jih je bilo zadovoljnih, saj menijo, da so delali, kar je bilo v njihovi pristojnosti, in so

vzpostavljali stike z uporabniki. Vendar sem mnenja, da vzpostavljanje stikov ni dovolj, ker je socialno delo mnogo več kot le vzpostavljanje stika z uporabniki. Večina strokovnih delavcev se je osredotočila na to, na kakšen način so prišli v kontakt z uporabniki, ampak pozabili so na to, da je pomembno tudi, kako vodimo pogovor in kako vnašamo koncepte socialnega dela. Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019) pravita, da je to, *kako* izvajamo socialno delo, pogosto spregledano in prezrto. Pomembno je, da koncept soustvarjanja, v jeziku socialnega dela, postavi v središče tako proces kot odnos z uporabnikom. V mislih mi odmeva tudi mnenje, v katerem se eden izmed strokovnih delavcev sprašuje, kaj javnost pričakuje od socialnega dela. Udeleženec raziskave stroko socialnega dela vidi kot skromno stroko, ki nima dobrih rešitev in se v javnosti ne razkazuje z dobrimi praksami. Moje mnenje je, da stroka socialnega dela nima ne dobrih ne slabih rešitev, ampak jih z uporabniki soustvarja in raziskuje. Prav zato se sodelovanje imenuje izvirni delovni projekt pomoči. Vsak uporabnik ima edinstveno izkušnjo in samo on, kot ekspert iz izkušenj, ve, kaj je njegov želen izid, strokovni delavec pa mu skozi pogovor pomaga pri raziskovanju možnosti. Projekt pomoči in podpore v socialnem delu je izviren, ker nastane posebej za uporabniški sistem, in je deloven, ker vsebuje konkretne cilje in naloge, ki pomagajo uporabniku do želenega izida (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019). Pomembno je tudi, da strokovni delavec zavzame odprto držo, ki daje uporabniškemu sistemu upanje, da mu lahko uspe, in da verjame vanj.

Zadovoljstvo z vlogo socialnega dela v času epidemije je bilo povezana s tem, da je bilo na centrih manj dela in so lahko uredili dokumentacijo. Socialni delavci se v običajnih razmerah soočajo z administrativnimi in upravnimi postopki, ki strokovnim delavcem jemljejo čas za opravljanje socialnega dela, in posledično so preobremenjeni zaradi birokracijskih zahtev (Rape Žiberna, Žnidar, Cafuta in Flaker, 2019). Strokovni delavci se zaradi različnih administrativnih obveznosti oddaljujejo od poslanstva stroke socialnega dela in si morajo izboriti čas za delo z uporabniki, pri katerem soustvarjajo, vzpostavljajo delovni odnos, krepijo moč uporabnikov in vzpostavljajo projekte pomoči (Surić, 2016). Pri tem pa seveda ostajajo administrativne zahteve. Nekateri so torej obdobje epidemije, čas zatišja na centrih, izkoristili za urejanje birokracijskih zadev.

Nekateri udeleženci raziskave niso bili zadovoljni z vlogo centrov za socialno delo, doživljali so jih kot pasivne in premalo dostopne za uporabnike. Ravno dostopnost je za uporabnike v času izrednih razmer izjemnega pomena. Praksa socialnega dela se s pomočjo večšin in konceptov zavzema za potrebe in stiske, ki nastajajo v primeru različnih družbenih razsežnosti, kot je na primer epidemija. V takšnih razmerah ni naloga socialnega dela, da stopi

korak nazaj, ampak da stopi korak naprej in omogoči vsem uporabnikom, ki potrebujejo podporo in pomoč, da dostopajo do centra za socialno delo (Okafor, 2020).

#### **2.4.2 Kako so se na centrih za socialno delo organizirali v času prvega in drugega vala epidemije?**

Delo v centrih za socialno delo je bilo organizirano na različne načine. Strokovni delavci so imeli možnost, da so delo na delovnem mestu kombinirali z različnimi drugimi oblikami, na primer z delom od doma, odsotnostjo od dela zaradi varstva otrok, nekateri so koristili star letni dopust ali pa so imeli status čakanja na delo. V prvem valu so le redki udeleženci raziskave izkoristili možnost dela od doma. V tistem prvem šoku in nepripravljenosti, ko so centri zaprli svoja vrata in svoje delo začeli opravljati preko telefona, so najpogosteje koristili star letni dopust ali pa so bili na čakanju. Nekateri udeleženci raziskave, ki delajo na področju varstva družine, rejništva ali pa delajo s starimi, so mnenja, da njihovega dela ni mogoče opravljati od doma. Poleg tega pa so pri delu od doma naleteli na različne težave, kot je na primer dovolj zmogljivo internetno omrežje in zagotavljanje ustreznega zasebnega delovnega prostora. Pogosto so se strokovni delavci posameznega centra organizirali v dve skupini, en teden je bila na centru prisotna ena skupina, druga skupina pa je delala od doma, nato so se zamenjali. Pomembno je bilo, da sta obe skupini pokrivali vsa področja dela, z razdelitvijo pa so preprečili, da bi se v primeru vnosa virusa vsi naenkrat okužili. Pri vseh možnostih dela, ki so jih imeli strokovni delavci, se še vedno pojavljata vprašanji, ali je bila organizacija na centrih ustrezna za izvajanje socialnega dela in ali so bili strokovni delavci dovolj dostopni za vse uporabnike. Ena izmed možnih rešitev, ki bi prispevala k temu, da bi lahko delo opravljali vsi strokovni delavci in bi bili bolj dostopni v času epidemije, bi bila zagotovo boljša opremljenostjo centrov za socialno delo z opremo IKT.

Na drugi val so bili strokovni delavci bolj pripravljeni. Izkušnje, ki so jih dobili v prvem valu, in manj obsežna navodila so v drugem valu pripomogli, da so se hitreje organizirali in začeli sprejemati uporabnike v svoje pisarne. Uporabniki so se morali predhodno naročiti. Pogosto jih je na vratih prestregel varnostnik, ki je imel seznam naročenih strank in tako nadzoroval prihode in odhode obiskovalcev. Uporabnike so prosili, da si ob vstopu razkužijo roke in nosijo masko, izpolniti so morali izjavo, s katero so potrdili, da so zdravi. Drugi val se strokovnim delavcem ni zdel lažji, ampak bolj predvidljiv. V nekaterih centrih so se ukinila dežurstva in strokovni delavci so bili prisotni v večjem številu. Tudi v drugem valu so strokovni delavci v nekaterih centrih še vedno lahko delali na spremenjen način, torej so delali od doma ali bili doma zaradi varstva otrok. V primeru, da strokovni delavci opravljajo delo od

doma, je pomembno, da se jim zagotovi potrebna tehnična oprema. Pomembno bi bilo tudi, da delodajalci ustrezno pokrijejo stroške, ki pri tem nastanejo, in organizirajo podporo, ki bi pomagala strokovnim delavcem v primeru tehničnih težav (McFadden, Gillen, Moriarty, Mallett, Schroder, Ravalier, Manthorpe, Harron in Currie, 2020). Strokovnim delavcem, ki nimajo možnosti opravljanja dela od doma, pa je potrebno zagotoviti varnost na delovnem mestu. Izredne razmere so prinesle reorganizacijo pri delu in v intervjujih je bila omenjena tudi težava s pomanjkanjem kadra. V času spremenjenega dela ali daljše odsotnosti strokovnih delavcev je potrebno zaposliti nove strokovne delavce, saj bi se s tem lažje organizirali in razbremenili že zaposlene strokovne delavce.

V času izrednih razmer je bilo pomembno timsko delo. Prednost timskega dela je, da se člani med seboj povezujejo, delijo nove zamisli, si pomagajo, gradijo na zaupanju, ustvarjajo varen prostor, vse to pa vodi h kakovostnejšemu in bolj kompetentnemu socialnemu delu (Maddux, 1992). Nekateri timski sestanki in supervizije so potekali preko Zooma in strokovni delavci so pri srečanju na daljavo najbolj pogrešali neformalne pogovore, ki se po navadi odvijajo pred začetkom in na koncu srečanj.

#### **2.4.2.1 Podporni dejavniki in ovire v času prvega in drugega vala**

Delo in prilagodljivost sta bila v veliki meri odvisna tudi od osebne naravnosti strokovnega delavca. O osebni naravnosti strokovnega delavca piše tudi Reupert (2007), ki pravi, da je »osebni jaz« filter, skozi katerega se pretakajo stališča, spretnosti in znanje. Strokovni delavec, ki se hitro prilagodi, ki je odprt za izzive, se je lažje spoprijel s prvim valom, iskal alternativne načine, kako vzpostavi stik z uporabniki, in nadaljeval z opravljanjem socialnega dela. Flaker (2003) pravi, da socialno delo ni stroka, ki bi imela vnaprej kodirane metode in pristope, temveč se prilagaja konkretni situaciji uporabnika. Socialno delo je torej stroka, ki deluje v nepredvidljivih situacijah, v katerih sta potrebna inovacija in ustvarjalno reševanje težav.

Podporen dejavnik so tudi dobri odnosi med sodelavci. Kot sta zapisali Mešl in Leskošek (2021), je povezanost med zaposlenimi nujna. V kolektivu, v katerem se med seboj povezujejo in dobro komunicirajo, se zaposleni počutijo bolj podprti za opravljanje dela. Pomembno vlogo pri tem, kako so se strokovni delavci angažirali in reorganizirali, je imelo tudi vodstvo. Po mnenju strokovnih delavcev je dober vodja tisti, ki je odprt za predloge strokovnih delavcev in dopušča, da se strokovni delavci tudi sami organizirajo. O pomembnosti dobrega vodstva v času epidemije pišejo tudi v Priporočilu za dobro in varno

delovno okolje v primeru epidemije. Zapisali so, da je pomembno, da so delodajalci prilagodljivi, fleksibilni in pripravljeni prisluhniti stiskam in dilemam, s katerimi se srečujejo zaposleni (McFadden, Gillen, Moriarty, Mallett, Schroder, Ravalier, Manthorpe, Harron in Currie, 2020). Vsi udeleženci raziskave niso poročali o dobrem vodenju v času epidemije. Nekateri vodje so bili neprilagodljivi in niso upoštevali osebnih okoliščin strokovnih delavcev. Niso jim pustili prostih rok pri organizaciji dela, ampak so imeli, ravno nasprotno, strokovni delavci ob njihovi prisotnosti občutek, da jih nadzorujejo in jim ne zaupajo.

V izrednih razmerah je pomembno tudi sodelovanje s službami v lokalnem okolju in ostalimi organizacijami, ki organizirajo pomoč v izrednih razmerah. To se sklada tudi s temeljnimi izhodišči socialnega dela v izrednih razmerah, ki so jih zapisali Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc (2010). Ugotavljajo namreč, da je eno izmed temeljnih izhodišč socialnega dela v izrednih razmerah tudi pomoč pri vzpostavljanju dostopa različnih storitev in uveljavljanju pravic in koordinacija različnih storitev. Glede na naravo epidemije COVID-19 in zaščito pred širjenjem okužb je strokovne delavce pri delu podpirala tudi pravočasna dobava mask in druge zaščitne opreme, ki so jo strokovni delavci uporabljali tako na centrih kot tudi na terenu.

Udeleženci raziskave so opazili, da so bili uporabniki v drugem valu bolj sproščeni. Strah in negotovost uporabnikov sta nadomestili naveličanost nad ukrepi in želja po vrnitvi v običajno življenje brez prepovedi in ukrepov. V drugem valu so kot prednost omenili naročanje uporabnikov in načrtovanje svojega dela. Opazili so, da lažje in bolj učinkovito delajo, če se uporabniki naročajo in ne prihajajo na center nenapovedano. Na tem mestu pa je potrebno spregovoriti tudi o uporabniški perspektivi. Vsi niso bili seznanjeni s sistemom naročanja ali pa niso vedeli, kako naj se naročijo, zato je bilo večje tveganje, da je uporabnik ostal brez pomoči, ko jo je najbolj potreboval. S tem je uporabnik ostal sam s še večjo stisko in negativno izkušnjo s socialnim delom. V nekaterih intervjujih je bilo sicer omenjeno, da so vsem uporabnikom odprli vrata in jih ali naročili ali sprejeli, da nihče ni ostal brez pomoči. Vendar pa je bilo v nekaterih intervjujih tudi omenjeno, da so ravnali strogo v skladu z navodili in pravili, pri tem pa je seveda pomembno, kako si strokovni delavci interpretirajo navodila in kako iščejo možnosti in poti, da bi uporabnike podprli kljub navodilom in pravilom. Če razmišljam o tem, da odprta vrata pomenijo, da so dobrodošli vsi uporabniki in da je vsak uporabnik pomemben ne glede na stisko, ki jo doživlja, potem doživljam zaklenjena vrata kot nedostopnost centrov in neenako sprejetje vseh uporabnikov, ki prihajajo na centre za socialno delo. V tem primeru menim, da je naročanje uporabnikov sprejemljivo

le v izrednih razmerah, kot je bila na primer epidemija COVID-19. O tem, da je socialno delo odprta ustanova, piše tudi Flaker (2003, str. 42): »Večina centrov za socialno delo deluje kot razmeroma odprta ustanova, nekateri bolj, nekateri manj. Načelo odprtosti se ne kaže le v odprtih vratih, temveč tudi pri sprejemu uporabnikov. Kjer imajo sprejemnice, jih lahko uporabijo tudi kot pult za stike, za orientacijo, prvi pomenek. To niso vratarne, temveč prve točke stika z uporabniki. Navsezadnje je odprtost tudi odprtost za pogovor, poslušanje stiske in odprtost za nove rešitve.«

Ovira, ki je prišla do izraza v drugem valu, je omejeno sodelovanje s šolami in vrtci. Sodelovanje centrov za socialno delo in osnovnih šol je pomembno, ker lahko le z medsebojnim komuniciranjem in povezovanjem institucij strokovni delavci odreagirajo, ko otrok doživlja stisko (Svetlin Jakopič, 2005). Socialni delavci na centrih ne poznajo šolskih situacij, klime in odnosov. Otroci velik del časa preživljajo v šoli, zato je sodelovanje in partnerstvo med institucijama nujno za ustrezen odziv na otrokove potrebe in stiske (Resman, 1999). V času epidemije so tudi šole v času šolanja na daljavo na nek način izgubile socialni stik z učenci in je bilo posledično manj posredovanj in manj sodelovanja s centri za socialno delo. Učitelji so imeli manj vpogleda in manj priložnosti, da bi opazili, kako se otroci počutijo in kaj se z njimi dogaja oz. kaj s svojim vedenjem sporočajo. Na to so opozorili tudi Plesničar, Drobnjak in Filipčič (2020, str. 13): »Še posebej v zvezi z nasiljem nad otroki je namreč povsem jasno, da službe, ki v običajnih okoliščinah lahko zaznavajo nasilje nad otrokom zaradi otrokovega spremenjenega vedenja ali na podlagi drugih okoliščin – šole, nevladne organizacije, pediatri, centri za socialno delo – in zaradi njega tudi ukrepajo, v času samoosamitve stika z otroki sploh nimajo.«

V drugem valu je bila pri strokovnih delavcih prisotna izčrpanost, ki je bila tudi eden izmed razlogov, da se socialno delo kot stroka v javnosti še vedno ni angažiralo. Izčrpanost in izgorelost se vedno pogosteje pojavljata v stroki socialnega dela. Do izčrpanosti prihaja, ko je socialni delavec preobremenjen, pod pritiskom, mu primanjkuje časa in se sooča z različnimi strokovnimi dilemami. V času COVID-19 stres ni bil povezan le z delom socialnega delavca, ampak tudi s situacijo in razmerami, v katerih živi (Peinado in Anderson, 2020). Upoštevanje vseh ukrepov v času epidemije, odločanje o tem, kdaj gre za nujne zadeve, prevzemanje odgovornosti za ustrezno zaščito sebe in uporabnika so izčrpanost le še okrepili.

### **2.4.3 Kako dostopni so bili centri v prvem in drugem valu epidemije?**

Če povzamem, kako je bilo z dostopnostjo pomoči na centrih za socialno delo, lahko rečem, da je bila dostopnost v prvem valu okrnjena in so strokovni delavci večinoma opravljali le nujne zadeve. V navodilih, ki so jih prejel s strani pristojnega ministrstva, so zapisali, da v času epidemije, v prvem valu izvajajo javna pooblastila in druge nujne naloge za zaščito oseb, neodložljive naloge so tudi naloge po Zakonu o preprečevanju nasilja v družini in ostale situacije, v katerih je potrebna takojšnja zaščita ogroženih, nujni so bili tudi ukrepi za varstvo koristi otrok po Družinskem zakoniku (Cigler Kralj, 2020). Tudi udeleženci raziskave so podobno definirali nujne zadeve in so torej sledili navodilom z ministrstva. Pri definiciji nujne zadeve se mi kljub navodilom zdi zelo pomembno, da se upošteva uporabnikovo doživljanje nujnosti. Na misel mi je prišla vaja, ki smo jo izvedli v prvem letniku dodiplomskega študija, pri kateri smo morali razvrstiti, kateri primer je nujnejši od drugega in katerega bi prej sprejeli v svojo pisarno, če je v čakalnici na primer oseba, ki potrebuje prvo socialno pomoč, oseba, ki je deležna nasilja v družini, itd. Študentje smo po svoji presoji razvrščali osebe in nujnost njihovih primerov. Odgovor asistentke je bil, da so vsi primeri nujni in da naša naloga ni, da presojamo, koga bomo prej sprejeli, ampak upoštevamo njihovo definicijo nujnosti in vsakega sprejmemo po takšnem vrstnem redu, kot prihajajo k nam. Ne pravim, da na primer nasilje v družini ali zaščita otrok nima prednosti, želela sem samo ponazoriti, da kot strokovni delavci težko objektivno definiramo, kdaj gre za nujno zadevo. V času epidemije je bilo pomembno, da so strokovni delavci dobili smernice in navodila, kdaj gre za nujno zadevo in kdaj gredo lahko na teren, ampak je bilo tudi pomembno, da so v pogovoru z uporabniki raziskovali, v kakšni stiski je uporabnik ter kakšno pomoč in podporo potrebuje.

### **2.4.4 Katere potrebe ljudi so se najbolj izrazile v času epidemije in kako se je socialno delo odzvalo nanje?**

Epidemija COVID-19 nima le zdravstvene razsežnosti, ampak sega širše v družbeno strukturo. Na to opozarjajo tudi v mednarodnem poročilu socialnega dela v času prvega vala COVID-19 (Dominelli, Harrikari, Mooney, Leskošek in Kennedy Tsunoda, 2020), v katerem opozarjajo, da lahko posledice pandemije povzročijo številne družbene krize. Nekateri ljudje so v času prvega in drugega vala ostali brez službe ali pa so imeli status čakanja na delo. Negotovost in skrb za prihodnost sta povzročili, da so ljudje pogosteje prihajali na centre za socialno delo in pridobivali informacije o denarnih nadomestilih in ostali materialni in denarni pomoči, do katere so upravičeni. Udeleženci raziskave so povedali, da je revščina pridobila na

svoji razsežnosti. Prav tako se je poglobljala tudi družbena neenakost, saj so bili uporabniki, s katerimi so sodelovali že pred epidemijo, torej ranljivi posamezniki, v času epidemije v večji stiski in postali so še bolj ranljivi. O tem pišejo tudi Banks in drugi (2020), ki pravijo, da je epidemija najhujše posledice pustila pri ljudeh, s katerimi socialni delavci najpogosteje sodelujejo, torej z ranljivimi. Nadaljujejo (ibid.), da je na slab položaj uporabnikov vplivalo tudi zaprtje ali omejen dostop do instituciji, ki v običajnih okoliščinah predstavljajo zavetje in namestitve. Zaprti so bili na primer centri za socialno delo, dnevni centri, krizni centri za otroke in mladostnike, šole, zavetišča za brezdomce itd. Omenjeno problematiko so izpostavili tudi strokovni delavci, ki opozarjajo, da se s primeri, pri katerih ne najdejo ustrezne namestitve za zaščito uporabnika, srečujejo že v običajnih razmerah. V izrednih razmerah pa je bila zaščita še težja, ker so bile institucije ali zasedene ali pa nedostopne.

Tudi na področju varstva otrok in družine so se v času epidemije srečevali z več izzivi. Strokovni delavci so povedali, da je bilo izrečenih veliko ukrepov o prepovedi približevanja. Ukrepi, ki jih je vlada iz dneva v dan spreminjala, so zamajali tudi dogovore glede stikov. Starši, ki se težje dogovarjajo glede stikov, so imeli v spremenjenih okoliščinah več težav in so pri dogovarjanju potrebovali podporo centra za socialno delo. Nekateri strokovni delavci so opazili porast nasilja v družini, medtem ko nekateri porasta v primerjavi s prejšnjimi leti niso zaznali. Glede zmanjšane števila prijav nasilja v času prvega in drugega vala so bili zaskrbljeni. O tem pišejo tudi na Inštitutu za kriminologijo in pravijo, da predstavlja nasilje v družini v času prvega vala majhen delež izvršenih kaznivih dejanj, saj je stopnja prijavljanja relativno nizka. Razlog za to pripisujejo dejstvu, da so žrtve nasilja ujete med štiri stene in težje poiščejo pomoč. Še posebej pa v času, ko je eden izmed ukrepov za preprečevanje širjenja epidemije, samoizolacija v družinskem okolju, ki pa vsem ne predstavlja varnega zavetja (Plesničar, Drobňjak in Filipčič, 2020).

#### **2.4.5 Kakšne so prednosti in kakšni so zadržki glede uporabe IKT?**

V času prvega in drugega vala strokovni delavci niso zaznali, da bi pri delu nastale nove metode in oblike dela. Spremenil se je le način vzpostavljanja stika z uporabniki. Osebni stik so v času epidemije zamenjali telefonski pogovori, videoklici preko aplikacije Zoom ali pa so z uporabniki komunicirali preko elektronske pošte. Omenjene načine vzpostavljanja stikov vidijo kot dobro alternativo v času izrednih razmer, ampak v nobenih okoliščinah ne morejo nadomestiti prednosti osebnega stika. Prednosti IKT vidijo v časovni ekonomičnosti, saj strokovni delavci za udeležbo na superviziji ali timske sestanke niso izgubljali časa z vožnjo. Prednost uporabe IKT se je pokazala tudi pri sodelovanju z mladimi in družinami.

Otrokom in mladostnikom so se strokovni delavci na ta način približali in lažje vzpostavili stik. Eden izmed udeležencev je opisal primer mladostnika, s katerim v živo ni mogel vzpostaviti varnega odnosa, mladostnik je bil tih in redkobeseden, preko Zooma pa se je razgovoril, sprostil in tako se je med njima razvila drugačna dinamika. Udeleženci raziskave vidijo pomisleke glede uporabe IKT predvsem pri varovanju osebnih podatkov. Tudi uporabniki težje govorijo o svojih osebnih stvareh in stiskah preko telefona. O tem piše tudi Flaker (2003), ki pravi, da telefonski klici niso težava le za ljudi, ki slabo slišijo, ampak tudi za sramežljive, tesnobne ljudi in tudi za tiste, ki se niso vajeni pogovarjati po telefonu. Prav tako strokovni delavci preko IKT težko prepoznajo neverbalno komunikacijo, se težko odzovejo na potrebe uporabnika in težje vzpostavijo varen kontekst. Brajša (1993) razlaga, da je neverbalna komunikacija zelo pomembna in nepogrešljiva pri komuniciranju z drugimi. Z neverbalnimi sporočili izražamo svoja čustvena stanja, namere, pričakovanja in odpiramo svoj svet drugim. Pri vzpostavljanju stika preko IKT težje vzdržujemo občutek prisotnosti. Trenutki prisotnosti se v socialnem delu kažejo kot zrcaljenje, posnemanje, sledenje, aktivno poslušanje, uglaševanje s čustvenim stanjem uporabnika in gibanje v ritmu (Čačinovič Vogirnič, Kobal, Mešl, Možina in Lešnik, 2005). V povezavi z informacijsko-komunikacijsko tehnologijo so udeleženci raziskave poročali tudi o neustrezni opremljenosti centrov za socialno delo s tehnološkimi pripomočki in neustrezni podpori glede IKT. Težave so imeli tudi pri dostopnosti do službenega telefona in računalnika. O tem pišeta tudi Mešl in Leskošek (2021), da so bile glavne ovire pri uporabi IKT na CSD-jih predvsem v zastareli ali manjkajoči opremi. Težave so se pojavljale tudi pri uporabi aplikacij za videoklice, saj nekateri strokovni delavci niso vešči uporabe novih aplikacij, prav tako pa tudi niso imeli izobraževanj na to temo.

#### **2.4.6 S katerimi etičnimi dilemami so se srečali pri svojem delu v času epidemije?**

Strokovni delavci so se pri svojem delu v času epidemije srečali z različnimi etičnimi dilemami. Ena izmed njih je bila skrb, da bi nevede prenesli okužbo na uporabnika ali da bi uporabnik okužil njih in bi oni prenesli okužbo na sorodnike. O etičnih dilemah v času epidemije pišejo tudi Banks in drugi (2020), ki so zapisali, da so se socialni delavci pri svojem delu srečali z razdvojenostjo med upoštevanjem vseh ukrepov in navodil za preprečevanje širjenja okužb in hkratnim odzivanjem na potrebe uporabnikov v skladu s poslanstvom socialnega dela. Udeleženci raziskave so se med obema valoma epidemije srečali tudi z izzivom usklajevanja zasebnega, družinskega in poklicnega življenja. Težko so usklajevali vse sfere svojega življenja in bili stoodstotno prisotni na vseh področjih. Meje med

poklicnim in zasebnim življenjem so bile v času epidemije zabrisane, kar je pripeljalo do dodatne psihične izčrpanosti (Banks in drugi, 2020). Etična dilema, o kateri pišejo (ibid.) in so jo omenili tudi udeleženci raziskave, je bilo vzpostavljanje stika z ranljivo populacijo. Menijo, da so izredne razmere še poslabšale situacijo ljudi, s katerimi so socialni delavci sodelovali že pred epidemijo, torej z ljudmi, ki se soočajo s socialnim primanjkljajem, slabim zdravstvenim stanjem in neenakostjo. Pri svojem delu so se soočali tudi z etično dilemo, ki je bila prisotna že pred epidemijo in sem o njej že pisala, torej kam namestiti starejše, brezdomce in mlade, ki potrebujejo zaščito. Kapacitete ustanov, ki omogočajo namestitev, so pogosto zasedene ali pa so bile v času epidemije nedostopne.

## 2.5 Sklepi

- Udeleženi v raziskavi so poročali o različni organiziranosti in delovanju v času prvega in drugega vala epidemije. V prvem valu so delovali bolj okrnjeno, omejeni so bili na izvajanje nujnih zadev, v drugem valu so delali skoraj kot običajno, s to razliko, da so se uporabniki morali na srečanje predhodno naročiti.
- Delo in organiziranost sta bila v veliki meri odvisna tudi od angažiranosti in osebne naravnosti strokovnega delavca. Tisti, ki so odprti za spremembe in so jim novi izzivi blizu, so se lažje prilagodili novim razmeram. Iskali so alternativne načine, kako vzpostaviti stik z uporabniki in nadaljevati z izvajanjem socialnega dela.
- Kot pomembne podporne dejavnike v času epidemije so udeleženci v raziskavi omenili dobro vodstvo, povezovanje s sodelavci in dobro povezovanje z lokalno skupnostjo. Dobra klima na centru je pozitivno prispevala k delovanju in organiziranosti v času izrednih razmer. Dobro povezovanje z lokalno skupnostjo pa je pomembno tudi v primeru sodelovanja z občino, nevladnimi organizacijami in Rdečim križem.
- Strokovni delavci so v prvem in drugem valu različno organizirali svoje delo. Nekateri so v kombinaciji z delom na delovnem mestu koristili različne možnosti, na primer delo od doma, odsotnost zaradi varstva otrok, nekateri so imeli status čakanja na delo ali pa so koristili star letni dopust.
- Večina strokovnih delavcev je bila zadovoljnih z vlogo socialnega dela na centrih za socialno delo v času prvega in drugega vala. Menijo, da so delali, kar je bilo v njihovi pristojnosti, in so vzpostavljali stike z uporabniki. Medtem nekaj udeležencev ni bilo zadovoljnih z vlogo centrov za socialno delo, doživljajo jih kot pasivne in neodzivne.
- Udeleženci v raziskavi so omenili tudi problematiko popačenega pogleda na socialno delo, ki je prisoten v očeh javnosti. Menijo, da so k temu pripomogli mediji, ki redko prikazujejo pozitivne strani socialnega dela in redko pišejo o zgodbah o uspehu ter podpori in pomoči, ki jo izvaja stroka socialnega dela. Razlog za to vidijo tudi v pasivnosti ministrstva. Menijo, da bi Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti moralo nastopiti v medijih in javnosti predstaviti poslanstvo socialnega dela.

- V času epidemije se po mnenju intervjuvancev niso oblikovale nove metode in oblike dela. Spremenil se je način vzpostavljanja stikov z uporabniki. Osebni stik so nadomestili telefonski pogovori, videoklici in komuniciranje preko elektronske pošte. Prednost uporabe IKT je ekonomičnost časa, ki se po navadi porabi za vožnjo. Prednost vidijo tudi pri vzpostavljanju stikov z družinami, otroki ter mladostniki, ki vsakodnevno uporabljajo IKT. Pomisleke glede uporabe IKT imajo zaradi varovanja osebnih podatkov. Zadržke vidijo tudi s strani uporabnikov, saj preko IKT težje govorijo o svoji stiski.
- Udeleženci raziskave so se v času prvega in drugega vala srečali z različnimi etičnimi dilemami. Ena izmed njih je bila skrb, kako vzpostaviti osebni stik z uporabniki in pri tem upoštevati vse ukrepe za preprečevanje širjenja okužb. Udeleženci raziskave so se med obema valoma srečali tudi z izzivom, kako uskladiti zasebno, družinsko in službeno življenje.
- Udeleženci raziskave so v določenih primerih sami presojali, ali gre za nujno zadevo ali ne, in to vidijo kot še eno izmed etičnih dilem, s katerimi so se srečevali pri svojem delu.
- Med delom so zaznali, da so se v času epidemije uporabniki na centre za socialno delo obračali zaradi povečane potrebe po finančni in materialni varnosti. Na področju varstva otrok in družine so zaznali, da je bilo izrečenih več ukrepov prepovedi približevanja, naraslo je tudi število primerov nasilja v družini. V nekaterih centrih v primerjavi z prejšnjimi leti niso zaznali porasta primerov nasilja v družini, kar je lahko zaskrbljujoče, ker če ne prihaja do prijav, to še ne pomeni, da se nasilje ne dogaja. Še posebej v danih razmerah, ko so bili družinski člani, ki doživljajo nasilje, zaradi ukrepov za preprečevanje širjenja okužb primorani ostati doma v (ne)varnem družinskem okolju. Narasla pa je tudi potreba po podpori in pomoči v povezavi s šolskimi obveznostmi.
- Splošno gledano so opazili, da so bili v obdobju epidemije pri uporabnikih prisotni občutki osamljenosti, strahu in negotovosti.
- Na potrebe uporabnikov so se na centrih različno odzvali. Denimo na področju pravic iz javnih sredstev so se strokovni delavci potrudili, da so čim prej reševali vloge in so ljudje prejeli dodatno denarno in materialno podporo. Povezovali so se z ostalimi službami in za druženje z družinami preko aplikacije Zoom vključili tudi prostovoljce.

- Ljudem, ki so že pred epidemijo sodelovali s centrom za socialno delo, se je situacija v času epidemije še poslabšala. Stiske so se povečevale, naraščala je socialna negotovost in poglobljali sta se revščina ter neenakost.

## 2.6 Predlogi

- Predlagam večjo vključenost in sodelovanje vodstva centrov za socialno delo s strokovnimi delavci pri organizaciji dela v času izrednih razmer. Pomembno je, da se slišijo različna mnenja in stiske, s katerimi se soočajo strokovni delavci. Zelo pomemben je individualen pristop pri organizaciji dela v času izrednih razmer, saj vsak strokovni delavec živi v drugačnih okoliščinah in ima drugačne potrebe.
- Predlagam tudi povezovanje centrov za socialno delo na lokalni ravni. Sodelovanje med centri bi okrepilo moč socialnega dela. Širile bi se dobre prakse in lažje bi reševali različne dileme, s katerimi se zaposleni srečujejo pri svojem delu v času epidemije. Prednost vidim v povezovanju strokovnih delavcev istih področij, direktorjev in pomočnikov direktorjev.
- V primeru dela od doma bi bilo potrebno zagotoviti dovolj tehnične opreme in podpore pri uporabi tehnologije. Vsi strokovni delavci niso veščji uporabe IKT, zato bi potrebovali dodatne ure predstavitev ali izobraževanja, na katerih bi se seznanili z uporabo.
- Potrebno bi bilo odprto govoriti o dobrih zgodbah, ki se pišejo v socialnem delu, in o vlogi socialnega dela v izrednih razmerah. Mislim, da so socialni delavci tisti, ki najboljše poznajo poslanstvo svojega dela, in prav bi bilo, da s pomočjo Fakultete za socialno delo stopijo v javnost, v medije in zmanjšujejo stereotipe in predsodke o socialnem delu. V medijih bi se lahko izpostavili tudi člani Društva socialnih delavcev, ki so se v času epidemije postavili v ozadje. Menim, da bi bilo potrebno glede položaja in pogleda na stroko socialnega dela delati tako na mikro kot makro ravni. Torej imajo pomembno vlogo tudi strokovni delavci, ki z uporabniki pišejo zgodbe o dobrem sodelovanju in s tem spreminjajo pogled na socialno delo.
- Pomembno je tudi, kakšno mnenje in odnos imajo strokovni delavci do stroke socialnega dela. Pomembno je, da prepoznajo svojo vlogo, ki jo imajo v življenju uporabnikov, in ne minimalizirajo kompetentnosti, ki jo pridobijo na Fakulteti za socialno delo, ter se konstantno izobražujejo in nadgrajujejo svoje znanje.
- Za zmanjševanje izčrpanosti in izgorelosti strokovnih delavcev bi bilo potrebno v času izrednih razmer zaposliti dodaten kader, ki bi razbremenil že zaposlene in omogočil

lažjo organizacijo dela. Vodstvo bi prav tako moralo poskrbeti za ozaveščanje, na kakšen način se lahko strokovni delavci sproščajo in preprečujejo izgorelost.

- V času epidemije je pomembno, da vodstvo zagotovi varen deloven prostor in priskrbi ustrezno zaščitno opremo. S tem, ko poskrbijo za ustrezno zaščito, lahko strokovni delavci bolj sproščeno in varno opravljajo svoje delo z manj strahu pred širjenjem okužb in posledično zaščitijo tudi uporabnike, ki prihajajo na centre za socialno delo.
- Menim, da bi centri za socialno delo morali izdelati krizni načrt in priporočila za delo v času epidemije, ki bi ga napisali glede na izkušnje iz prvega in drugega vala. Pri pisanju bi se lahko opirali na izkušnje in dobre prakse, ki so bile prisotne v času epidemije COVID-19. Menim, da bi bilo potrebno to napisati v času trajanja ali takoj po koncu epidemije, ker so izkušnje sveže in bi na ta način lahko oblikoval dober načrt, kako ravnati v času epidemije ali drugih izrednih razmer. S tem bi na nek način omilili nevarnost, da bi se centri za socialno delo ponovno zapirali, ko bi prišlo do izrednih razmer.

## 2.7 Uporabljena literatura

24 UR. (2014). *Pregled najhujših poplav v Sloveniji, najbolj smrtonosne so bile na Celjskem leta 1954*. Pridobljeno 31. 3. 2021 s <https://www.24ur.com/novice/slovenija/pregled-najhujasih-poplav-v-sloveniji-najbolj-smrtonosne-so-bile-na-celjskem-leta-1954.html>

Agencija Republike Slovenije za okolje. (b.d.). *Naravne in druge nesreče*. Pridobljeno 15. 3. 2021 s <https://www.arso.gov.si/varstvo%20okolja/poro%C4%8Dila/poro%C4%8Dila%20o%20stanju%20okolja%20v%20Sloveniji/nesrece.pdf>

Agencija Republike Slovenije za okolje. (b.d.). *Potres leta 1998 v zgornjem Posočju*. Pridobljeno 12. 5. 2021 s <http://www.arso.gov.si/potresi/potresna%20aktivnost/potres1998.html>

Albrecht, F. (2017). *The Social and Political Impact of Natural Disasters*. Pridobljeno 15. 11. 2020 s <https://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1090236/FULLTEXT01.pdf>

Anderson, H., & Goolishian, H. (1992). The client is the expert: A not-knowing approach to therapy. V S. McNamee, & K. J. Gergen (ur.), *Therapy as social construction* (str. 25–39). Inc Magazine.

Andrejek, O., Merc, J., & Lavrič, A. (2011). *Priročnik za učitelje izbirnega predmeta Varstvo pred naravnimi in drugimi nesrečami*. Ljubljana: Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje.

Armitage, R., Nellums, B. L. (2020). *COVID-19 and the consequences of isolating the elderly*. Pridobljeno 30. 6. 2021 s [https://www.thelancet.com/journals/lanpub/article/PIIS2468-2667\(20\)30061-X/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanpub/article/PIIS2468-2667(20)30061-X/fulltext)

Banerjee, D. (2020). *The impact of Covid-19 pandemic on elderly mental health*. Pridobljeno 29. 6. 2021 s <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/gps.5320>

Banks, S., Cai, T., Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A. M., Strom, K., Truell, R., Úriz, M., & Weinberg, M. (2020). *Ethical Challenges for social workers during Covid-19: A global perspective*. Pridobljeno 18. 8. 2021 s <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-06-30-Ethical-Challenges-Covid19-FINAL.pdf>

- Beck, U. (1992). *Risk Society: Towards a New Modernity*. London: Sage.
- Brajša, P. (1993). *Pedagoška komunikacija*. Zagreb: Školske novine.
- Campbell, A. M. (2020). *An Increasing Risk of Family Violence during the Covid-19 Pandemic: Strengthening Community Collaborations to Save Lives*. Pridobljeno 29. 6. 2021 s <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2665910720300384>
- Cantillon, B., Chzhen, Y., Handa, S., & Nolan, B. (2017). *Children of Austerity*. Pridobljeno 26. 6. 2021 s [https://www.unicefirc.org/publications/pdf/Children\\_of\\_austerity.pdf](https://www.unicefirc.org/publications/pdf/Children_of_austerity.pdf)
- Cardinal Innovations Healthcare. (b.d.). *Trauma and Stress Disorders*. Pridobljeno 25. 6. 2021 s <https://www.cardinalinnovations.org/Members/Live-your-best-life/Mental-Illnesses/Trauma-and-Stress-Disorders>
- Cigler Kralj, J. (2020). *Navodila za ustrezno zaščito vseh uporabnikov in zaposlenih na področju socialnega varstva*. Pridobljeno 8. 9. 2021 s <https://www.gov.si/assets/ministrstva/MDDSZ/Koronavirus/Navodila-za-zascito-uporabnikov-in-zaposlenih-na-podrocju-socialnega-varstva.pdf>
- Constable, R., & Lee, D. B. (2004). *Social work with families: content and process*. Chicago, Illinois: Lyceum Books.
- Cvetek, R. (2009). *Bolečina preteklosti*. Celje: Celjska Mohorjeva družba.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). Socialno delo z družinami: razvoj doktrine. *Socialno delo*, 3(6), 111–118.
- Čačinovič Vogrinčič, G., & Mešl, N. (2019). *Socialni delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2005). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Dass-Brailsford, P. (2007). *A Practical Approach to Trauma: Empowering Interventions*. USA: SAGE Publications.

De Silva, J. (2007). Mitigating Insecurity as Part of Tsunami Rehabilitation. V S. T. Hettige (ur.), *Tsunami Recovery in Sri Lanka: Retrospect and Prospect* (str. 77–92). Colombo: Social Policy Analysis and Research Center (SPARC) in collaboration with ActionAid International: Sri Lanka.

Devilly, G. J., Wright, R., & Varker, T. (2009). *Vicarious trauma, secondary traumatic stress or simply burnout? Effect of trauma therapy on mental health professionals*. Pridobljeno 26. 6. 2021 s <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1080/00048670902721079>

Dnevnik. (2012). *Nesreča balona: Tragedijo naj bi povzročilo striženje vetra pri tleh, pilot brez veljavnega dovoljenja*. Pridobljeno 31. 3. 2021 s <https://www.dnevnik.si/1042548069>

Dnevnik. (2015). *Begunska kriza: na meji ni treba razglasiti izrednih razmer, ugotavlja vlada*. Pridobljeno 12. 3. 2021 s <https://www.dnevnik.si/1042723030>

Dominelli, L., Harrikari, T., Mooney, J., Leskošek, V., & Kennedy Tsunoda, K. (2020). *Covid-19 and social work: a collection of country reports*. Pridobljeno 1. 6. 2021 s <https://www.iassw-aiets.org/covid-19/5369-covid-19-and-social-work-a-collection-of-country-reports/>

Dragoš, S., & Žnidarec Demšar, S. (2005). *Akcijski projekt v skupnosti: Priročnik za izvedbo projekta in izdelavo projektne naloge*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič, E. P., Škerjanc, J., Urh, Š., & Žnidarec D. S. (2008). *Katalog socialnega dela: Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

*Evropska konvencija o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin*, Uradni list RS(13.6.1994) MP, št.7–41/1994 (RS 33/1994).

Farrell, A. F., Bowen, G. L., & Goodrich, S. A. (2015). Strengthening Family Resilience. V J. Arditti (ur.), *Family problems: Stress, risk and resilience* (str. 72–290). The Atrium, Southern Gate, Chichester, West Sussex UK: John Wiley and Sons, Ltd.

Flaker, V. (2003). *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. Pridobljeno 12. 12. 2020 s [https://www.fsd.uni-lj.si/mma/oris\\_metod\\_socialnega\\_dela/2009030300451963/](https://www.fsd.uni-lj.si/mma/oris_metod_socialnega_dela/2009030300451963/)

Flaker, V. (2020). Corona virus institutionalis – kronski institucionalni virus. *Socialno delo*, 59(4), 307–324.

Fraser, M. W., Richman, J. M., & Galinsky, M. J. (1999). Risk, protection and resilience: Toward a conceptual framework for social work practice. *Social Work Research*, 23(3). 131–143.

Gillespie, D. F., & Danso, K. (2010). Vulnerability: The Central Concept of Disaster Curriculum. VD. F. Gillespie, & K. Danso (ur.), *Disaster concepts and issues: A guide for social work education and practice* (str. 3–15). Alexandria: Council on Social Work.

Global Child Forum. (2020). *The effects of COVID-19 on young people*. Pridobljeno 1. 6. 2021 s <https://www.globalchildforum.org/blog/the-effects-of-covid-19-on-young-people/>

Global Child Forum. (b.d). *A Watershed Moment for Business: The effects of COVID-19 on young people*. Pridobljeno 26. 6. 2021 <https://www.globalchildforum.org/blog/the-effects-of-covid-19-on-young-people/>

Golightley, M., & Holloway, M. (2020). *Social Work in the Time of the COVID-19 Pandemic: All in This Together?* Pridobljeno 2. 7. 2021 s <https://academic.oup.com/bjsw/article/50/3/637/5826379?login=true>

Golightley, M., & Holloway, M. (2020). Editorial: Working on the Front Line: What War Are We Talking About?, *The British Journal of Social Work*, 50(2). Pridobljeno 12. 12. 2020 s <https://academic.oup.com/bjsw/article/50/2/303/5815996>

Guterres, A. (2021). *There is an epidemic of violence against women and girls still hiding in the shadow of Covid – we have to act*. Pridobljeno 27. 7. 2021 s <https://www.independent.co.uk/voices/women-domestic-violence-gender-equality-b1872686.html>

Haleem, A., Vaishya, R., & Javaid, M. (2020). *Effects of COVID 19 pandemic in daily life*. Pridobljeno 19. 11. 2020 s [https://www.researchgate.net/publication/340426338\\_Effects\\_of\\_COVID\\_19\\_pandemic\\_in\\_daily\\_life](https://www.researchgate.net/publication/340426338_Effects_of_COVID_19_pandemic_in_daily_life)

- Hawryluck, L., Gold, W. L., Robinson, S., Pogorski, S., Galea, S., & Styra, R. (2004). *SARS Control and Psychological Effects of Quarantine*. Pridobljeno 20. 12. 2020 s <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3323345/>
- Hobbs, E. K., & Evans, N. (2017). Social work perceptions and identity: How social workers perceive public and professional attitudes towards their vocation and discipline. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 29(4). Pridobljeno 10. 9. 2021 s [https://www.researchgate.net/publication/323030748\\_Social\\_work\\_perceptions\\_and\\_identity\\_How\\_social\\_workers\\_perceive\\_public\\_and\\_professional\\_attitudes\\_towards\\_their\\_vocation\\_and\\_discipline](https://www.researchgate.net/publication/323030748_Social_work_perceptions_and_identity_How_social_workers_perceive_public_and_professional_attitudes_towards_their_vocation_and_discipline)
- Hrovatič, D. (2020). *Socialno delo v izrednih razmerah*. Pridobljeno 20. 12. 2020 s <http://dsdds.splet.arnes.si/files/2020/04/Socialno-delo-v-izrednih-razmerah.pdf>
- Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo. (2020). *Vsakdanje življenje otrok v času epidemije COVID-19*. Pridobljeno 26. 6. 2021 s [https://www.irssv.si/upload2/Vsakdanje%20zivljenje%20otrok%20v%20casu%20epidemije%20novega%20koronavirusa\\_IRSSV.pdf](https://www.irssv.si/upload2/Vsakdanje%20zivljenje%20otrok%20v%20casu%20epidemije%20novega%20koronavirusa_IRSSV.pdf)
- International Association of Schools of Social Work (IASSW). (b.d). *Globalna izjava o etičnih načelih v socialnem delu*. Pridobljeno 9. 9. 2021 s <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2019/09/GLOBAL-SW-STATEMENT.-SLOVENE-TRANSLATION.pdf>
- Interntional Federation of Red Cross and Red Societies. (b.d.). *What is a disaster?* Pridobljeno 11. 11. 2020 s <https://www.ifrc.org/en/what-we-do/disaster-management/about-disasters/what-is-a-disaster/>
- Jelenc Krašovec, S. (2012). Izobraževanje za pismenost v luči kritične teorije izobraževanja odraslih. *Sodobna pedagogika*, 63(2),110–128.
- Jordan, B. (2004). Emancipatory Social Work? Opportunity or Oxymoron. *British Journal of Social Work*, 34. Pridobljeno 10. 9. 2021 s <https://www.jstor.org/stable/23719980>
- Kordeš, U., & Smrdu, M. (2015). *Osnove kvalitativnega raziskovanja*. Pridobljeno 1. 7. 2021 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-TFMXKCNO>

- Landau, J., & Saul, J. (2004). Facilitating Family and Community Resilience in Response to Major Disaster. V F. Walsh & M. McGoldrick (Ur.), *Living beyond loss: Death in the family* (str. 8–29).
- Lavrič, A., & Vinko, M. (2020). *Navodilo za izvajanje psihološke pomoči v razmerah epidemije oziroma pandemije*. Pridobljeno 11. 9. 2021 s [http://www.sos112.si/slo/tdocs/d\\_1015.pdf](http://www.sos112.si/slo/tdocs/d_1015.pdf)
- Layne, C. M., Warren, J., Shaley, A., & Watson, P. (2007). Risk, vulnerability, resistance, and resilience: Towards an integrative conceptualization of posttraumatic adaptation. V M. J. Friedman, T. M. Kean, & P. A. Resick (ur.), *PTSD: Science and practice: A comprehensive handbook* (str. 497–520). New York, Guilford Press.
- Leuwe, C. de (1595). *Familie et habitation*. Paris: C.N.R.S.
- Maddux, R. B. (1992). *Oblikovanje teama: vaja v vodenju*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Madsen, W. C. (2014). Taking it to the Streets: Family Therapy and Family-Centered Services. *Family Process*, 52(6), 351–360.
- Martins Van Jaarsveld, G. (2020). *The Effects of COVID-19 Among the Elderly Population: A Case for Closing the Digital Divide*. Pridobljeno 1. 7. 2021 s <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7693633/>
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist* 56(3), 227–238.
- McFadden, P., Gillen, P., Moriarty, J., Mallett, J., Schroder, H., Ravalier, J., Manthorpe, J., Harron, J., & Currie, D. (2020). *The Role of Coping in the Wellbeing and Work-Related Quality of Life of UK Health and Social Care Workers during COVID-19*. Pridobljeno 26. 6. 2021 s <https://ltccovid.org/project/health-and-social-care-workers-quality-of-working-life-and-coping-while-working-during-the-covid-19-pandemic-a-three-phase-study/>
- McGoldrick, M., & Carter, B., (2003). The family life cycle. V F. Walsh (ur.), *Normal family processes: growing diversity and complexity* (str.375–398). New York: The Guilford Press.
- Mednarodni pakt o državljanskih in političnih pravicah*. (UL RS, št. 35/92 – MP, št. 9/92).

- Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2: KVANTITATIVNE RAZISKAVE*. (skripta) Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, M. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II (SKRIPTA). Študijsko gradivo za interno uporabo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mestna Občina Ljubljana (b.d.). *Center za socialno delo*. Pridobljeno 15. 8. 2021 s <https://www.ljubljana.si/sl/moja-ljubljana/starejsi-v-ljubljani/domovi-za-starejse-v-mol/center-za-socialno-delo/>
- Mešl, N. (2013). Od razumevanja pojava naučene nemoči k razvijanju odpornosti v socialnem delu. *Socialno delo*, 52(6), 351–360. Pridobljeno 23. 5. 2021 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-JH9RRAZR>.
- Mešl, N., & Drobnič Radobuljac, M. (2020). Otrok z izkušnjo travme v postopkih zaščite. V V. Leskošek, T. Kodele, & Mešl, N. (ur.), *Zaščita otrok pred nasiljem in zanemarjenjem v Sloveniji* (str. 202–236). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N., & Kodele, T. (2016). Sodelovalni procesi socialnega dela z družino v skupnosti: krepitev odpornosti družin s številnimi izzivi. V N. Mešl, & T. Kodele, (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 41–64). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mešl, N., & Leskošek, V. (2021). *Delovanje centrov za socialno delo v času prvega in drugega vala epidemije COVID-19*. Neobjavljeno.
- Minahan, A., & Pincus, A. (1977). Conceptual framework for social work practice. *Social Work* 22(5), 347–352.
- Nacionalni inštitut za javno zdravje (2020). *COVID-19: kaj že ve in česa še ne ve medicinska stroka*. Pridobljeno 19. 11. 2020 s [https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/priloga\\_7\\_koronavirus\\_klinicna\\_slika\\_de\\_lo.pdf](https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/priloga_7_koronavirus_klinicna_slika_de_lo.pdf)
- Nacionalni inštitut za javno zdravje. (2018). *Psihična odpornost - dober temelj za duševno zdravje otrok in mladostnikov*. Pridobljeno 31. 3. 2021 s <https://www.nijz.si/sl/psihicna-odpornost-dober-temelj-za-dusevno-zdravje-otrok-in-mladostnikov>

- Nacionalni inštitut za javno zdravje. (2020). *Z zdravjem povezano vedenje v šolskem obdobju*. Pridobljeno 27. 6. 2021 s <https://www.nijz.si/sl/mladostniki-iz-manj-premoznih-druzin-v-casu-covid-19-bolj-ogrozeni-namenimo-jim-vecjo-pozornost>
- Nacionalni inštitut za javno zdravje. (2021). *Vpliv epidemije covid-19 na duševno zdravje*. Pridobljeno 26. 6. 2021 s [https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/vpliv\\_epidemije\\_covid-19\\_na\\_dusevno\\_zdravje\\_spletni\\_pogovor\\_14.5.2021.pdf](https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/uploaded/vpliv_epidemije_covid-19_na_dusevno_zdravje_spletni_pogovor_14.5.2021.pdf)
- Nussdorfer, V. (2017). *Zaščita človekovih pravic v izrednih razmerah*. Pridobljeno 15. 11. 2020 s <https://www.varuh-rs.si/sporocila-za-javnost/novica/varuhinja-na-medicini-pravu-in-druzbi-o-zasciti-clovekovih-pravic-v-izrednih-razmerah/>
- OECD. (2020). *Combatting COVID-19's effect on children*. Pridobljeno 20. 12. 2020 s <http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/combating-covid-19-s-effect-on-children-2e1f3b2f/>
- OECD. (2020). *The impact of covid-19 on education: Insights from education at a glance 2020*. Pridobljeno 28. 6. 2021 s <https://www.oecd.org/education/the-impact-of-covid-19-on-education-insights-education-at-a-glance-2020.pdf>
- Okafor, A. (2020). *Role of the social worker in the outbreak of pandemics (A case of COVID-19)*. Pridobljeno 11. 9. 2021 s <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311908.2021.1939537>
- Peacock, W. G., & Ragsdale, K. (1997). Social Systems, Ecological Networks, and Disasters: Toward a Socio-Political Ecology of Disasters. V W. G. Peacock, B. H. Morrow, & H. Gladwin (ur.), *Hurricane Andrew: Ethnicity, Gender and the Sociology of Disaster* (str.20–35). London: Routledge.
- Peinado, M., & Anderson, K. N. (2020). *Reducing social worker burnout during COVID-19*. Pridobljeno 13. 9. 2021 s <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0020872820962196>
- Plesničar M., M., Drobnjak, M., & Filipčič, K. (2020). *Kriminaliteta v času covid-19*. Pridobljeno 5. 9. 2021 s <http://inst-krim.si/wp-content/uploads/2020/04/Kriminaliteta-v-dobi-covid-19.pdf>

Polič, M. (1994). *Psihološki vidiki nesreč*. Ljubljana: Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje.

Prime, H., Wade, M., & Browne, D. T. (2020). Risk and resilience in family well-being during the COVID-19 pandemic. *American Psychologist*, 75(5), 631–643.

Rape Žiberna, T., Žnidar, A., Cafuta, J., & Flaker, V. (2019). Reorganizacija centrov za socialno delo – kaj se pravzaprav dogaja? *Socialno delo*, 58(2). Pridobljeno 15. 9. 2021 s [https://www.revija-socialnodelo.si/mma/4\\_pol.pdf/2019071711244810/](https://www.revija-socialnodelo.si/mma/4_pol.pdf/2019071711244810/)

Rapoša Tajnšek, P. (1993). Skupnostno socialno delo in skupnostna usmeritev v praksi socialnega dela v Sloveniji. *Socialno delo*, 32(5/6). Pridobljeno 24. 3. 2021 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-LLWY28ZI>

Republika Slovenija. (2020). *Državni načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh*. Pridobljeno 10. 9. 2021 s [http://www.sos112.si/slo/tdocs/epidemija\\_pandemija.pdf](http://www.sos112.si/slo/tdocs/epidemija_pandemija.pdf)

Republika Slovenija. (b.d). *Problematica nasilja v družini*. Pridobljeno 27. 7. 2021 s <https://www.gov.si/podrocja/druzina-otroci-in-zakonska-zveza/preprecevanje-nasilja-v-druzini/>

Republika Slovenija. (b.d.). *Centri za socialno delo*. Pridobljeno 15. 8. 2021 s <https://www.gov.si teme/centri-za-socialno-delo/>

Resman, M. (1999). Filozofija šolskega oziroma vrtčevskega svetovanja in svetovalne službe. V M. Resman, J. Bečaj, T. Bezić, G. Čačinovič Vogrinčič, & J. Musek (ur.), *Svetovalno delo v vrtcih, osnovnih in srednjih šolah* (str. 63–66). Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.

Rihter, L. (2003). Pomen kvalitativnih metod pri evalvaciji projektov prostovoljnega dela : primer evalvacije projekta prostovoljnega dela na šolskem centru Velenje. *Socialno delo*, 42(1), 19–26. Pridobljeno 3. 5. 2020 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-LGKMKGV6?&language=eng>

Rooney, B. (2019). *Emergency powers in democratic states: Introducing the Democratic Emergency Powers dataset*. Pridobljeno 15. 3. 2021 s

<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2053168019892436>

SAMSHA. (2020). *Types of Disasters*. Pridobljeno 11. 11. 2020 s

<https://www.samhsa.gov/find-help/disaster-distress-helpline/disaster-types>

Seligman, M. (1992). *Helplessness*. New York: Freeman.

Sinha, I., Bennett, D., & Taylor-Robinson, D. (2020). *Children are being sidelined by covid-19*. Pridobljeno 26. 6. 2021 s

[https://www.researchgate.net/publication/341690011\\_Children\\_are\\_being\\_sidelined\\_by\\_covid-19](https://www.researchgate.net/publication/341690011_Children_are_being_sidelined_by_covid-19)

Sitar Surić, S. (2016). *Uporaba in razvijanje teoretskih konceptov socialnega dela v praksi centrov za socialno delo* (doktorska disertacija). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Služba Vlade RS za lokalno samoupravo in regionalno politiko. (2008). *Operativni program razvoja človeških virov za obdobje 2007–2013*. Ljubljana: Tiskarna Pleško d.o.o.

Smith, M., Mikow, J., & Houston-Vega, M. K. (2010). Teaching Disaster-Related Practice: Postmodern and Social Justice Perspectives. V D. F. Gillespie & K. Danso (ur.), *Disaster concepts and issues: A guide for social work education and practice* (str.61–89). Alexandria: Council on Social Work.

Streeter, C. L., & Murty, S. A. (1996). *Research on Social Work and Disasters*. New York: The Haworth Press.

Stritih, B. (2006). Strategije pomoči pri socialnem delu s travmatiziranimi osebami in družinami. *Socialno delo*, 45(6), 333–343.

Svetlin Jakopič, S. (2005). Obravnava otrok in mladostnikov z vedenjskimi motnjami na centru za socialno delo: pomoč ali prisila. *Socialna pedagogika*, 9(4). Pridobljeno 12. 9. 2021 s <https://www.revija.zzsp.org/2005/05-4-391-422.pdf>

- Šugman Bohinc, L. (2003). Pripovedovanje zgodb v socialnem svetovanju in psihoterapiji. *Socialno delo*, 42(6), 377–383.
- Šugman Bohinc, L. (2011). Sinergetika soustvarjanja učenja in pomoči v šoli. V L. Šugman Bohinc (ur.), *Izvirni delovni projekt pomoči. Zbirka Učenci z učnimi težavami* (str. 36–80). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Trattner, W. (1994). *From poor law to welfare state: A history of social welfare in America*. ZDA: Free Press.
- Turk, B., & Jereb, L. (2018). Požari v naravnem okolju leta 2017. *Ujma*, 32(79). Pridobljeno 21. 3. 2021 s [http://www.sos112.si/slo/page.php?src=/ujma/article\\_2018.html](http://www.sos112.si/slo/page.php?src=/ujma/article_2018.html)
- UNESCO. (2020). *Adverse consequences of school closures*. Pridobljeno 26. 6. 2021 s <https://en.unesco.org/covid19/educationresponse/consequences/>
- United Nations. (2020). *The Social Impact of COVID-19*. Pridobljeno 19. 11. 2021 s <https://www.un.org/development/desa/dspd/2020/04/social-impact-of-covid-19/>
- Ustava Republike Slovenije* (URS), Ur. l. RS, št. 33/91-I, 42/97 – UZS68, 66/00 – UZ80, 24/03 – UZ3a, 47, 68, 69/04 – UZ14, 69/04 – UZ43, 69/04 – UZ50, 68/06 – UZ121,140,143, 47/13 – UZ148, 47/13 – UZ90,97,99 in 75/16 – UZ70a.
- VAL 202. (2020). *Epidemija je pokazala, da je uvedba dolgotrajne oskrbe nujna*. Pridobljeno 30. 6. 2021 s <https://val202.rtvsllo.si/2020/05/kje-pa-vas-cevelj-zuli-214/>
- Videmšek, P. (2008). Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela. *Socialno delo*, 47 (3/6), 209–217. Pridobljeno 10. 12. 2020 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-1BXBCRWU>
- Vlada Republike Slovenije. (20. 4. 2020b). *Koronavirus: Ukrepi za zaježitev širjenja*. Pridobljeno 20. 11. 2020 s <https://www.gov.si teme/koronavirus-sars-cov-2/ukrepi-za-zaježitev-sirjenja-okuzb/>
- Watzlawick, P., Beavin-Bavelas, J., & Jackson, D. (1967). *Pragmatics of human communication—A study of interactional patterns, pathologies and paradoxes*. New York: WW Norton.

WHO. (2020). *Older people & COVID-19*. Pridobljeno 29. 6. 2021 s  
<https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/demographic-change-and-healthy-ageing/covid-19>

*Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (ZVNDN-UPBI)* (2006). Ur. 1. RS 51/06, 97/10.

Zakour, M. J. & Gillespie, D. F. (2012). *Community Disaster Vulnerability*. New York: Springer.

Zakour, M. J. (1996). Geographic and Social Distance during Emergencies: A Path Model of Interorganizational Links. *Social Work Research*, 20(1), 19–29.

Zavod Republike Slovenija za šolstvo. (2020). *Izobraževanje na daljavo v času epidemije Covid-19 v Sloveniji*. Pridobljeno 27. 6. 2021 s  
<https://www.zrss.si/digitalnaknjiznica/IzobrazevanjeNaDaljavo/2/>

Zidar, R., Urek, M., Lamovšek, V., Rode, V. & Škerjanc, J. (2010). Natural and Other Disasters: A Social Work Perspective. V L. Kajfež Bogataj, H. K. Muller, K. I. Svetnik, & N. Toš (ur.), *Modern RISC-Societies Towards a New Paradigm for Societal Evolution* (str. 343–369). Dunaj: Edition echoraum.

Zorn, M., & Komac, B. (2015). Tretji posvet Naravne nesreče v Sloveniji – dan Bojana Ušeničnika. *Ujma*, 29(412). Pridobljeno 3. 3. 2021 s  
[http://www.sos112.si/slo/page.php?src=/ujma/article\\_2015.html](http://www.sos112.si/slo/page.php?src=/ujma/article_2015.html)

## 2.8 Osnovno kodiranje

### 1. DEFINIRANJE VLOGE SOCIALNEGA DELA V PRVEM IN DRUGEM VALU EPIDEMIJE

- **V prvem valu epidemije**

- Delo v skladu s številnimi navodili (SD1.6, SD3.2, SD5.10, SD7.2, SDD7.4, SD8.38, SD11.2, SD12.8, SD13.2, SD14.2, SD15.2);
- fleksibilnost SD in hitri odzivi (SD10.2, SD2.2, SD4.2, SD4.6, SD7.2, SD9.2);
- pomen samoorganiziranja in oblikovanja vloge SD (SD3.2, SD3.22, SD7.2, SD7.10, SD16.2);
- nepripravljenost na izredne razmere (SD10.2, SD16.2, SD5.2);
- negotovost in strah (SD.2.2, SD5.14, SD11.14, SD11.16, SD11.28, SD13.2, SD5.2,).

- **V drugem valu epidemije**

- Ne(sodelovanje) s civilno zaščito (SD10.16, SD2.72);
- delo poteka kot običajno, le naročiti se je potrebno (SD2.34, SD2.36, SD5.32, SD9.22, SD11.32, SD11.38, SD11.40, SD12.26, SD16.10);
- ni več tako striktnih navodil (SD3.58, SD7.28, SD10.18, SD12.24);
- ukrepi za preprečevanje okužb (SD1.38, SD10.16, SD12.26, SD3.72, SD5.34, SD7.30, SD8.24, SD8.76);
- bogatejši za izkušnje iz prvega vala (SD7.30, SD9.20, SD10.16, SD11.36, SD13.20);
- splošna vloga socialnega dela v družbi (SD1.28, SD9.18);
- vloga MDDSZ (SD2.74);
- prikaz SD v medijih (SD2.74).

- **Zadovoljstvo z vlogo v prvem valu epidemije**

- Proaktivnost (SD1.14, SD1.24, SD14.4, SD4.2, SD4.6, SD4.26, SD4.58, SD7.2, SD7.16, SD8.72);
- povezanost s splošno vlogo v družbi (SD5.28, SD5.30, SD8.92, SD11.24, SD11.26, SD11.28, SD13.8);
- vključenost v strokovni svet, sodelovanje z RK, občino (SD4.30, SD9.16, SD9.18, SD15.14).

- **Zadovoljstvo z vlogo v drugem valu epidemije**
  - Običajen krogotok, opravljanje vseh nalog (SD10.20, SD11.40, SD12.32, SD14.13).

## **2. ORGANIZACIJA NA CENTRIH ZA SOCIALNO DELO V PRVEM IN DRUGEM VALU EPIDEMIJE**

- **Organizacija dela v prvem valu**
  - Različne možnosti dela:
    - delo od doma (SD3.2, SD3.10, SD3.12, SD5.6, SD6.6, SD6.18, SD8.32, SD7.12, SD8.14, SD9.4, SD10.2, SD12.4, SD15.4);
    - koriščenje starega dopusta (SD1.2, SD2.14, SD3.2, SD8. 26);
    - redni dopust (SD6.2, SD6.6, SD6.11);
    - nespremenjeno opravljanje dela na CSD (SD13.4, SD13.4);
    - varstvo otrok (SD3.2, SD3.2, SD5.6, SD7.14, SD8.36, SD12.4, SD13.4, SD15.4);
    - čakanje na delo (SD1.2, SD2.10, SD9.4);
  - delo v dveh ali treh skupinah, preprečevanje širjenja okužbe (SD1.10, SD7.12, SD10.2, SD11.6, SD15.2, SD16.2);
  - možnost samoodločanja oz. dogovarjanja z vodstvom (SD1.12, SD7.12, SD7.14, SD7.30, SD8.18, SD13.4);
  - razočaranje nad vodstvom (SD6.2, SD6.14, SD6.16, SD6, 36).
- **Organizacija dela v drugem valu**
  - Različne možnosti dela:
    - delo od doma in delo v službi (SD1.52, SD11.32, SD3.48, SD3.50, SD3.55, SD3.124, SD5.32, SD7.44);
    - doma zaradi varstva otrok (SD6.16, SD9.22);
    - čakanje na delo zaradi osebnih okoliščin (SD6.16);
  - delo v skupinah, da bi preprečili širjenje okužb (SD3.44, SD3.48, SD6.16, SD9.22);
  - varnostnik na vhodu (SD3.76, SD8.24, SD8.26);

- timsko delo v živo ob upoštevanju ukrepov (SD13.10, SD2.46, SD4.37, SD5.32, SD8.66).

- **Podporni dejavniki**

- V prvem valu

- Osebna naravnost SD (SD1.24, SD2.4, SD2.56, SD2.70, SD7.18, SD9.8, SD9.14);
    - hitra nabava zaščitne opreme (SD4.14, SD5.2, SD5.22, SD9.6, SD15.8);
    - povezovanje služb v lokalnem okolju (SD4.2, SD4.30, SD4.32, SD5.16);
    - sodelavke in sodelavci (SD1.22, SD6.34, SD7.18, SD7.32, SD13.38);
    - vodstvo pusti možnost samoorganiziranja (SD13.34, SD4.4, SD7.16, SD7.32, SD8.4).

- V drugem valu

- Pomen sodelovanja v kolektivu (SD1.46, SD2.50, SD2.52, SD15.24, SD15.28)
    - pridobitev Zoom licenc, opreme IKT (SD1.46, SD8.12),
    - odgovorno delo zaposlenih (SD5.44, SD8.16);
    - naročanje na pogovore, možnost načrtovanja dela (SD12.26, SD7.44);
    - vodja (SD1.46, SD15.24).

- **Ovire**

- V prvem valu

- Ni možnosti namestitve za ljudi, prevozov (SD4.14, SD4.16, SD4.18, SD5.18, SD11.14);
    - ni opremljenosti z IKT (SD1.22, SD1.34, SD8.8, SD8.10);
    - ni osebnega stika (SD9.10, SD12.10, SD13.6);
    - pomanjkanje zaščitne opreme (SD3.30., SD5.2, SD6.10, SD11.20, SD12.28).

- V drugem valu

- Ni prijav nasilja s strani šol in pediatrov (SD1.32, SD5.44, SD6.24, SD11.40, SD12.50, SD11.58);
    - uporabniki manj potrpežljivi (SD1.4, SD1.46, SD15.22, SD9.20);
    - oprema IKT, dostop do telefona (SD1.32, SD3.98, SD7.34);
    - odzivi vodstva (SD2.41, SD2.54).

### **3. DOSTOPNOST CENTROV ZA SOCIALNO DELO V PRVEM IN DRUGEM VALU EPIDEMIJE**

#### **▪ Prvi val**

- Zaprtje institucije (SD1.2, SD10.2, SD11.4, SD12.2., SD12.6, SD13.2, SD14.2, SD15.18, SD16.2);
- opravljanje nujnih nalog/dežurstva (SD1.2, SD3.2, SD4.10, SD5.24, SD8.2, SD9.2, SD12.2, SD16.2);
- tudi osebni stik v njunih primerih (SD1.15, SD5.20, SD8.4, SD11.22);
- ukinjeno izvajanje stikov pod nadzorom (SD13.4, SD13.4).

#### **▪ Drugi val**

- Še vedno zaklenjena vrata CSD, zvonec za uporabnike (SD1.38, SD1.40, SD2.34, SD3.60, SD7.30, SD12.26, SD13.10, SD15.20);
- delo poteka kot običajno, le naročiti se je potrebno (SD2.34, SD2.36, SD5.32, SD9.22, SD11.32, SD11.38, SD11.40, SD12.26, SD16.10).

### **4. IZRAŽENE POTREBE UPORABNIKOV V ČASU EPIDEMIJE IN ODZIV NANJE**

#### **▪ Izražene potrebe**

- Finančna varnost, revščina, materialna stiska (SD1.70, SD4.55, SD5.62, SD7.20, SD7.52, SD8.28, SD9.42, SD10.36, SD11.56, SD12.44, SD13.28);
- nasilje v družini (prepovedi približevanja) (SD1.74, SD4.42, SD6.24, SD7.22, SD8.28, SD9.40, SD10.40, SD12.2, SD13.42, SD15.54);
- urejanje stikov (SD7.22, SD9.36, SD11.58, SD12.42, SD13.2, SD15.52);
- potreba po šolanju v živo (SD8.28, SD10.36, SD14.25, SD15.60);
- negotovost in strah (SD2.98, SD2.100, SD8.28, SD12.12, SD14.25);
- odnosi v družini (SD1.74, SD5.62, SD12.14, SD13.28, SD14.25);
- osamljenost (SD2.28, SD4.62, SD7.52);
- prenehanje delovnih razmerij (SD1.72, SD12.12);
- porast razvez (SD8.28, SD10.36, SD15.52);
- višji stroški skupnega bivanja (SD2.18, SD2.19);

- prevozi (SD4.16).
- Odziv na izražene potrebe
  - Hitro reševanje vlog (SD1.76, SD7.53);
  - vključevanje prostovoljcev za pomoč družinam (SD10.36);
  - posredovanje pri drugih organizacijah (SD10.36);
  - več senzibilnosti za potrebe ljudi (SD16.27).

## 5. UPORABA INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKE TEHNOLOGIJE V ČASU EPIDEMIJE

- Telefon (SD1.2, SD2.82, SD3.26, SD3.28, SD3.96, SD5.26, SD7.2, SD7.44, SD8.20, SD9.8, SD10.2, SD11.8, SD13.4, SD15.6);
- Zoom, Teams (SD1.32, SD2.4, SD2.6, SD3.96, SD5.24, SD6.42, SD8.60, SD9.8, SD9.30, SD10.2, SD11.46, SD13.18, SD14.21, SD15.12, SD16.20);
- oddaljen dostop (SD8.8, SD7.14, SD15.42);
- elektronska pošta (SD16.20, SD6.24).
- **Prednosti uporabe IKT**
  - Možnost timskih sestankov in supervizij (SD1.46, SD7.48, SD8.61, SD13.20, SD16.21);
  - manj časa se porabi za pot (SD7.44, SD8.68, SD10.28, SD11.46, SD13.18);
  - večja dostopnost (SD1.60, SD3.114, SD7.48, SD9.30);
  - možnost vzpostavljanja drugačnega odnosa z mladimi (SD7.44, SD9.32);
  - kreativnost pri iskanju rešitev (SD9.30, SD14.21).
- **Zadržki uporabe IKT**
  - Ni osebnega stika (SD1.14, SD10.26, SD3.114, SD5.52, SD6.42, SD7.48);
  - izostanejo neformalni pogovori med strokovnjaki (SD11.46, SD11.48, SD13.18, SD14.11);
  - varstvo osebnih podatkov (SD1.60, SD15.44, SD9.34);
  - nepoznavanje uporabe IKT (SD10.28);
  - ni podpore s strani računalničarja (SD3.114);
  - ne zaznaš neverbalne komunikacije (SD1.60).

## **6. ETIČNE DILEME PRI OPRAVLJANJU SOCIALNEGA DELA V ČASU COVID-19**

- Skrb, da ne bi okužili uporabnikov (SD10.34, SD12.40, SD13.24, SD4.52, SD8.6, SD9.38);
- prepoznavanje stisk (SD1.64, SD11.42, SD13.24, SD13.26, SD7.50);
- obseg dela ostaja enak (utrujenost zaradi skrbi za otroke in delo) (SD15.50, SD2.94, SD2.96, SD5.58, SD9.36);
- strah, da bi okužili sorodnike zaradi stikov z uporabniki (SD10.30, SD11.18, SD12.40, SD8.6);
- presoja, kaj je nujno (SD15.48, SD3.2, SD116.3, SD7.2);
- skrb za otroke, do katerih ne moremo (SD1.62, SD7.22);
- ni osebnega stika (SD1.62, SD7.50);
- kam z ljudmi, ko ni namestitev (SD5.54, SD5.56).

## 2.9 Odnosno kodiranje

Shema 1: Opredelitev vloge socialnega dela, organizacija dela na centrih za socialno delo in dostopnost centrov za socialno delo v prvem in drugem valu

