Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Leja Nuhi

Izzivi na centru za socialno delo v času izrednih razmer zaradi poplav

Magistrsko delo

Moravče, 2024

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Leja Nuhi

Izzivi na centru za socialno delo v času izrednih razmer zaradi poplav

Magistrsko delo

Mentor: doc. dr. Miloslav Poštrak

Moravče, 2024

Predgovor

Strinjam se z besedami, ki jih je v svojem delu uporabil K. Natek (2007, str. 148), ki pravi, da lahko vsakič, ko naravni dogodek postane predmet medijske pozornosti, vidimo, kako je širša javnost, vključno z nekaterimi strokovnjaki, vedno znova presenečena nad krutostjo narave, čeprav so bili nenavadni dogodki vedno del naravnega reda. Sodobna družba se včasih zanaša na vso tehnologijo in pozablja na znanje, ki bi nam lahko pomagalo bolje razumeti naravne pojave in se nanje ustrezno pripraviti. Menim, da je sodoben način življenja ustvaril distanco med nami in naravo. Naše predstave o naravi so omejene na kratke izlete v naravo v prostem času ob lepem vremenu. Izgubili smo stik z naravo in pozabili, kako ključno je razumevanje njenih zakonitosti za naše preživetje. Natkova opažanja nas spodbujajo k ponovni vzpostavitvi povezave med okoljem ter spoznavanju in ohranjanju znanja o naravi. Pri tem bi poudarila, da je nujno, da se vrnemo k spoštovanju in razumevanju narave, da se bolje pripravimo na morebitne naravne dogodke ter se zavemo, da smo del kompleksnega sistema, v katerem ima lahko vsak poseg posledice.

V svojem magistrskem delu se osredotočam na socialno delo v izrednih razmerah, ki se je izvajalo na centru za socialno delo v času obsežnih poplav avgusta leta 2023. Zanimale so me izkušnje socialnih delavk[1], ki so se znašle pred novimi izzivi, ki jih do tedaj niso poznale. Pri tem me je v sklopu raziskave zanimalo, kako socialne delavke doživljajo izredne razmere v času poplav, kakšna je bila dinamika delovnih razmer na centru za socialno delo, kako je potekalo delo z uporabniki, kakšno pomoč in podporo so imele in kakšna je perspektiva socialnega dela v izrednih razmerah. Menim, da je preučevanje te tematike pomembno, saj lahko imajo izkušnje socialnih delavk pomembno vlogo v primeru morebitnih podobnih razmer v bodoče. V teoretičnem delu najprej opredelim izredne razmere, kjer opišem naravne nesreče, poplave in zakonodajni okvir. V drugem delu teoretičnega uvoda predstavim delo na centru za socialno delo in omenim vpliv izrednih razmer na socialne delavke. V tem delu predstavim tudi sodelovanje socialnih delavk v času izrednih razmer z drugimi strokovnjaki skozi štiri faze pomoči. Posebno pozornost namenim tretjemu delu, kjer strnjeno pišem o socialnem delu v času izrednih razmer, znotraj katerega omenjam metode dela na mikro, mezo in makro ravni socialnega dela. V zadnjem delu namenim nekaj besed tudi zelenemu socialnemu delu.

[1] Na mestih, kjer uporabljam ženski spol v množini (socialne delavke), ta zajema tudi vse druge spole.

ZAHVALA

Iskreno se zahvaljujem mentorju doc. dr. Milku Poštraku za vse napotke in strokovne usmeritve pri pisanju magistrskega dela, predvsem za potrpljenje in podporo pri mojih nenadnih idejah in odločitvah.
Prav tako se zahvaljujem doc. dr. Alenki Gril za deljene in uporabne informacije, ki sem jih v tistem trenutku najbolj potrebovala.
Velika zahvala gre vsem mojim sodelavkam in sodelavcem, ki so si kljub svojemu delu vzeli čas in z mano delili svojo izkušnjo, ki so jo doživeli v času poplav. Hvala vam! Brez vas mi ne bi uspelo.
Nazadnje ogromna zahvala moji družini in fantu za vso podporo v vseh letih študija, da ste mi stali ob strani, me ves čas spodbujali in verjeli vame. Uspelo mi je!

Podatki o magistrskem delu

Ime in priimek: Leja Nuhi

Naslov magistrskega dela: Izzivi na centru za socialno delo v času izrednih razmer zaradi poplav

Kraj: Moravče

Leto: 2024

Mentor: doc. dr. Miloslav Poštrak

Število strani: 153 **Število preglednic:** 1 **Število prilog:** 4

Ključne besede: izredne razmere, naravne in druge nesreče, poplave, center za socialno delo, socialno delo v izrednih razmerah, metode dela v izrednih razmerah, zeleno socialno delo

Povzetek: V magistrskem delu raziskujem izkušnje socialnih delavk na centru za socialno delo v času izrednih razmer, natančneje v času poplav. V začetnem delu teoretičnega uvoda na kratko predstavim izredne razmere, naravne nesreče, poplave in zakonodajni okvir. V drugem delu teoretičnega uvoda pišem o delu na centru za socialno delo, vplivu izrednih razmer na socialne delavke in sodelovanju socialnih delavk z drugimi strokovnjaki skozi štiri faze pomoči. V tretjem delu strnjeno pišem o socialnem delu v času izrednih razmer. V zadnjem delu omenim zeleno socialno delo. Raziskati sem želela, kako socialne delavke doživljajo delo v izrednih razmerah v času poplav, kakšna je bila dinamika delovnih razmer na centru za socialno delo, kako je potekalo delo z uporabniki, kakšno pomoč in podporo so imele in kakšna je perspektiva socialnega dela v izrednih razmerah. Raziskava je kvalitativna, zato sem v empiričnem delu predstavila intervjuje s socialnimi delavkami. Rezultati raziskave so pokazali, da socialne delavke delo v izrednih razmerah povezujejo z delom v času koronavirusa in z delom v času poplav. Izredne razmere so na centru za socialno delo vzpostavile veliko sodelovanja in enotnosti med socialnimi delavkami. Organizacija dela je bila na začetku bolj slaba, vendar se je kasneje izboljšala. Socialne delavke so v času poplav delale na različne načine, v skladu z načeli in metodami socialnega dela. Delo v času poplav je bilo za večino socialnih delavk naporno, ampak ni imelo prav posebnega vpliva na njihovo duševno in telesno zdravje. Po doživeti izkušnji poplav socialne delavke še vedno gledajo na socialno delo na enak način. Skoraj vse se strinjajo, da gre pri socialnem delu za pomoč ljudem, ne glede na razmere.

Title: Challenges Faced at a Center of Social Work During a Flood Emergency

Abstract: emergency conditions, natural and other disasters, floods, center for social work, social work in emergencies, methods of work in emergencies, green social work

Key words:

This master's thesis examines the experiences of social workers at a center of social work during emergency conditions caused by flooding. The initial part of the theoretical introduction outlines the concepts of emergency conditions, natural disasters and floods, as well as the relevant legislative framework. The second part of the theoretical introduction deals with work conducted at the center for social work, the effect of the emergency conditions on social workers and the collaboration of social workers with other experts in the four stages of the assistance process. The third part summarizes social work in an emergency. The final part touches on green social work. In this master's thesis, I explore how social workers experience work under emergency conditions during floods, the workplace dynamics at the center of social work, the nature of work with end users, the extent of assistance and support, as well as the perspective of social work in emergencies. This is a qualitative study. Therefore, the empirical segment presents interviews with social workers. The results of the study show that social workers associate work under emergency conditions with their work during Covid-19 and during the flood. At the center of social work, the emergency conditions facilitated large-cale collaboration and a sense of kinship among the social workers. The organization of labor was initially deficient but eventually saw significant improvement. During the flooding, the social workers were active in various ways, all in accordance with the principles and methods of social work. Work during the floods was difficult for most social workers, but it left no significant effects on their mental or physical well-being. After living through the experience of flooding, the social workers continue to view social work the same way as before. Almost all agree that social work is about helping people, regardless of the prevailing circumstances.

Kazalo vsebine

1 Teoretični uvod ... 1
1.1 Izredne razmere ... 1
1.2 Naravne in druge nesreče ... 1
1.3 Poplave ... 3
1.4 Zakonodajni okvir ... 4
1.5 Delo na centru za socialno delo v času izrednih razmer ... 5
1.6 Vpliv izrednih razmer na zaposlene ... 9
1.7 Sodelovanje z drugimi strokovnjaki skozi različne faze pomoči ... 10
1.8 Socialno delo v izrednih razmerah ... 13
1.9 Zeleno socialno delo ... 23
2 Formulacija problema ... 25
2.1 Raziskovalna vprašanja ... 26
3 Metodologija ... 27
3.1 Vrsta raziskave ... 27
3.2 Glavne teme raziskovanja ... 27
3.3 Merski instrument in viri podatkov ... 27
3.4 Opredelitev enot raziskovanja – populacija in vzorec ... 28
3.5 Zbiranje podatkov ... 28
3.6 Obdelava in analiza podatkov ... 29
4 Rezultati ... 31
4.1 Doživljanje izrednih razmer ... 31
4.2 Dinamika delovnih razmer ... 33
4.3 Delo z uporabniki ... 36
4.4 Pomoč in podpora socialnim delavkam ... 39
4.5 Perspektiva socialnega dela ... 41
5 Razprava ... 46
6 Sklepi ... 54
7 Predlogi ... 57
8 Uporabljena literatura ... 59
9 Priloge ... 67
9.1 Priloga 1: Smernice za intervju ... 67
9.2 Priloga 2: Transkript intervjujev A-I z označenimi izjavami ... 68
9.3 Priloga 3: Odprto kodiranje intervjujev A-I ... 96
9.4 Priloga 4: Osno kodiranje intervjujev A-I ... 144

Kazalo preglednic

Preglednica 1: Primer odprtega kodiranja za osebo A ... 29

1 Teoretični uvod

1.1 Izredne razmere

Včasih je težko definirati stanje izrednih razmer (Nussdorfer, 2017). Ustava Republike Slovenije (1991) v 92. členu pravi, da se izredno stanje razglasi, kadar velika in splošna nevarnost ogroža obstoj države. O razglasitvi vojnega ali izrednega stanja, nujnih ukrepih in njihovi odpravi na predlog vlade odloča državni zbor (*Ustava Republike* Slovenije, 1991). Jakoš (1994, str. 3) v svojem delu Organizacija pomoči v primerih naravnih katastrof izredne razmere poimenuje krizne razmere, ko pravi, da »[k]rizne razmere vedno boleče prizadenejo posameznika in skupnost«. Značilnost vsake krize je nepredvidljivost (Stritih, 1990, str. 119).
Izredne razmere ljudem prinašajo množično nesrečo, strah, vznemirjenost, negotovost in paniko (NHS, 2020). Nastanejo kot posledica množične nesreče oziroma vsakega dogodka, ki prizadene veliko število ljudi in presega zmožnosti obvladovanja z rednimi viri (Kešpert, 2009, str. 21). Izredne razmere v družbi lahko povzročijo različne vrste nepričakovanih dogodkov s škodljivimi posledicami velikih razsežnosti za ljudi ali naravno okolje (Gril in Šeme, 2021, str. 203).
V socialnem delu se izredne razmere obravnavajo kot vrsta različnih stresnih razmer, pri katerih večina ljudi ne more zadovoljiti svojih potreb s pomočjo vsakdanjih družbenih procesov. Izredne razmere so krizne situacije, ki vključujejo različne odzive organizacij in drugih družbenih sistemov (Zakour, 1996, str. 3).
Glede na naravo in izvor se izredne razmere pojavljajo v obliki elementarnih nesreč, kot posledice naravnih pojavov, ki jih ni mogoče nadzorovati in na katere človek nima vpliva. V drugo skupino se uvrščajo katastrofe, ki jih je človek izzval namerno ali po naključju. V posebno skupino sodijo izredne razmere, ki jih je človek izzval z namenom (Jovićević, 1983, str. 15).

1.2 Naravne in druge nesreče

V slovenskem jeziku se pogosto uporabljajo štirje izrazi, ki označujejo dogodke z neželenimi posledicami, ki so razvrščeni od najblažjih do izjemno silovitih: nezgoda, nesreča, katastrofa in kataklizma (Natek, 2011). Slovar slovenskega knjižnega jezika (2014) besedo nesreča razlaga kot: »(1) stanje, ki povzroča duševne bolečine, (2) dogodek, pri katerem je človek poškodovan ali mrtev, (3) dogodek, ki človeka zelo prizadene, navadno materialno, (4) dogodek, ki povzroča človeku zadrego, neprijeten občutek«. Primernejši izraz za naravne nesreče bi bil naravna nevarnost oziroma ogroženost zaradi naravnih nesreč, saj se zdi nevtralnejši in primernejši, če

z njim označujemo naravne razmere, ki lahko povzročijo škodljive pojave, vendar smo se v slovenskem jeziku na termin naravne nesreče že navadili (Komac, 2020).

Naravne nesreče od leta 1990 v svetovnem merilu prizadenejo 270 milijonov ljudi letno. Tveganje za ljudi zaradi naravnih nesreč je vsak dan večje. Dejavniki, kot so hitra rast prebivalstva v zadnjem stoletju, tveganja zaradi tehnološkega razvoja, podnebne spremembe, naraščajoča neravnovesja med državami in zmanjšanje svetovnih virov, še povečujejo tveganje (Koçak, 2018). Naravne nesreče so sestavni del naravnega dogajanja, ki ga človek praviloma ne more preprečiti, temveč se mu mora na čim ustreznejše načine prilagoditi (Natek, 2011). Naravne nesreče vplivajo na ljudi na različne načine, kar zahteva različne načine pomoči. Pri namenu in izhodiščih za pomoč pa so preživeli in drugi udeleženci naravnih nesreč enotni: potrebna je zgodnja, dosegljiva, kakovostna in strokovna pomoč (Lavrič, 2009).

Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (ZVNDN) (2006) navaja, da je nesreča dogodek ali vrsta dogodkov, ki nastanejo zaradi nenadzorovanih naravnih in drugih sil. Posledice nesreče lahko ogrožajo zdravje in življenje ljudi in živali, premoženje, povzročijo škodo na kulturni dediščini in okolju. Za obvladovanje in nadzor je treba uporabiti posebne ukrepe, sile in sredstva, saj ukrepi rednih dejavnosti, sil in sredstev ne zadoščajo.

Ušeničnik (2002, str. 463–464) deli nesreče glede na nastanek na naravne in antropogene. Med naravne nesreče uvršča potres, poplavo, zemeljski plaz, snežni plaz, sušo, pozebo, žled, epidemijo in izgubo biološke raznovrstnosti. Med antropogene nesreče umešča požar, nesrečo v prometu, industrijsko nesrečo, nesrečo pri delu, terorizem in množične migracije.

Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (2006) med naravne nesreče uvršča potres, poplave, zemeljski plaz, snežni plaz, visok sneg, močan veter, točo, žled, pozebo, sušo, požar v naravnem okolju, množični pojav nalezljive človeške, živalske ali rastlinske bolezni in druge nesreče, ki jih povzročajo naravne sile. Pod druge nesreče omenjeni uvršča nesreče v prometu, požar, rudniško nesrečo, porušitev jezu, nesreče, ki jih povzročijo dejavnosti na morju, jedrske nesreče in druge ekološke ter industrijske nesreče, ki jih povzroči človek s svojo dejavnostjo in ravnanjem, pa tudi vojno, izredno stanje, uporabo orožij ali sredstev za množično uničevanje ter teroristične napade s klasičnimi sredstvi ter druge oblike množičnega nasilja (*Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami*, 2006).

Naravne nesreče se dogajajo povsod po svetu. Vrste naravnih nesreč, ki se pojavljajo, so zelo odvisne od lege opazovanega območja. Slovenija leži na centralnem delu Evrope na stičišču alpskega, sredozemskega, panonskega in dinarskega sveta in je najdovzetnejša za poplave, zemeljske plazove, požare in potrese (Lesar, 2022).

1.3 Poplave

V Republiki Sloveniji so med vsemi naravnimi nesrečami verjetno najpogostejše poplave, ki velikokrat povzročijo veliko škodo. Skupna površina poplavnih območij v Sloveniji zajema več kot šest odstotkov površine državnega ozemlja, če upoštevamo še hudourniška območja, pa tudi do deset odstotkov površine države (Ministrstvo za obrambo, 2016, str. 4).

Geografski terminološki slovar (2005) definira poplave kot redno ali obdobno razlitje vode iz prenapolnjene rečne struge, jezerske kotanje ali morja. Robič, Frantar in Polajnar (2002, str. 282) jih opredeljujejo kot naravni pojav, pri katerem narasle vode prestopijo svoje bregove in zalijejo bližnje kopno. Ob poplavi se voda razlije izven svojega normalnega območja vodnega telesa, to je struge ali obale. Večinoma se pojavljajo kot posledica naravnih vzrokov, predvsem zaradi vremenskih, geoloških, hidroloških in vegetacijskih značilnosti pokrajine. Glavni dejavnik je neenakomerna porazdelitev padavin v prostoru in času, pri čemer igra veliko vlogo tudi predhodna nasičenost tal. Človek ima pri tem posreden vpliv, saj s stalnimi posegi v rečne struge spreminja naravni vodni cikel, s tem pa tudi dinamiko vodnih tokov. Ob ekstremnih dogodkih se voda zaradi regulacije strug odvaja povečano in izjemno hitro na gosto naseljene predele. Hkrati se lahko voda zadržuje na drugih območjih zaradi regulativnih ukrepov, kar vodi v nastanek poplav na mestih, kjer jih prej sploh ni bilo (Zorn in Komac, 2008). Pomembna dejavnika pri pojavu poplav sta tudi taljenje snega in predhodna namočenost tal (Ministrstvo za obrambo, 2016).

Poplave se med seboj razlikujejo glede na različne dejavnike in niso odvisne le od količine padavin. Natek (2005, str. 14) razlikuje pet vrst poplav:

1. Hudourniške poplave, ki so kratkotrajne in izjemno silovite. Vode hitro narastejo, prenašajo velike količine plavja in ga nasipajo na vršajih ali v ravnini, po nekaj urah divjanja pa že upadejo.
2. Nižinske poplave, ki se pojavljajo ob spodnjem toku večjih rek. Nastanejo zaradi razlike v hitrosti dotekanja visokih vod ter pretočnih zmogljivosti rečnih strug. Vode hitro pritečejo iz višjega sveta in se razlijejo po ravnini, nato počasi odtečejo in za sabo pustijo peščeno-ilovnate naplavine.
3. Poplave na kraških poljih, ki nastopijo počasi, voda stoji več dni ali tednov in počasi odteče skozi kraško podzemlje. Nastanejo lahko zaradi dviga piezometrične ravni nad površje ali zaradi presežka dotekajoče vode nad zmogljivostjo podzemnih odtočnih kanalov.

4. Morske poplave, ki nastanejo zaradi kombinacije visoke plime, nizkega zračnega pritiska in juga, ko se gladina morja za kratek čas dvigne nad višino običajne visoke plime in preplavi obrežje.
5. Mestne poplave se pojavljajo zaradi hitrega odtekanja padavin s streh in asfaltiranih površin, ki jih kanalizacijski sistem za meteorne vode ne more sproti požirati.

Posledice poplav so lahko zelo velike. Povzročajo lahko smrtne žrtve, gospodarske izgube, družbeno in okoljsko škodo. Škoda se lahko razteza od poškodb domov, javne infrastrukture, trgovskih in industrijskih objektov, do uničenja kmetijskih pridelkov. Poplave pogosto pretrgajo družbene in gospodarske tokove. Poleg fizične škode zaradi poplave se sprožijo tudi verižne nesreče, kot so onesnaženje okolja in nenadzorovan izpust nevarnih snovi, onesnaženje pitne vode, prekinitve električne oskrbe, motnje v komunikaciji ter težave pri oskrbi s pitno vodo. Pojavijo se tudi nalezljive bolezni pri ljudeh, posebej nevarne bolezni pri živalih in druge zdravstvene težave (NOAA, b. d.). Vse kaže na kompleksnost in raznolikost izzivov, s katerimi se spoprijemamo ob poplavah. Medtem ko se fizični vpliv nesreče lahko konča že v nekaj minutah, lahko odpravljanje njenih posledic traja tedne, mesece ali celo leta (Polič, 2010). Ministrstvo za obrambo (2016) pričakuje nadaljnje povečevanje obsega ogroženih območij in njihove stopnje tveganja. Ravno zato je za učinkovito spoprijemanje z nesrečami ključnega pomena pripravljenost (Kus, 2010).

1.4 Zakonodajni okvir

Varstvo pred naravnimi in drugimi nesrečami se je uredilo in uveljavilo kot ključen del nacionalne varnosti, saj so bili vzpostavljeni in uveljavljeni ukrepi ter sistem, namenjeni obvladovanju teh nevarnosti. V okviru sistema varstva pred naravnimi nesrečami so pravni temelj ustava, zakoni in drugi predpisi, mednarodno humanitarno pravo, sprejete mednarodne konvencije o varstvu in zaščiti ljudi, živali, kulturne dediščine in okolja pred škodljivimi vplivi naravnih in drugih nesreč ter sklenjene mednarodne pogodbe (Ušeničnik, 2002, str. 467).

Nacionalno zakonodajo na področju varstva pred naravnimi nesrečami sestavljajo Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami kot sistemski zakon, posebni in področni zakoni ter na njihovi podlagi izdani predpisi. Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (2006) ureja temeljna načela varstva, dolžnosti in pravice državljanov, pristojnosti države in občin, naloge drugih pravnih in fizičnih oseb, programiranje, načrtovanje, organiziranje, nadzorovanje, financiranje ukrepov in opazovanje, obveščanje, alarmiranje in zaščitne ukrepe, osebno in vzajemno zaščito, sile za zaščito, reševanje in pomoč, upravno organiziranost in naloge uprave, izobraževanje in usposabljanje, materialne in finančne vire, nadzor nad

izvajanjem zakona in drugih predpisov ter nekatera druga vprašanja (*Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami*, 2006).

Poleg tega sta pomembna še dva dokumenta. Prvi je Nacionalni program varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami, ki določa vire ogrožanja ter strateške cilje in naloge za preprečevanje nesreč, razvoj sistema ter krepitev pripravljenosti zaščite in reševanja pri odpravljanju posledic nesreč. Drugi dokument je Doktrina zaščite, reševanja in pomoči, ki se opira na znanstvena spoznanja in izkušnje preteklih nesreč. Ta dokument upošteva sodobne usmeritve v primerljivih državah, h katerim se na podlagi enotnih načel in stališč strokovno-operativno usmerja organiziranje in izvajanje zaščite, reševanja in pomoči ob naravnih in drugih nesrečah ter v vojni in izrednem stanju (Ušeničnik, 2002, str. 467).

Poleg omenjenega se morajo pristojni organi na regijski ravni ravnati tudi po raznih področnih zakonih, uredbah, pravilnikih in navodilih, odlokih in sklepih, ki urejajo posamezna področja delovanja sistema zaščite, reševanja in pomoči na regijski in občinski ravni. V primeru poplav je v Sloveniji zakonodajni okvir za preprečevanje, obvladovanje in odpravljanje posledic poplav urejen še z drugimi dokumenti. Med pomembnejšimi so:

- Zakon o vodah (ZV-1) (2002),
- Uredba o vsebini in izdelavi načrtov zaščite in reševanja (2012),
- Uredba o pogojih in omejitvah za izvajanje dejavnosti in posegov v prostor na območjih, ogroženih zaradi poplav in z njimi povezane erozije celinskih voda in morja (2008),
- Zakon o graditvi objektov (ZGO-1) (2004),
- Zakon o interventnih ukrepih za odpravo posledic in zemeljskih plazov iz avgusta 2023 (ZIUOPZP) (2023).

1.5 Delo na centru za socialno delo v času izrednih razmer

Sistem socialnega varstva ščiti najranljivejše skupine prebivalstva. Njegov namen je omogočiti socialno varnost in socialno vključenost državljanov ter drugih prebivalcev Republike Slovenije. V okviru politik socialnega varstva morajo država in lokalne skupnosti zagotavljati pogoje, v katerih lahko posamezniki v povezavi z drugimi osebami v družinskem, delovnem in bivalnem okolju ustvarjalno sodelujejo in uresničujejo svoje razvojne zmožnosti ter s svojo dejavnostjo dosegajo raven kakovosti življenja, ki je primerljiva z ravnjo kakovosti življenja drugih prebivalcev Republike Slovenije ter ustreza merilom človekovega dostojanstva (*Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2022–2030,* 2022).

Ustanovitelj centrov za socialno delo je država, ki jim namenja osrednjo vlogo koordinatorja socialnovarstvenih storitev (Kuzmanič Korva, Perkovič, Kovač, Rapoša-Tajnšek in Flaker, 2004). Centri za socialno delo so javni socialnovarstveni zavodi, znotraj katerih delujejo notranje organizacijske enote, ki so organizirane tudi zunaj sedeža centra za socialno delo. Delujejo na podlagi Zakona o socialnem varstvu in opravljajo naloge, ki so jim z zakonom dodeljene kot javna pooblastila in naloge, ki jim jih nalagajo drugi predpisi (*Zakon o socialnem varstvu*, 1992). Poleg tega centri za socialno delo opravljajo tudi:

- storitve socialne preventive,
- storitve prve socialne pomoči,
- pomoč družini na domu,
- storitve osebne pomoči,
- organizacijo skupnostnih akcij za socialno ogrožene skupine prebivalstva,
- naloge interventne službe,
- druge storitve in naloge, če so potrebne zaradi odpravljanja socialnih stisk in težav v okolju,
- dejavnost kot učno bazo študentov socialnega dela (*Zakon o socialnem varstvu*, 1992).

V času izrednih dogodkov, kot so na primer naravne in druge nesreče, mora center za socialno delo zagotavljati naloge, ki jih izvaja tudi sicer. Pomagati mora pri urejanju nastanitev in osnovni oskrbi ranljivih skupin prebivalstva, kamor sodijo: evidentiranje rizičnih posameznikov ali skupin prebivalstva, pomoč pri organizaciji pomoči na domu in dostave hrane, pridobivanje informacij in njihovo širjenje na terenu ter pomoč pri organizaciji evakuacije in iskanju prostora za nastanitve prebivalcev v začasna ali nadomestna bivališča. Center za socialno delo mora ocenjevati, organizirati in zagotavljati pomoč ogroženim skupinam prebivalstva, sodelovati z drugimi organi ter z njimi usklajevati naloge in ukrepe. V času izrednih razmer mora pospešeno odločati o pravicah iz javnih sredstev. Tukaj gre predvsem za pospešeno reševanje vlog za denarne socialne pomoči, varstvene dodatke, izredno denarno socialno pomoč in obveščanje prebivalstva o možnosti pridobitve izredne denarne in socialne pomoči. Socialnovarstvene storitve se morajo izvajati po Zakonu o socialnem varstvu, ki vključuje uporabnike v individualne storitve, namenjene odpravljanju socialnih stisk in težav, ki zajema prvo socialno pomoč, osebno pomoč, pomoč družini na domu in pomoč družini za dom ter institucionalno varstvo. Omenjene storitve se lahko zaradi izrednih razmer izvajajo tudi po telefonu, elektronski ali navadni pošti. Nazadnje morajo zaposleni v času izrednih razmer izvajati psihosocialno pomoč in podporo v okviru poslovnega časa centra za socialno delo. Pri

tem se izvaja individualno pomoč, svetovanje, krepitev moči in informiranje. Vključevanje v pomoč je kratkotrajno in se izvede takoj. Običajno je najnujnejša materialna oskrba, istočasno pa je treba ljudem zagotoviti čustveno oporo (krepitev moči, opolnomočenje, zagovorništvo), poskrbeti zlasti za rizične skupine ljudi in jim pomagati na način, da bo pomoč v čim večji meri zadovoljila dejanske potrebe uporabnika (Rihter, 2020).

Na tem mestu se zdi smiselno dotakniti smernic za socialno delo v času izrednih razmer, ki sta jih s pomočjo opravljene raziskave Socialno delo v času epidemije COVID-19 oblikovali Mešl in Leskošek (2021). Oblikovali sta jih v dveh sklopih.

Prvi sklop pripisuje velik pomen organizaciji v času izrednih razmer, saj ljudem določa (ne)dostopnost do ustrezne, takojšnje in strokovno utemeljene pomoči v obliki storitve in programov. Organizacija socialnih služb naj temelji na čim večji strokovni avtonomiji, ki socialnim delavkam omogoča samostojno odločanje o uporabi različnih metod dela, prilagojenih posameznikom in skupinam ter izvajanju dejavnosti na različne načine, kot so terensko delo, delo s skupnostjo ali projektno delo. Pomemben element, ki ga poudarjata, naj bo tudi horizontalno povezovanje zaposlenih in demokratično vodenje, saj takšen pristop omogoča prilagajanje in dogovarjanje v hitro spreminjajočih se razmerah. To ne povečuje le dostopnosti do storitev, temveč tudi zadovoljstvo zaposlenih. Delodajalci morajo v času izrednih razmer zagotoviti večjo prožnost delovnega časa, prostor za opravljanje dela, upoštevati potrebe po varstvu otrok in opravljanju drugih skrbstvenih nalog. Prav tako je treba zagotoviti dodatna sredstva za več zaposlenih, saj se tako zagotovi opravljanje delovnih nalog in hkrati upošteva specifične osebne okoliščine zaposlenih. Potrebno je usposabljanje in razvijanje spretnosti za prevzemanje novih nalog v času izrednih razmer, saj lahko nova znanja podprejo delovne procese tudi po koncu izrednih razmer (Mešl in Leskošek, 2021, str. 247–250).

Drugi sklop smernic skrbi za povezanost zaposlenih in komunikacijo; pri tem avtorici poudarjata povezanost zaposlenih, k čemur pripomore redna in pogosta komunikacija. V delovnem okolju, kjer je kolektiv tesno povezan in ima vzpostavljeno redno komunikacijo, zaposleni doživljajo večjo podporo pri izvajanju svojih nalog. Takšno okolje prispeva k povečani zavzetosti zaposlenih in njihovi dejavni vpletenosti v delovne procese. Delodajalci so odgovorni za zagotavljanje smernic za delo in posodabljanje informacij. Sporočila morajo biti jasna, saj tako zmanjšamo negotovost in zmedo. Informacije, ki jih vodje prejmejo od ministrstev, morajo biti prilagojene razmeram na centru, saj v nasprotnem primeru pride do zapletov in še večjih težav (Mešl in Leskošek, 2021, str. 247–250).

V negotovih razmerah, kjer se dogodki hitro odvijajo in presegajo drug drugega, nesreče ustvarjajo izjemne pogoje dela za uslužbence in delovanje javne uprave. V teh razmerah je včasih treba delovati »nerutinsko«. Osnovna naloga javne uprave je kljub temu še vedno zadovoljevanje javnih potreb (Kus, 2010, str. 326).

Ukrepi na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, ki jih je država namenila za gospodinjstva, ki so jim poplave povzročile škodo in so jih socialne delavke omogočale na centru za socialno delo, zajemajo (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2023a):

- izredno denarno socialno pomoč, ki je namenjena vsem žrtvam poplav in plazov iz avgusta 2023, ne glede na dohodek ali premoženje, v obliki solidarnostne pomoči;
- izredno denarno pomoč za kritje stroškov najetega stanovanja, pri čemer so posamezniki ali družine zaradi poplav ali zemeljskih plazov izgubili streho nad glavo in so za reševanje stanovanjske težave najeli stanovanje ter zaprosili za pomoč pri kritju s tem povezanih stroškov;
- subvencijo tržne najemnine, ki se je upoštevala, če so posamezniki ali družine, ki so zaradi poplav in plazov na svoji stanovanjski nepremičnini utrpeli škodo ter so za reševanje stanovanjske težave najeli stanovanje;
- izjemno dodelitev neprofitnega stanovanja vsem, ki so zaradi poplav in zemeljskih plazov ostali brez doma in jim je bilo začasno brezplačno dodeljeno neprofitno stanovanje za čas dvanajstih mesecev;
- nadomestilo za stroške bivanja v drugi stanovanjski enoti, do katerega so upravičene osebe, ki so v času poplav in plazov dejansko prebivale v nepremičninah, ki so bile zaradi poplav in plazov uničene ali huje poškodovane ter je za njihovo obnovo potreben daljši čas;
- krizno namestitev oseb, starejših od 65 let, in odraslih s posebnimi potrebami, in sicer do 21 dni, z možnim podaljšanjem največ dvakrat po 21 dni;
- subvencijo za vrtec in šolsko prehrano, ki je temeljila na podlagi odločbe o izredni denarni socialni pomoči za poplave in zemeljske plazove v avgustu 2023. Upravičenci so bili upravičeni do brezplačnega vrtca in šolske prehrane, s predložitvijo odločbe o izredni denarni pomoči;
- domnevo pravočasnosti za vloge za uveljavljanje pravic iz javnih sredstev in spremembe, vložene na CSD, ki žrtvam poplav omogočajo uveljavljanje pravic iz javnih sredstev in sporočanje sprememb tudi za nazaj;

- spremembe vrednosti nepremičnine za letne pravice iz javnih sredstev, do katere so upravičeni vsi upravičenci do letnih pravic iz javnih sredstev, ki so utrpeli škodo na svoji nepremičnini in ta škoda vpliva na vrednost slednje.

Socialna delavka, ki opravlja delo na področju socialnega varstva, prevzema različne odgovornosti na različnih ravneh. Te odgovornosti segajo od skrbi za uporabnike do sodelovanja s stroko, vodenja v organizaciji, v kateri delajo, vse do odnosa do družbe kot celote. Delo na področju socialnega varstva se osredinja predvsem na pomoč in podporo ljudem v različnih stiskah. Socialne delavke se pri svojem delu srečujejo z različnimi čustvenimi izzivi, saj morajo obvladovati čustva pri interakcijah z ljudmi, ki prihajajo po pomoč. Zaradi narave dela in interakcij z ljudmi ter pričakovanj organizacije zaposleni doživljajo raznolika čustva. Delo in stopnja čustvenega angažiranja sta lahko povezana s pozitivnimi posledicami, kot je zadovoljstvo z delom, prav tako se lahko sprožijo negativne posledice, kot sta stres in izgorelost (Rihter, 2016, str. 183).

1.6 Vpliv izrednih razmer na zaposlene

Izredne razmere za socialne delavke pomenijo izredno stresno delovno okolje (Gril in Šeme, 2021, str. 213). Zavedati se moramo, da so socialne delavke enako travmatizirane kot ljudje, ki potrebujejo pomoč. Pri tem je treba omogočiti podporo tudi tistim, ki jo dajejo (Zaviršek, 2022). Zaposleni v pomagajočih poklicih so pogosto izpostavljeni travmatskim dogodkom. Odziv nanje je travmatski stres (Lavrič in Štirn, 2016, str. 90). Socialne delavke se na dnevni ravni srečujejo z različnimi travmatičnimi zgodbami ljudi, ki se znajdejo v brezizhodnem položaju. Na eni strani so ob pripovedih ljudi, ki se srečujejo s številnimi izzivi, izpostavljene visoki stopnji tveganja. Po drugi strani pa so izpostavljene nemoči, s katero se srečujejo ob reševanju situacij. Dobri in želeni izidi večinoma niso odvisni od njihovega strokovnega dela in odnosa, ki ga vzpostavijo s sogovorniki, ampak so rezultat družbene neenakosti in nepravičnosti ter neustrezne distribucije storitev, ki jih ljudje potrebujejo. To so za socialne delavke izredno stresne situacije, saj imajo zelo omejene vire in možnosti za pomoč ljudem z osebno izkušnjo stiske. Omenjeno vpliva na visoko raven stresa pri delu, ki lahko povzroči izgorelost (Videmšek, 2020, str. 249–250).

Pomembno je, da socialne delavke v prvi vrsti poskrbijo zase in za svoje dobro psihofizično zdravje. Človek, ki je zmožen poskrbeti zase, lahko veliko učinkoviteje poskrbi tudi za druge (Štefanec, 2002). Koncept skrbi zase vključuje dejavnosti, s katerimi lahko izboljšamo ali ohranjamo zdravje in zdravljenje ter hkrati preprečujemo bolezni; lahko zajema razne fizične aktivnosti, zdravo prehrane, osebno higieno ali izogibanje škodljivim navadam (Nacionalni

inštitut za javno zdravje, 2015, str. 12). Newell in MacNeil (2010, str. 63) navajata, da lahko vsak posameznik različno poskrbi zase, glede na to, kaj potrebuje. V kontekstu skrbi zase se lahko osredotočimo na splošno skrb za telo, ki zajema ohranjanje telesne kondicije, uravnoteženo prehrana, zadostno spanje ter redno telesno vadbo. Poleg skrbi za telo so vključene še druge strategije skrbi zase, na primer slikanje, risanje, dejavnosti na prostem, ohranjanje duhovnih povezav prek religije, joge, meditacije ipd. Izredno pomemben vidik skrbi zase je tudi skrb za odnose, v katere je posameznik vpet, še posebej v kontekstu socialnega dela. Čustvena in socialna podpora sta ključna dejavnika za preprečevanje izčrpanosti in izgorelosti. Pomembna podpora zaposlenim so tudi supervizija, intervizija in timsko delo (Mešl in Leskošek, 2021). Videmšek (2021) ugotavlja, da je supervizija ključna podpora socialnim delavkam pri raziskovanju njihovih pristopov, predstavitvenih izzivov ter deljenju dobrih izkušenj in dilem, ki se pojavljajo v njihovi vsakodnevni praksi. Avtorica glede na lastne izkušnje navaja, da socialne delavke v veliki meri potrebujejo tovrstno podporo in pomoč, da lahko vztrajajo v svojem delu in prepoznajo njegove rezultate. Pomembna je lahko tudi intervizija (posebna vrsta supervizije), pri kateri majhna skupina kolegov s podobno stopnjo strokovne usposobljenosti in delovnih izkušenj supervizira drug drugega s pomočjo vprašanj, ki nastajajo v njihovih delovnih okoljih. Obe metodi sta namenjeni strokovnjakom in jim neposredno pomagata, posredno pa pomagata tudi uporabnikom, saj se jim s tem zagotovi kakovostne storitve (Poštrak, 2022, str. 70). Eden od pomembnih pristopov k delu je timsko delo. Osebje pri tem dela skupaj in razvija skupne vrednote, cilje ter delovne prakse, s katerimi se zagotovi boljšo storitev kot pri individualnem delu (Payne, 1995, str. 157). Timski način dela izberemo, ko pot reševanja, rešitev in način reševanja problema niso znani. Takrat je dobrodošlo večje število mnenj, ki lahko pripomorejo k najboljši rešitvi po usklajevanju (Lipičnik in Možina, 1993, str. 76).

1.7 Sodelovanje z drugimi strokovnjaki skozi različne faze pomoči

V skladu z ugotovitvami Mesec in Stritih (2015) je v socialnem delu poudarek na pomenu timskega dela. Na področju socialnega varstva sodelujejo strokovnjaki iz različnih poklicev, vsak s svojo edinstveno strokovno usposobljenostjo, ki je njihova moč. Sodelovanje v timu vsakemu strokovnjaku omogoča prepoznavanje njegovih omejitev in iskanje priložnosti za kreativno sodelovanje z drugimi strokovnjaki.

Socialno delo v izrednih razmerah vključuje – poleg strokovnega znanja pri zagotavljanju storitev v času izrednih razmer – tudi medorganizacijsko prakso za izboljšanje koordinacije. Učinkovito in usklajeno sodelovanje med organizacijami, namenjenimi pomoči ob nesrečah,

pomaga posameznikom, gospodinjstvom in skupnostim pri okrevanju in izogibanju dolgotrajnim psihološkim in socialnim težavam (Zakour, 1996). Za obvladovanje kompleksnih izzivov, kamor sama uvrščam delo v poplavah, ki zahtevajo sodelovanje več institucij, je ključno usklajevanje s strokovnjaki z različnih področij. To postane še posebej pomembno, ko so potrebne informacije o dogodku ali situaciji uporabnika ter perspektive različnih služb na dogodek oziroma situacijo (Flaker, 2003, str. 60).

Nesreče vedno nastanejo v nekem okolju in so tako vedno povezane s temeljno družbeno skupnostjo, zato je pomembno, da so lokalne skupnosti in njihove uprave dobro pripravljene nanje (Kus, 2010, str. 326). Naravne in druge nesreče lahko na ljudi vplivajo na različne načine, zato je pomembno, da je pomoč zgodnja, dosegljiva, kakovostna in strokovno izvedena. Poleg tega je nujno zagotavljati ustrezne informacije o dogodku ter opozarjati udeležence na možne reakcije po nesreči. Posameznikom se mora omogočiti celostna in učinkovita rehabilitacija ter ponovna vzpostavitev stabilnosti po nesreči (Lavrič, 2009, str. 217).

Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (2006) glede zagotavljanja varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami veleva, da morajo varnost v okviru svojih pristojnosti oziroma pravic in dolžnosti zagotavljati:

- državljani in drugi prebivalci Republike Slovenije kot posamezniki;
- prebivalci, prostovoljno organizirani v društva, strokovna združenja in druge nevladne organizacije, ki opravljajo dejavnost, pomembno za varstvo pred naravnimi in drugimi nesrečami;
- javne reševalne službe;
- gospodarske družbe, zavodi in druge organizacije:
- lokalne skupnosti;
- država.

Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje v primeru nesreč organizira dva informacijska centra, ki delujeta na različnih območjih države. Ena izmed nalog informacijskega centra je sodelovanje z različnimi službami, vključno s socialno, zdravstveno, policijsko in poizvedovalno službo, pa tudi z duhovniki ter drugimi (*Uredba o organiziranju, opremljanju in usposabljanju sil za zaščito in reševanje in pomoč*, 2007). Pomembno je, da je pomoč organizirana na več ravneh (Lavrič, 2009, str. 217):

1. raven: najprej mora biti poskrbljeno za osnovno oskrbo in varnost, kamor sodi oskrba z osnovnimi sredstvi, kot so: hrana, voda, osnovna zdravstvena oskrba itd. Na tej ravni mora biti zagotovljena pomoč udeleženim pri obnovitvi osnovnih socialnih struktur in vlog; javnosti se

mora ozaveščati o težavah preživelih in ponesrečenih, udeležence se mora seznanjati z možnostmi pomoči in ozaveščati ter izobraževati o možnih reakcijah na nesrečo (Lavrič, 2009, str. 218).

Materialna pomoč države ob nastanku poplav obsega (Vlada Republike Slovenije, 2019, str. 23)

- pomoč v obliki zaščitne in reševalne opreme,
- pomoč v obliki sredstev za začasno nastanitev in oskrbo ljudi,
- posredovanje pri zagotavljanju specialne opreme, ki je na ogroženem območju ni mogoče dobiti (gradbena mehanizacija, naprave za prečiščevanje vode, električni agregati, muljne črpalke visokih zmogljivosti itn.),
- pomoč v obliki hrane, pitne vode, zdravil, oblek, obutve ipd.

2. raven: naslednja pomembna raven pomoči, ki mora biti zagotovljena, je pomoč skupnosti in družini, saj socialni odnosi pozitivno vplivajo na spoprijemanje posameznika s stresom in ublažijo posledice grozečih dogodkov. Na tej ravni pomoči ima pomembno vlogo pri podpori socialna mreža, zlasti družina, sosedje, sorodniki, sodelavci in prijatelji, ki imajo na posameznika največji vpliv (Lavrič, 2009, str. 218).

Socialna mreža je ključen element socialne podpore posamezniku v stiski. Socialna podpora vključuje psihološke in materialne vire, ki jih posameznik dobi od družine in prijateljev med doživljanjem stresa. Posameznik lahko od svojega socialnega kroga dobi tri temeljne vrste socialne podpore. Prva je čustvena podpora, ki omogoča izražanje čustev v času potrebe. Druga je instrumentalna podpora oziroma fizična pomoč pri zadovoljevanju osnovnih potreb. Tretja, informacijska podpora, pa zajema nasvete, smernice in informacije, ki posamezniku pomagajo pri obvladovanju situacij. Obkroženost s skrbnimi in podpornimi ljudmi povečuje verjetnost, da posameznik vidi samega sebe kot sposobnega za premagovanje stresnih situacij. Taki odnosi niso ključni le za doseganje čustvene podpore, ampak tudi za spodbujanje posameznikove zmožnosti za doseganje osebnih ciljev (Cherry, 2023).

Socialno delo ima dvojno usmerjenost. Po eni strani spodbuja in ohranja obstoječe neformalne, primarne socialne mreže kot ključne vire pomoči v življenjskem okolju posameznika. Hkrati pa socialni delavci razvijajo tudi formalne socialne mreže, s katerimi zagotavljajo potrebne socialne storitve. To pomeni, da se osredotočajo na krepitev naravnih družbenih vezi in omogočajo ter razvijajo organizirane sisteme za strokovno podporo in izvajanje storitev za izpolnjevanje različnih socialnih potreb (Poštrak, 2022, str. 53).

3. raven: če omenjeno ne zadostuje, mora priti do usmerjene nespecializirane pomoči, kamor sodijo različne organizacije, kot sta Rdeči križ in Karitas (Lavrič, 2009, str. 218). Pri tem gre za prostovoljno delo oz. neplačano humanitarno dejavnost, ki jo organizirajo neformalna in formalna civilna združenja in institucije. Prostovoljno delo na področju socialnega varstva je lahko nadomestek za profesionalno socialno delo – ga torej nadomešča do določene mere. Lahko pa mu je komplementarno, ga torej dopolnjuje in povečuje njegove učinke. Opravljajo ga lahko tako laiki kot strokovnjaki (Poštrak, 2022, str. 9). V slovenskem prostoru je prostovoljno delo zelo dobro razvito in velja kot osnovno ravnanje, kadar pride do nesreč. Ljudje so organizirani so v skupine, ki jih vodijo Rdeči križ Slovenije, Slovenska karitas, razna prostovoljna društva, na primer gasilska društva, potapljaška društva, taborniki, skavti idr. (Ušeničnik, 2002).

4. raven: najvišja in najbolj specializirana raven psihosocialne pomoči je specializirano delovanje strokovnjakov s področja psihiatrije in psihologije ob nesrečah (Lavrič, 2009, str. 218–219). Krizna situacija pomembno vpliva na naše duševno zdravje, saj zamaje temelje našega delovanja (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2015). Poplave so hud travmatski dogodek, po katerem se lahko posamezniki dolgoročno spopadajo z različnimi posledicami, zato sta toliko pomembnejši psihosocialna pomoč in podpora usposobljenih strokovnjakov.

Strokovno znanje o socialnem delu, ki temelji na vrednotah in načelih, ter metode socialnega dela, bi morala ostati ključen medij za dialog z drugimi poklici v iskanju najboljših izidov za ljudi, ki potrebujejo pomoč in podporo (Sobočan, 2011, str. 213).

1.8 Socialno delo v izrednih razmerah

Socialno delo ima pomemben prispevek za delo v času izrednih razmer, zato v tem delu teoretičnega uvoda pišem ravno o tem. Sledil bo podrobnejši opis dela socialnih delavk v izrednih razmerah na treh ravneh – mikro-, mezo- in makroravni. Namen je predstaviti nekatere pristope in metode dela, ki jih je smiselno uporabiti na posamezni ravni, ko pride do izrednih razmer, kot se je to zgodilo v času poplav. Ker se zavedam prepletenosti vseh treh ravni, bo tudi moje celotno razmišljanje glede socialnega dela v času izrednih razmer strnjeno v enem delu.

V svetu, polnem nesreč in podnebne negotovosti, so ljudje pogosto ogroženi zaradi različnih težav, ki izhajajo iz njihovega okolja. Ob upoštevanju tega ima poklic socialnega dela veliko vlogo (Machimbidza, Nyahunda in Makhubele, 2022), kljub temu da se formalno ne uvršča v sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010, str. 345).

»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 spoštovanju različnosti. Dolžnost socialnega dela, utemeljenega na teorijah socialnega dela družboslovja, humanistike in lokalnih vednosti je, da ljudi in strukture angažira, da se spoprijemajo z življenjskimi izzivi in povečujejo blaginjo« (IASSW AIETS, 2019, str. 3). Posebnost in izjemnost socialnega dela je, da ni omejeno na določeno populacijo in okolje, temveč temelji na celostnem pristopu pomoči in podpore, ki sega od individualnega dela s posamezno osebo do dela s skupinami, skupnostmi in do zavzemanja za spremembe v družbenih razmerah, politikah in normah. Ob tem se socialno delo ne omejuje le na en sam vidik posameznega problema ali situacije. Nasprotno, izhaja iz povezovanja vseh elementov življenjskega sveta, s ciljem doseči želene izide (Juren, Sobočan in Jurček, 2022, str. 1–2).

Socialno delo se je vseskozi ukvarjalo z raziskovanjem socialnega dela ob naravnih in drugih nesrečah. To prikazujejo zapisi, namenjeni interni rabi na Višji šoli za socialne delavce v Ljubljani iz leta 1978. Vida Miloševič Arnold (1978, str. 46) v zapisu Kdo se evakuira navaja: »Skrb za socialno ogrožene občane je v normalnih razmerah v pristojnosti socialnega skrbstva, zato mora pri načrtovanju in izvedbi evakuacije strokovna socialna služba tesno sodelovati s civilno zaščito in z Rdečim križem.« V zadnjih dveh desetletjih je opazen izrazit razvoj področja socialnega dela v izrednih razmerah (Gril in Šeme, 2021). Pomembno je, da imajo socialne delavke potencial, da razumejo edinstveno področje nesreč s poudarjanjem vrednot svojega poklica in posvečanjem pozornosti zatiranemu in prikrajšanemu prebivalstvu. Stroka socialnega dela mora imeti glas na nastajajočem področju, ki manjka, vendar se razvija (Bauwens in Naturale, 2017).

Socialno delo se lahko vzpostavlja in ohranja kot avtonomen poklic le tako, da ostaja zavezano vrednotam in etičnim načelom, na katerih temelji. Pri tem se morajo vrednote in etična načela nenehno odražati in prilagajati skozi čas, da lahko v različnih družbenih kontekstih zagotavljajo učinkovito orodje za spopadanje z nepravičnostjo in izključevanjem (Sobočan, 2011, str. 213). Gril in Šeme (2021, str. 210) opozarjata, da mora socialno delo tudi v času izrednih razmer ostati zavezano delovanju, ki je usklajeno s šestimi temeljnimi vrednotami socialnega dela: (1) služenje uporabnikom, skupaj z namenom socialne krepitve posameznikov, družin, skupnosti, (2) zavezanost boju za socialno pravičnost, (3) spoštovanje dostojanstva in vrednosti osebe, s katero sodelujemo, (4) spoštovanje pomena medčloveških odnosov, (5) spoštovanje integritete osebe in (6) kompetentno strokovno socialno delo.

Socialno delo je v vseh okoliščinah naravnano v pomoč ljudem, ne zgolj v izrednih razmerah, ko so ogroženi širši segmenti prebivalstva ali kar celotna populacija in ko so težave, ki terjajo pomoč, povezane z osnovnimi eksistenčnimi vprašanji (Jakoš, 1994, str. 3). Osrednja vloga socialnih delavk v primeru naravnih in drugih nesreč je biti pozoren na ranljive posameznike, skupine in skupnosti, zagotoviti dostopnost do institucij in storitev v času nesreč, uresničevanje pravic prizadetih v nesrečah, organizacija storitev, prostovoljne pobude, nediskriminatorne prakse in občutljivost za potrebe prizadetega prebivalstva (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010, str. 347). Glavna naloga socialnega dela je zagotoviti, da je vsak posameznik slišan in da je organizirana pomoč prilagojena njegovim dejanskim potrebam. Pomembno je, da se pozornost usmeri k žrtvam naravnih nesreč, saj so oni strokovnjaki za svoje življenje in imajo dragocen vpogled v potrebe ter izkušnje glede prejemanja pomoči v primeru naravnih nesreč. Z njihovim sodelovanjem in vključevanjem v proces načrtovanja in izvajanja pomoči se lahko ustvari bolj učinkovit in prilagojen sistem pomoči, ki bolje zadovoljuje potrebe skupnosti v času kriznih situacij (Škerjanc in Lamovšek, 2010).

Rezultati raziskave projekta Tabor Posočje 2004, ki jo je izvedla Fakulteta za socialno delo s pomočjo prostovoljnih delavcev, jasno kažejo, da je v času izrednih razmer pogovor najpomembnejša storitev, ki so jo prostovoljci nudili žrtvam poplav. Ta ljudem omogoča, da se počutijo varneje, saj vedo, da so prostovoljci na voljo za morebitno pomoč in podporo. Druga najpomembnejša naloga je zagotavljanje čustvene podpore, zlasti tistim, ki se spopadajo s travmatičnimi izkušnjami. Pomembna naloga je tudi zagotavljanje dostopa do informacij, saj je imel projekt večjo moč v skupnosti in je hitreje pridobil informacije kot posamezni prebivalci. Naslednja ključna naloga je bila osebna in tehnična pomoč žrtvam potresa. Poleg tega je bilo pomembno tudi zagovorništvo kot podpora stanovalcem pri uveljavljanju njihovih pravic. Ugotovitve in zbrani podatki nakazujejo, da ima socialno delo ključno vlogo pri organiziranju pomoči prebivalcem po naravnih nesrečah (Škerjanc, 2010).

Izredne razmere vedno boleče prizadenejo posameznika in skupnost. Iskanje izhoda iz krize in spopadanje z izrednimi razmerami sta lahko povezana tudi s procesom osebne oziroma skupnostne rasti, v katerem se poveča sposobnost za učinkovito obvladovanje problemov v prihodnosti. Z načrtnimi pripravami in usposabljanjem socialnih delavk ter vseh članov skupnosti precej pripomoremo k učinkovitejšemu obvladovanju izrednih razmer v skupnosti (Jakoš, 1994, str. 3).

Socialno delo je stroka, ki deluje v nepredvidenih in nepredvidljivih situacijah, kar pomeni, da je potrebna konstantna inovacija in ustvarjalno reševanje razmer (Flaker, 2003, str. 242). V času

izrednih razmer se socialne delavke srečujejo z velikimi izzivi prilagajanja pristopov in metod ter iskanja ustreznih rešitev podpore in pomoči ljudem (Gril in Šeme, 2021, str. 214).

V socialnem delu smo neprestano v dilemi med nudenjem pomoči posamezniku ali usmerjanjem prizadevanj v celovite reforme za izboljšanje družbene blaginje. Osnovno vprašanje se vrti okoli tega, ali se osrediniti na reševanje težav posameznikov na mikroravni ali se zavzeti za širše spremembe na makroravni, s ciljem oblikovanja boljše in pravičnejše družbe. Ta dilema nas postavlja pred vprašanje, ali naj postopoma odpravljamo socialne težave z individualno pomočjo ali naj si prizadevamo za temeljite družbene spremembe, z namenom ustvariti družbo, kjer bodo socialne težave postopoma postale preteklost (Poštrak, 2022, str. 11). Pri tem je pomembna raba analitskih pojmov, ki kot mikroraven analize pojmujejo posameznike in njihove tesne, pogosto intimne povezave, kot so družina in majhne skupine. Mezoraven je raven skupnosti in soseske, makroraven pa raven družbe. Omenjeni analitski pojmi so uporabni, ker lahko pogledamo, katere metode, tehnike in pristopi, torej načini dela v socialnem delu, se dogajajo na kateri od omenjenih ravni (Poštrak, 2022, str. 60). Vendar je treba na tem mestu opozoriti, da je raba pojmov mikro, mezo in makro problematična in neustrezna.

V resnici bi morali namesto o razlikovanju med mikro-, mezo- in makroravnjo govoriti o neposrednem delu z uporabniki in posrednem podpornem delu (Mesec, 2003, str. 265). Flaker (2013, str. 43) piše tudi o direktnem in indirektnem socialnem delu. Direktno delo je vse tisto, kar socialne delavke počnejo neposredno z uporabniki, skupaj z ljudmi. Indirektno delo pa je administracija oz. birokracija, ko so socialne delavke dejansko posrednice med tistimi, ki imajo dejansko moč in med tistimi, ki je nimajo.

Poštrak (2022, str. 61) ob upoštevanju vseh navedenih vidikov predlaga naslednjo delitev metod in načinov dela:

Mikroraven:

- direktno socialno delo ali neposredno delo z uporabniki. Vključuje delo s posameznim primerom, socialno delo z družino, delo s skupino ipd.,
- indirektno socialno delo ali dokumentiranje in administracija.

Mezoraven:

- direktno socialno delo ali neposredno delo z uporabniki v skupnosti ali skupnostno socialno delo,
- indirektno socialno delo ali vodenje in upravljanje.

Makroraven:

- indirektno socialno delo ali socialna politika.

Na mikro ravni, na ravni individualnega reševanja problemov, je najpomembnejši način delo s posameznim primerom. Kot posebno področje v tem okviru mnogi navajajo tudi socialno delo z družino. Metoda dela s posameznim primerom vključuje usmeritev, vrednotni sistem in vrsto prakse profesionalnih delavcev, pri kateri se psihosocialni, vedenjski in sistemski koncepti prenašajo v spretnosti za pomoč posameznikom in družinam pri reševanju osebnih, medosebnih, socialno-ekonomskih in ekoloških problemov s pomočjo neposrednega odnosa (Poštrak, 2022, str. 62). Na ravni mikro sistema je socialnodelovna pomoč v izrednih razmerah usmerjena na zagotavljanje varnosti in osnove življenjske potrebe neposredno po katastrofi, nujne informacije v zvezi z odzivanjem na katastrofo ter primerne metode oskrbe in pomoči oz. metodo omogočanja dostopa do sredstev. V fazi po katastrofi je na mikroravni smiselno uporabljati metodo hitre ocene potreb in storitev, terensko delo, psihosocialno pomoč in podporo ranljivim posameznikom ter družinam. Hkrati mora med socialno delavko in uporabnikom ostati sprejemajoč, podporen, v krepitev moči in virov ter soustvarjanje rešitev usmerjen delovni odnos (Gril in Šeme, 2021).

Kot navaja Flaker (2003, str. 244), je ena izmed spretnosti socialnega dela, ki je ključna pri socialnem delu v času izrednih razmer na mikroravni, omogočanje dostopa do sredstev (Gril in Šeme, 2021). Uporabniki socialnega dela še vedno večinoma pričakujejo, da jim bodo socialne delavke priskrbele, torej omogočile dostop do sredstev, ki si jih sami ne morejo priskrbeti. Namen tega je izboljšanje življenjskega sveta, v katerem živijo (Flaker, 2020). V času naravnih ali drugih nesreč so posamezniki in skupine bistveno bolj ranljivi, dostopnost do služb in storitev pa je zaradi posledic nesreče omejena. Kapacitete služb in storitev se zmanjšajo, odzivnost je zaradi okoliščin nesreče slabša, kar neposredno vpliva tudi na zmožnost uveljavljanja pravic ljudi in dostop do storitev, ki jih potrebujejo (Lučić, 2012). Minimalne spretnosti, ki so potrebne za omogočanje dostopa do sredstev so: informacije o resursih, asertivnost, delovanje v mrežah, komunikativnost, ustvarjalnost, odprtost in povezovalnost. Pomembna vloga socialnega dela je biti posrednik do resursov, informacij, sredstev in storitev. Pri tem niti ni toliko pomembno, da ima socialna delavka informacije, temveč da ve, kako priti do njih (Flaker, 2003, str. 244).

Naslednje pomembno orodje socialnega dela, ki se ga mora socialna delavka posluževati pri svojem delu, je dialog, ki v osnovi pomeni pogovor. Nujne spretnosti za pogovarjanje so: vodenje pogovora, poslušanje (aktivno in empatično), raziskovanje, refleksija, problematiziranje, razvijanje novosti, sklepanje dogovorov, ustvarjanje rešitev in konkretnih dejanj (Flaker, 2003). S pogovorom se raziskujejo in soustvarjajo spremembe in premiki.

Omogoči nam srečanje ljudi z različnimi osebnimi zgodovinami, izkušnjami, kompetencami, ki soustvarjajo svojo udeleženost v rešitvah (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 8).

Osrednji prostor, v katerem se dogaja proces pomoči v socialnem delu, je torej pogovor, kjer sta socialna delavka in uporabnik sogovornika in soustvarjalca. Delovni odnos, ki ga ustvarita, omogoča in olajša proces pomoči, ker varuje pogovor tako, da se pomoč raziskuje in soustvarja. Prva naloga socialne delavke je vzpostavljanje delovnega odnosa, saj ta daje možnost dogovarjanja, raziskovanja in sooblikovanja možnih rešitev (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Možina in Mešl, 2015, str. 9). Socialna delavka je v odnosu z uporabnikom v vlogi spoštljive in odgovorne zaveznice, kar omogoča spoštljivo sodelovanje in raziskovalni pogovor o poti k dobrim izzivom (Poštrak, 2022, str. 43). Elementi delovnega odnosa so: *dogovor o sodelovanju*, ki je uvodni ritual, sledi *instrumentalna definicija problema in soustvarjanje rešitev*, kjer vsak udeleženi raziskuje svoj delež v rešitvi, ter *osebno vodenje*, kjer socialna delavka raziskuje uporabnikove zgodbe skupaj z njim. Pri tem se moramo opreti še na štiri pomembne sodobne koncepte, da tako opredeljen delovni odnos lažje vzdržujemo, in sicer *perspektivo moči*, kjer se sprašujemo po virih moči in želenih razpletih, *etiko udeleženosti*, ki socialni delavki narekuje, da je v odnosu z uporabnikom enakovredna sogovornica, *znanje za ravnanje*, kjer gre za znanje, ki ga je mogoče v procesu socialnega dela pretvoriti v prakso, s pomočjo *ravnanja s sedanjostjo* pa poskrbimo za to, da pogovor poteka tako, da ga je mogoče nadaljevati (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Možina in Mešl, 2015, str. 9–14).

Socialno delo ob nesrečah blaži posledice škode, ki jo te povzročijo. Večina žrtev nesreč ima travmatične posledice in v takih primerih jim socialne delavke zagotovijo krizno psihosocialno podporo (Machimbidza, Nyahunda in Makhubele, 2022). V času nesreče in po njej posamezniki, ki so bili v njej udeleženi, potrebujejo psihosocialno podporo. Potrebna je predvsem tistim, ki so bili v nesreči neposredno udeleženi, njihovim družinam, očividcem ter osebam, ki so ob nesreči ukrepali. V začetni fazi psihosocialne pomoči, ki traja približno teden dni po nesreči, je pomembno zagotoviti čustveno podporo z izraženim razumevanjem, sočutjem in tolažbo. Prav tako je pomembno pridobivati podatke in jih predajati prizadetim v nesreči. Zagotoviti je treba tudi podporo sorodnikom žrtev nesreč. V naslednji fazi ukrepanja, ki traja približno mesec dni po nesreči, imajo vodilno vlogo zdravstvene in socialne storitve. Pri tem gre za naslednje naloge: seznanjanje prizadetih v nesreči s tem, da so njihovi odzivi po nesreči pričakovani in razumljivi glede na običajno izkušnjo. Potrebno je ozaveščanje ljudi o mogočih psihosocialnih posledicah nesreče, empatično poslušanje in podpora pri obnavljanju pripovedi o nesreči, podpora pri iskanju načinov ter možnosti, kako se spoprijemati s posledicami nesreče. Ob prepoznavanju oseb, ki imajo psihosocialne težave, je treba zagotoviti dodatno psihološko

pomoč ter spremljati in proaktivno vzdrževati stike z njimi. V zadnji fazi, ki lahko traja tudi dva, tri ali več mesecev po nesreči, gre za posameznike, ki potrebujejo dolgoročno pomoč, zato jih je treba usmeriti na pristojne službe (Lavrič in Štirn, 2016, str. 54–56).

Socialne delavke večino dela opravijo v pisarnah znotraj raznih socialnih služb, kot so centri za socialno delo, zavodi ali druge socialnovarstvene institucije (Flaker, 2012). Ni pa vedno institucionalni prostor tisti, v katerem poteka večina storitev in je dostopen za vse uporabnike. Med opravljanjem terenskega dela socialne delavke zapustijo okolje svojega matičnega delovnega mesta, ki ga imenujemo institucionalni prostor. Včasih se s terenskim delom lažje približamo socialnemu svetu uporabnikov, saj omogoči spoznavanje sveta drugih z neposredno udeležbo v njem. Socialna delavka se odloči za terensko delo v primeru, ko sklepa, da lahko dobi avtentične informacije, ki jih sicer ne bi dobila. Na terenu spoznava uporabnikove frustracije, dileme, vsakodnevna rutinska opravila, odnose z drugimi in tveganja, ki so del njegovega vsakdanjega življenja (Miloševič Arnold idr., 2009, str. 8–9). Terensko delo zavzema obiske na domu uporabnikov, obiske uporabnikov v javnih prostorih in drugih ustanovah (Flaker, 2012). Prav navzočnost na terenu je ena od temeljnih značilnosti, ki je ključna za delo v času izrednih razmer, če želimo poiskati nove vire informacij, ki nam bodo služili pri hitri oceni potreb in storitev.

Metoda hitre ocene potreb in storitev je uporabna za identifikacijo potreb prizadetih ljudi v času izrednih razmer (Gril in Šeme, 2021, str. 211). Omogoča nam, da v kratkem času ugotovimo stopnjo in naravo potreb ljudi v skupnosti ter vzpostavimo odgovore nanje. Pri tem je pomembno, da ne gre zgolj za raziskovanje, ampak hkrati tudi za spodbujanje akterjev k temu, da začnejo oblikovati in vzpostavljati odgovore v lokalni skupnosti. Pri hitri oceni gre vedno tudi za akcijsko raziskovanje, saj raziskovalci vedno sodelujejo pri akciji, ki zajema načrtovanje in vzpostavljanje novih odgovorov v skupnosti (Rafaelič, 2017, str. 191–192). Sistematična in temeljita ocena potreb je ključnega pomena za prepoznavanje vrste in namena problema, še posebej v situacijah, ki zahtevajo nujne odzive. Hitra ocena potreb postane nepogrešljiva, ko že obstaja predhodna zaveza za ukrepanje. Poleg tega ima pomembno vlogo pri opozarjanju skupnosti o nujnosti ter vrstah intervencij, ki jih je mogoče sprejeti (Flaker idr., 2008, str. 18).

Naslednja raven, na kateri deluje socialna delavka v času izrednih razmer, je mezoraven. Na tej ravni se izvaja skupnostno socialno delo, namenjeno pomoči skupinam in skupnostim, še posebej pride v poštev v fazi okrevanja po katastrofi in zajema na skupnosti utemeljeno upravljanje katastrofe. Omenjena metoda vključuje organiziranje sosesk, formiranje skupin in koordiniranje komunikacije in sodelovanja pri obnovi materialnih in socialnih virov. Poleg tega poudarja krepitev povezanosti med različnimi skupinami in organizacijami v lokalnem okolju,

tudi prestrukturiranje moči in razvoj alternativnih institucij na podlagi participacije skupnosti (Gril in Šeme, 2021). Škerjanc in Lamovšek (2010) opisujeta primer pomoči pri samoorganizaciji bovške skupnosti po potresu, kjer se lahko zazna praktično implementacijo takšnih načel. Skupnost v Bovcu se je samoorganizirala s formiranjem skupin, koordinacijo prizadevanj za obnovo, vzpostavitvijo komunikacijskih kanalov ter krepitev medsebojnih vezi v procesu okrevanja. Poleg tega lahko primerjamo ta pristop s konceptom krepitve odpornosti skupnosti po modelu SS4R (Ronan in Johnston, 2005). Oba pristopa si prizadevata za trajnostno obnovo in krepitev lokalnih skupnosti, vendar z različnimi poudarki.

Nesreče, ki so vedno pogostejše, so zelo kompleksne in imajo številne posledice. Ne gre le za fizično uničenje, ampak njihove posledice vplivajo tudi na družbene okoliščine (Ronan in Johnston, 2005). Naravne nesreče so prav tako tesno povezane s socialno ranljivostjo, zato je treba na področju upravljanja katastrof omeniti koncepta ranljivosti in odpornosti. Oba sta uporabna tako na individualni kot kolektivni ravni načrtovanja primernih odzivov za odpravljanje škode, zmanjševanja tveganj in prilagajanja na spremenjene življenjske okoliščine (Gril in Šeme, 2021).

Ranljivost na ravni posameznika se nanaša na strukturne socialne dejavnike, ki povečujejo verjetnost, da bodo posamezniki po nesreči doživljali dolgotrajne in resne socialne, psihološke ter zdravstvene težave. Ranljive skupine so tiste, ki doživljajo oblike prikrajšanosti, so v neugodnem položaju pri dostopu do pomembnih virov in pogosto stigmatizirane. Gre za skupine ljudi, ki so zaradi svojih lastnosti, oviranosti, načina življenja, življenjskih okoliščin in pripisane stigme pogosto manj fleksibilne pri odzivanju na hitre in dinamične spremembe, ki jih prinaša sodobna družba. Posledično so pogosto odrinjene na rob družbe in se znajdejo v nevarnosti socialne izključenosti (Trbanc, Boškić, Kobal Tomc in Rihter, 2003). Ti ljudje potrebujejo največ pomoči in podpore pri okrevanju po katastrofi (Gril in Šeme, 2021).

Komplementaren koncept ranljivosti je koncept odpornosti (Gril in Šeme, 2021). Odpornost, kot jo opisuje Walsh (2003, str. 400), je človekova zmožnost, da se zaščiti pred neugodnimi življenjskimi razmerami. Moči in viri omogočajo posameznikom in družinam, da se učinkovito odzivajo na krize ter premagajo izzive, kar jim nato omogoča okrevanje in rast na osnovi pridobljenih izkušenj. Pri upravljanju katastrof je zagotavljanje socialne pravičnosti ključnega pomena za povečanje odpornosti skupnosti. S tem se krepi zavedanje moči in ranljivosti v skupnosti, kar vodi do večje pripravljenosti prebivalstva na prilagajanje spremembam.

Za krepitev skupnostne odpornosti so bili oblikovani različni modeli, ki obsegajo proces krepitve pred katastrofo, med njo in po njej. Namen modelov je zagotavljanje ustreznih okvirov delovanja pri medsektorskem sodelovanju institucij, organizacij in strokovnjakov pri podpori

in pomoči prizadetim ljudem ter skupnostim. V socialnem delu sta še posebej uporabna model 4R in njegova razširjena različica SS4R (Gril in Šeme, 2021).

Cilj večine modelov, ki se odzivajo na naravne in druge nesreče, je zmanjševanje škode. Izhajajo iz modela odpornosti skupnosti 4R, ki se osredinja na štiri faze dejavnosti (pred dogodkom, v času njegovega poteka in po njem: pripravljenost (angl. readiness), zmanjšanje tveganja (angl. risk reduction), odzivanje (angl. response) in okrevanje (angl. recovery). Ustrezna razširitev tega modela bi omogočila krepitev posameznih članov skupnosti in s tem izgradnjo odpornosti skupnosti za obvladovanje potencialno nevarnih situacij v lokalnem okolju. Omenjeno bi pomembno vplivalo na oblikovanje politike in prakse na področju zaščite in reševanja. Primer modela, ki je razširjena različica modela 4R, sta leta 2005 razvila Ronan in Johnston in se imenuje model SS4R. Ta model uporablja koncepte, kot so trajnostni razvoj, sistemski pristop in uporaba lastnih modelov reševanja problemov skupnosti. Cilj tega modela je preprečiti, da bi se težave sploh pojavile, saj deluje na način, da okrepi skupnost in jo opremi s sredstvi, ki so potrebne za obvladovanje odziva in okrevanja. S tem se izognemo načrtovanju, ki cilja zgolj na zmanjševanje tveganja; namesto tega ciljamo na načrtovanje, ki razvija skupnosti, ki so sposobne učinkovito reševati posledice naravnih in drugih nesreč z uporabo lastnih virov moči. Ker socialno delo ni stroka vnaprej pripravljenih metod, temveč jih prilagaja specifični situaciji, se lahko poistoveti z uporabo modela SS4R, saj ustreza njegovi fleksibilnosti (Ronan in Johnston, 2005).

Gril in Šeme (2021, str. 212) v zvezi s krepitvijo odpornosti omenjata zagovorništvo, ki se lahko sicer uporablja na vseh ravneh socialnega dela. Socialna delavka je sodelavka pri reševanju problemov in iskanju rešitev, zato mora v vseh fazah procesa podpore in pomoči omogočati sodelovanje z uporabniki na način, da ti postanejo popolni udeleženci, vključeni v vse stopnje procesa dela: opisovanje, analizo, povezujoče probleme, iskanje izvornih vzrokov in akcijsko načrtovanje. V tem pogledu nam koncepta »krepitve moči« in zagovorništva ponujata konkretne strategije za uresničevanje participativne prakse (Dragoš idr., 2005).

Zagovorništvo je osrednjega pomena v procesih vključevanja in krepitve moči, saj daje besedo uporabnikom in spreminja formalne pravice v dejanske (Leskošek in Hrženjak, 2002, str. 42). Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) opredeljujejo zagovorništvo kot »govoriti za drugega« ali »govoriti v korist drugega«. Zagovornik je po njihovem mnenju nekdo, ki želi prispevati k izboljšanju življenjske situacije uporabnika, premagati nepravičnost in prispevati k oblikovanju skupnosti, v kateri živimo. V nadaljevanju opredeljujejo zagovorništvo tudi kot dejavnost, ki »vključuje eno osebo, več oseb ali skupino ljudi uporabnikov socialnovarstvenih storitev, lahko

pa tudi njihove predstavnike, ki se zavzemajo za uresničevanje njihovih potreb in želja ali za skupen uporabniški cilj pri vplivnih drugih« (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 80).

Lamovec (1998) razlikuje štiri vrste zagovorništva, in sicer: profesionalno, vrstniško, kolektivno in samozagovorništvo. Cilj zagovorništva v vseh svojih oblikah je omogočiti ljudem izražanje svojega pogleda na situacijo in ohranjanje svojih pravic. Vsem oblikam so skupni trije pogoji, ki morajo biti izpolnjeni, da je zagovorništvo lahko učinkovito: neodvisnost, dostopnost in usposobljenost zagovornikov (Leskošek in Hrženjak, 2002, str. 42).

Brueggemann (2000, str. 3) pravi, da je makro socialno delo praksa pomoči ljudem pri reševanju socialnih problemov in spreminjanju na skupnostni, organizacijski, družbeni in globalni ravni. Skupnostno usmeritev socialnega dela lahko razumemo tudi kot miselno naravnanost, ki vodi socialne delavke in jih usmerja v skupnostno skrb ter raznovrstne dimenzije dela, ki temeljijo še zlasti na akcijskih in podpornih principih delovanja. Ti prispevajo k razvoju raznolikih metod socialnega dela in metod za vzpodbujanje družbenih sprememb. Naloga socialnega dela je organizirati »profesionalen« odgovor, ki bo z različnimi pristopi omogočal uporabnikom možnost prevzemanja moči. Pomembno je, da uporabnikom ponudimo možnosti, kjer izkusijo situacije, v katerih doživljajo moč, imajo vpliv in dosežejo pričakovane rezultate.

Izredne razmere nas spomnijo na to, da socialno delo ni samo administrativna stroka in družboslovna disciplina, temveč tudi politična dejavnost, saj se ukvarja s spreminjanjem sveta (Zaviršek, 2022). Ko razmišljamo o socialnem delu na makro ravni, ga lahko umestimo v kontekst socialne politike. Ustava Republike Slovenije (1991) pravi, da je Slovenija pravna in demokratična država. Namen socialne politike je zagotavljanje socialne varnosti in blaginje svojim državljanom (Filipovič Hrast, Rakar in Kolarič, 2019). Rapoša-Tajnšek (1993, str. 139) je že pred tridesetimi leti govorila o tem, da država zagotavlja državljanom le osnovno socialno varnost, vse drugo prepušča lokalnim dejavnikom, ki naj z bolj fleksibilnim pristopom uresničujejo specifične programe, prilagojene potrebam posameznih skupnosti. Tako se ljudje na lokalni ravni neposredno srečujejo z uresničevanjem socialnih potreb in pravic v okviru storitev, ki jih izvajajo strokovne službe.

Socialno delo kot poklicna praksa deluje tako v okviru udejanjanja socialnovarstvene funkcije države, torej v okviru državne socialne politike, kot tudi zunaj tega okvira, torej na področju civilne družbe ali družbe državljanov. Socialno delo kot akademska disciplina preučuje, načrtuje in razvija, torej soustvarja vidike socialnovarstvene funkcije držav, od načel in ukrepov socialne politike do koncepta socialne države. Prispeva torej lastna znanstvena spoznanja (Poštrak, 2022, str. 68). Na tej ravni se socialna delavka pojavlja v nekaterih glavnih vlogah:

kot družbena načrtovalka, razvijalka skupnosti, organizatorka skupnosti, oblikovalka socialnih programov, administratorka v socialnem delu, razvijalka organizacije, promotorka socialne politike, aktivistka družbenega gibanja ter sodelavka mednarodnih in globalnih organizacij in akcij (Mesec, 2003, str. 267). V času izrednih razmer socialna delavka dela na makro ravni prek strategij, paradigem, načel, sistema in zakonodaje, informira, formira in legitimira organizacijske in metodične rešitve, organizacijske oblike, strukture ter njihove medsebojne odnose, tudi odnos do neformalnih oblik, oblikuje tudi posamezne in konkretne storitve, sredstva, pravice ter formalne ukrepe. Zavzemala naj bi določeno držo v odnosu do političnosti ter predajala razne spretnosti in znanje, pridobljene v procesu izobraževalnih programov socialnega dela (Flaker idr., 2019, str. 30).

Odzivanje socialnega dela v izrednih razmerah je usmerjeno na vse tri ravni družbenega sistema (Zakour, 1996). Socialna delavka stopi v stik z določenim posameznikom, družino ali skupino. V primeru poplav socialna delavka vzpostavi delovni odnos z uporabnikom, ki ima težavo zaradi posledic poplav. Analitsko in praktično gledano je to socialno delo na mikroravni. Hkrati pa je socialna delavka analitsko in praktično gledano vpeta v makroraven, saj pri svojem delu udejanja načela socialne politike in je vpeta v socialno politiko Slovenije. Socialna delavka na mikroravni udejanja načela socialne politike, ko dela neposredno (direktno) socialno delo v kontekstu vodenja primera (angl. casework). Torej, ko deluje na mikroravni, je vpeta tudi v makroraven.

Zavedam se prepletenosti vseh treh ravni v socialnem delu, zato naj dodam, da je socialno delo lahko uspešno le, če pri svojem delu upošteva vse tri ravni (Poštrak, 2022). Poleg mikroravni (posameznika, družine, skupine) mora socialna delavka za uspešno delo upoštevati še mezoraven, ki vključuje neformalne in formalne vire ter mreže pomoči v življenjskem okolju in skupnosti, in makroraven, ki vključuje družbeni in politični kontekst obravnave socialnih problemov (Šugman Bohinc, Rapoša-Tajnšek in Škerjanc, 2007). Kot socialne delavke v kontekstu akademske discipline in poklicne prakse delamo na vseh ravneh; to je, kakor pravi Mesec (2003, str. 265), enovito socialno delo.

1.9 Zeleno socialno delo

Nazadnje je smiselno dodati, da imajo okoljske krize resne posledice za posameznike, skupnosti in družbe, saj povzročajo uničenje lokalnih okolij, gospodarskih panog, povezanih z biodiverziteto, ekonomsko pomanjkanje, širjenje bolezni, hendikep in prisilno preseljevanje ljudi, ki tvegajo svoja življenja med begom pred okoljskimi težavami. Vendar je to le začetek procesa okoljskih uničenj, ki bodo trajno vplivala na življenje ljudi. Socialno delo, ki se

osredotoča na pomoč ljudem v različnih življenjskih stiskah, se mora zato dejavno vključiti v globalno prizadevanje za razumevanje okoljske pravičnosti in sodelovati pri oblikovanju rešitev za okoljske katastrofe (Zaviršek in Bezjak, 2021).

Zeleno socialno delo je smer socialnega dela, ki izhaja iz spoznanja, da človeka ni mogoče ločiti od okolja, v katerem živi, in da je treba tako človeka kot družbene strukture, npr. kapitalizem in neoliberalizem, razumevati celostno (Zaviršek in Bezjak, 2021).

Okolje ni le fizičen prostor, temveč je tudi družbeno konstruirana entiteta, ki jo je treba nenehno spoštovati in upoštevati – tudi ko človek posega vanjo zaradi zadovoljevanja svojih potreb, interesov in ciljev. Cilj zelenega socialnega dela je razvijati prakse, ki varujejo tako okolje (vključno s floro in favno) kot tudi človeka ter spodbujajo razumevanje soodvisnosti med obema. Človekovi posegi v okolje morajo biti zasnovani na načelih prerazporeditvene pravičnosti in blaginje za vse ljudi, pri čemer je pomembno upoštevati tudi neenakosti v družbeni moči. Zeleno socialno delo je zato vedno občutljivo do marginaliziranih in revnih skupin ter se zavzema za antirasistične in antizatiralske prakse (Dominelli, 2012, str. 7). S takšnim pristopom lahko socialno delo pomembno vpliva na nekatere škodljive okoljske prakse, kot so degradacija okolja, industrijsko onesnaževanje, prekomerna poraba naravnih virov, podnebne spremembe ter migracije, ki jih povzročajo naravne katastrofe in človeški konflikti. V svetu, kjer je vedno manj neonesnaženih naravnih virov, je nujno razvijati strategije, ki bodo omogočile trajnostno sobivanje človeka in okolja ter zagotovile blaginjo za vse člane družbe (Zaviršek in Bezjak, 2021).

Socialno delo mora v času naravnih nesreč ali ob posledicah podnebnih sprememb delovati kurativno, vendar je še pomembneje, da deluje preventivno. To vključuje kritiziranje zakonodaje, ki škoduje ljudem in okolju, ter spodbujanje sprejemanja novih, bolj trajnostnih pristopov. Socialno delo lahko organizira delavnice in javne razprave, raziskuje alternative, se izobražuje o problematiki podnebnih sprememb ter njenem vplivu na socialno delo. Poleg tega je pomembno, da socialno delo aktivno sodeluje v razpravah o podnebnih spremembah in jasno izrazi pomisleke ter opažanja o povezavah med okoljskimi problemi in obstoječimi neenakostmi v družbi. Socialne delavke morajo biti del gibanj za okoljsko pravičnost in spodbujati premik k čistejšim oblikam energije. Spretnosti, znanje in temeljne vrednote socialnega dela imajo moč, da spodbujajo družbene spremembe in pomagajo tam, kjer je to potrebno, s čimer lahko pomembno prispevajo k ublažitvi degradacije okolja in gradnji bolj trajnostnih družb (Čuk, 2019).

2 Formulacija problema

V današnjem času smo priča vse pogostejšim in intenzivnejšim naravnim nesrečam po celem svetu. Tako kot ostale države tudi Slovenijo ogrožajo številne naravne nesreče, ki pomenijo veliko nevarnost za ljudi in povzročajo veliko škodo (Komac, Zorn in Pavšek, 2010). Avgusta 2023 so Slovenijo močno prizadele obsežne poplave. Od 3. do 6. avgusta 2023 je Slovenijo zajelo močno padavinsko obdobje z obnavljajočimi se nevihtami, močnimi nalivi in plohami. V noči s 3. na 4. avgust so padavine izjemne jakosti zajele porečja na širšem območju Kamniško-Savinjskih Alp, Karavank, Škofjeloškega, Cerkljanskega ter Polhograjskega hribovja. V šestih do dvanajstih urah je na že namočena porečja padlo med 150 do 200 mm dežja, ki je povzročil silovit porast številnih hudournikov, manjših vodotokov in rek. Pri tem so nastopile obsežne in uničujoče poplave. Poplavljena so bila številna naselja, s stanovanjskimi in gospodarskimi objekti. Reke so odnašale številne mostove in ceste, sprožili so se številni plazovi. Škoda, ki je nastala po poplavah, je bila ocenjena na 500 milijonov evrov, ob koncu avgusta pa se je ta ocena podeseterila. Poleg ogromne materialne škode je izgubilo življenje tudi sedem ljudi (Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo, 2023).

V času izrednih razmer sem se srečala s študentskim delom v glavni pisarni na centru za socialno delo, kjer sem sprejemala in usmerjala uporabnike, jim pomagala pri izpolnjevanju vlog, sprejemala telefonske klice, jih poslušala in jim skušala biti v oporo. Ves čas sem bila neposredno vpeta v delo z uporabniki, ki so izgubili svoje premoženje ter imeli občutek nemoči in negotovosti glede prihodnosti. Prav v teh trenutkih sem spoznavala ključno vlogo socialnega dela pri zagotavljanju pomoči in podpore prizadetim v času izrednih razmer, v mojem primeru v času poplav. Posledice poplav niso omejene le na škodo na fizični infrastrukturi, ampak vplivajo tudi na človeško življenje v vseh njegovih vidikih. Poplave zaznamujejo in prizadenejo življenja ljudi, saj gre za izjemno streseno in čustveno obremenitev. Za seboj lahko pustijo trajne duševne, socialne in ekonomske posledice. Naloga socialnih delavk je v prvi vrsti zagotoviti psihosocialno pomoč in podporo, koordinirati pomoč, pomagati pri obnovi in okrevanju skupnosti ter zagotoviti, da so potrebne storitve na voljo tistim, ki jih potrebujejo. Njihova vloga ne izgubi pomena po koncu poplav, nasprotno postane lahko ključna pri dolgoročnem okrevanju.

Namen mojega magistrskega dela je bil poglobljeno preučiti tematiko socialnega dela v izrednih razmerah zaradi poplav. Z raziskovanjem izkušenj socialnih delavk na centru za socialno delo v času poplav sem želela pridobiti vpogled v to, kako so doživljale izredne razmere, kakšna je bila dinamika delovnih razmer v tem času, kako je potekalo njihovo delo z uporabniki, kakšno

pomoč in podporo so imele pri svojem delu in kakšna je pravzaprav perspektiva socialnega dela v izrednih razmerah. S svojim delom želim prispevati k nadaljnjemu razumevanju ključne vloge socialnega dela v procesu obvladovanja in okrevanja skupnosti po naravnih nesrečah. Izkušnje socialnih delavk imajo lahko pomemben prispevek pred morebitnim nastankom naslednjih izrednih razmer na centru za socialno delo.
Da bi prišla do ugotovitev, sem si zastavila naslednja raziskovalna vprašanja.

2.1 Raziskovalna vprašanja

1. Kako so socialne delavke na centru za socialno delo doživljale izredne razmere v času obsežnih poplav?
2. Kakšna je bila dinamika delovnih razmer na centru za socialno delo v času poplav?
3. Kako je potekalo delo z uporabniki v času poplav?
4. Kakšno pomoč in podporo so imele socialne delavke v času poplav?
5. Kakšna je perspektiva socialnega dela v izrednih razmerah?

3 Metodologija

3.1 Vrsta raziskave

Moja raziskava je kvalitativna, saj osnovno izkustveno gradivo, ki je bilo zbrano v raziskovalnem procesu, sestavljajo besedni opisi ali pripovedi, gradivo pa je bilo obdelano in analizirano na besedni način (Mesec, 2009, str. 85). Za kvalitativni pristop sem se odločila, ker omogoča več prilagajanja in ker sem želela od sogovornic in sogovornikov pridobiti bolj poglobljene opise, razmišljanja ter zgodbe.

Prav tako je moja raziskava eksplorativna ali poizvedovalna, saj je bil njen namen odkriti težave, jih formulirati in se seznaniti z nekaterimi osnovnimi značilnostmi področja problematike, ki sem jo raziskovala. Te vrste raziskave so namreč uvod v spoznanje nekega področja problematike in prvi korak na neznanem področju. Pri tem nisem preučila celotne populacije, ampak sem se omejila na manjše število primerov (Mesec, 2009, str. 80).

Raziskava je tudi empirična, saj sem s spraševanjem zbirala novo in neposredno izkustveno gradivo, ki sem ga zatem uporabila za oblikovanje odgovorov na raziskovalna vprašanja (Mesec, 2009, str. 84).

3.2 Glavne teme raziskovanja

Glavne teme raziskovanja so:

- doživljanje izrednih razmer na centru za socialno delo,
- dinamika delovnih razmer v času poplav na centru za socialno delo,
- delo z uporabniki v času na centru za socialno delo,
- pomoč in podpora socialnim delavkam v času poplav,
- perspektiva socialnega dela v času izrednih razmer.

3.3 Merski instrument in viri podatkov

Merski instrument, ki sem ga uporabila v raziskavi za pridobivanje podatkov, so smernice za intervju, ki zajemajo spisek najvažnejših tem, o katerih sem se želela pogovoriti s sogovorniki v okviru delno standardiziranega intervjuja (Mesec, 2009, str. 240). Vprašanja so bila odprtega tipa, saj nisem vnaprej predvidela možnih odgovorov (Mesec, 2009, str. 243). Pri pogovoru sem izhajala iz vprašanj, zapisanih v smernicah za izvedbo intervjuja, vendar sem jih glede na pogovor prilagajala oziroma dodajala podvprašanja ter jih po potrebi še dodatno pojasnila. Prav tako sem bila pozorna na izražanje in govorico telesa sogovornikov, zato nisem postavljala vprašanj, ki bi jih lahko spravila v neprijeten položaj. Spraševanje sem razdelila na pet sklopov

– z vsakim od njih sem skušala odgovoriti na eno od raziskovalnih vprašanj. Smernice za intervju so zajemale 25 vprašanj (Priloga 1).

3.4 Opredelitev enot raziskovanja – populacija in vzorec

Do podatkov oziroma ugotovitev, ki veljajo za celotno populacijo, lahko pridemo s popolnim popisom populacije ali vzorčenjem (Mesec, 2009, str. 90). Populacijo v moji raziskavi sestavljajo socialne delavke in socialni delavci, ki imajo izkušnjo socialnega dela v času avgustovskih poplav 2023 in so bili v obdobju med 1. 8. 2023 in 30. 1. 2024 zaposleni na centru za socialno delo.

Vzorec, ki sem ga zajela v raziskavi, je neslučajnostni, saj sem intervjuvala osebe, ki so ustrezale mojim kriterijem. Prav tako bo vzorec priročen, kar pomeni, da enote niso imele enakih možnosti, da pridejo v vzorec, saj je bila raziskava izvedena na podlagi dostopnosti (Mesec, 2009, str. 153). Vzorec v raziskavi je deset socialnih delavk in delavcev, ki imajo izkušnjo socialnega dela in so bili v obdobju med 1. 8. 2023 in 30. 1. 2024 zaposleni na centru za socialno delo. Med njimi je bilo devet socialnih delavk[2] in en socialni delavec. Zaradi varovanja podatkov sodelujočih zaposlenih socialnih delavk sem se odločila, da centra za socialno delo in enote, ki sem jo raziskovala, ne navajam poimensko.

Ker vzorec ni reprezentativen, svojih raziskovalnih ugotovitev ne bom mogla posplošiti na socialne delavke, zaposlene na drugih enotah istega centra za socialno delo in na drugih centrih za socialno delo. Bodo pa dragocen vir znanja o problematiki, vezani na kontekst ene enote slovenskega centra za socialno delo (Mesec, 2009).

3.5 Zbiranje podatkov

Podatke sem zbirala z metodo spraševanja (Mesec, 2009, str. 205), ki je bilo v vseh primerih ustno in individualno. Podatke sem zbirala preko desetih delno standardiziranih intervjujev z vsako sogovornico oziroma sogovornikom posebej. Večina vprašanj je bila pripravljenih vnaprej; glede na odgovore posameznic in posameznikov sem po potrebi dodajala podvprašanja. Teme vprašanj so se nanašale na doživljanje izrednih razmer, dinamiko delovnih razmer na centru za socialno delo z uporabniki v času izrednih razmer, pomoč in podporo socialnim delavkam ter perspektivo socialnega dela v času izrednih razmer. Podatke sem zbirala meseca januarja 2024. Z vsemi intervjuvanci sem se vnaprej dogovorila za čas izvedbe

[2] Ker je v raziskavi sodelovala večina socialnih delavk, še naprej uporabljam ženski spol v množini in ta zajema tudi vse druge spole.

intervjuja. Prav tako sem vsem vnaprej poslala pripravljene smernice za intervju, da so si jih lahko po želji ogledali že pred intervjujem. Intervjuje z vsemi sem izvedla v prostorih centra za socialno delo. Na začetku sem vsem predstavila namen svoje raziskave in sklope vprašanj ter se z njimi dogovorila glede dovoljenja za snemanje pogovora. Vprašanja sem poskušala postavljati čim bolj odprto, jasno, nevtralno, posamično in jedrnato, ob tem pa sem sledila naravnemu toku dogajanja. Na podlagi pogovora sem določena vprašanja prilagajala in dodajala podvprašanja, ko sem želela dodatna pojasnila. Vsakemu posebej sem pustila, da se svobodno izraža in deli svoje misli in mnenja, med pogovorom jih nisem prekinjala. Obseg celotnega intervjuja je bil odvisen od vsakega posameznika, v povprečju pa je trajal eno uro. Na koncu sem vsakega sogovornika vprašala, če želi za namen raziskave še kaj dodati ali sporočiti in se vsakemu posebej zahvalila za njihov čas ter deljene odgovore.

3.6 Obdelava in analiza podatkov

Pridobljene podatke sem kvalitativno analizirala. Intervjuje sem najprej zapisala v knjižnem jeziku s pomočjo programa Microsoft Word. Ko sem gradivo uredila, sem določila enote kodiranja. Odgovore na vprašanja sem najprej označila s poševnicami in nato še s črkami od A do I ter jih nato razporedila v tabelo. Kot metodo obdelave gradiva sem najprej uporabila odprto in osno kodiranje, na koncu pa oblikovala ugotovitve.

Primer intervjuja A in s poševnico označene enote kodiranja

Seveda sem se srečala že s kar nekaj izrednimi razmerami, /tukaj bi sama uvrstila delo v času koronavirusa/(A1), ko je po celi državi vladalo vojno stanje. V tistem času smo delali zelo omejeno nismo imeli stika z uporabniki, nekateri so delali tudi od doma. Skratka, bilo je izredno stanje. In pa seveda /lanskoletne avgustovske poplave/(A2), ki so nas vse presenetile.

Preglednica 1: Primer odprtega kodiranja za osebo A

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
A1	… tukaj bi sama uvrstila delo v času koronavirusa …	Koronavirus	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
A2	… lanskoletne avgustovske poplave …	Poplave	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer

Vir: Lasten.

Odprtemu kodiranju je sledilo osno kodiranje, kjer sem navedla temo in vsako razdelila na smiselne kategorije oziroma enote kodiranja.

Primer osnega kodiranja

Doživljanje izrednih razmer

Izkušnje z izrednimi razmerami:

- Koronavirus (A1, B1, Č2, D2, E2, F1, G1, H1, I1)
- Poplave (A2, B2, Č1, D3, E3, G2, H3, I2)
- Vojne razmere (C1)
- Sprememba zakonodaje (D1)
- Požar (E1)
- Množična odpuščanja (H2)

4 Rezultati

V tem poglavju bom predstavila glavne rezultate analize pogovorov, ki sem jih opravila s socialnimi delavkami. Do rezultatov sem prišla na način, da sem pregledala glavne ugotovitve pri posamezni temi. Nato sem zapisala rezultate po vrstnem redu glede na glavne ugotovitve pri vsaki posamezni temi. Zapisala sem tiste ugotovitve, ki so se največkrat pojavile oziroma so socialne delavke o njih največkrat poročale, ali tiste, ki so bile najbolj povedne in so izstopale. Poleg tega sem v oklepajih dodala izjave, ki so jih povedale socialne delavke.

4.1 Doživljanje izrednih razmer

Izkušnje z izrednimi razmerami

Vse socialne delavke so se pri svojem delu na centru za socialno delo že srečale z delom v izrednih razmerah. Skoraj vse delo v izrednih razmerah povezujejo z delom v času koronavirusa (A1: *... tukaj bi sama uvrstila delo v času koronavirusa ...*, B1: *Da, z delom v izrednih razmerah na CSD sem se srečala v času korone ...*) in z delom v času lanskoletnih poplav, ki so bile izjemnih razsežnosti (Č1: *Lanske poplave …*, I2: *… lansko leto pa še delo v času poplav iz avgusta 2023.*). Izredne razmere so socialne delavke povezovale še z vojnimi razmerami (C1: *Leta 1994 sem delala v begunskem centru s posamezniki, družinami iz Bosne in Hercegovine, ki so k nam pribežali zaradi vojnih razmer.*), spremembo zakonodaje (D1: *... takrat, ko je prišlo do spremembe zakonodaje na mojem področju ...*), s požarom v enem izmed blokov (E1: *... ko je prišlo do požara v enem izmed blokov*.) ter z množičnim odpuščanjem (H2: *... ko je prišlo do množičnih odpuščanj iz podjetij*.).

Opredelitev izrednih razmer

Socialne delavke večinoma opredeljujejo izredne razmere kot izredno stanje (A1: *Izredne razmere bi opredelila kot neko izredno stanje ...*), pri katerem gre za neobičajne (Č3: *Izredne razmere so situacije, ko je potrebno prevzeti drugačen način našega vsakdana in dela ...*) in nevsakdanje razmere (F2: *... čas oz. obdobje, v katerem se zaradi določenega dogodka ali stanja ljudje znajdemo v situacijah, ki niso del vsakdanjega življenja ...*). Izredne razmere imajo prizvok negativnega pomena (B6: *Izredne razmere povezujem z negativnim pomenom*.), saj povzročajo hude posledice (A5: *... povzroči neke hude posledice ...*). Dve izmed socialnih delavk jih povezujeta z naravnimi katastrofami, kamor uvrščata vojne razmere, poplave, požar in potres. V času izrednih razmer smo nemočni (F3: *… imajo potencial, da povzročijo hudo*

škodo ali travmo, nad katero nimamo vpliva.), saj gre za nepričakovane razmere (G4*: Izredne razmere se zgodijo popolnoma nepričakovano*.). Pri tem se poveča obseg dela (D4: *Zame je to povečan obseg dela …*), kar je organizacijski izziv (Č7: … *kjer je organizacija dela lahko pravi izziv*.).

Prvi odziv na poplave

S socialnimi delavkami sem se pogovarjala tudi o njihovih prvih odzivih, ko so slišale za tako obsežne poplave. Večinoma so navajale, da je vladal kaos (E19: *Sprva je bilo tudi malce kaotično …*, G7: *Situacija je bila zares kaotična*.), saj je šlo za nepredstavljivo situacijo (B15: *Prav tako nihče ni pričakoval obsežnosti razdejanja …*). Prva reakcija na obsežne poplave je bila v večini primerov groza (E17: *Bilo je res grozno hudo …*, F4: *Prva reakcija je bila groza …*). Prav tako jih je veliko ob tem doživelo šok (G8: *Kljub temu, da je bil zame to šok …*). Zelo pogosta odziva sta bili še strah (*… zato je bila prva reakcija povezana s strahom, kako bom prišla domov …*) in stiska (D7: *Tudi sama sem se znašla v stiski, saj ne moreš razumeti take obsežnosti poplav in dela.*). Kljub temu, da se je situacija nekaterim zdela nepredstavljiva (I9: *Morali smo se znajti v določeni situaciji, saj je šlo za nepredstavljivo situacijo.*) in neobvladljiva (A7: *Sprva se mi je vse skupaj zdelo neobvladljivo.*), so socialne delavke navajale, da je šlo v prvih trenutkih za obvladovanje situacije (G9: *Poskušala sem čim bolj obvladovati situacijo.*). Polovica intervjuvanih je kot prvi odziv navedla odhod domov (Č9: *Tisti dan smo dobili navodila o odhodu domov.*). Štiri izmed intervjuvanih socialnih delavk so pri tem navedle prisotnost poplav pri zaposlenih na centru za socialno delo (A14: *Med poplavljenimi sta bili tudi naši sodelavki.*). Tri izmed socialnih delavk so poročale o pomanjkanju informacij (G10: *Iz minute v minuto so prihajale nove informacije, ki niso bile ravno zadostne in pravočasne*), ena socialna delavka celo o nevednosti (A10: *Nismo točno vedeli, kaj naj sploh pričakujemo …*). Ena socialna delavka je poročala tudi o stresu (C11: *Pomislila sem tudi na stresno situacijo …*). Štiri socialne delavke so poročale o sočutju (E12: *Čutila sem izjemno sočutje do ljudi …*), dve socialni delavki sta navedli, da je bila njuna prva reakcija skrb za lastno varnost (E16: *Potrebno je bilo poskrbeti tudi za lastno varnost in varnost moje družine.*), dve pa sta povedali, da je bil njun prvi odziv sprotno dogovarjanje (B17: *Stvari so se sproti dogovarjale, glede na razmere …*).

Odziv sodelavcev in vodstva

Odziv ostalih sodelavcev in vodstva je bil različen. Po poročanju večine socialnih delavk so se ostali poskušali prilagajati situaciji (D14: *... samo prilagajamo se izrednim situacijam ...*) in so v tem času med seboj sodelovali (A21: *... se je ponovno pokazalo sodelovanje*.). Nekaj socialnih delavk je omenilo tudi enotnost med sodelavci (Č14: *S kolegi smo si zelo enotni ...*) in organizacijo (D11: *... ki smo jo poskušali zajeziti z organiziranim delom.*). Po eni strani sta bila med odgovori omenjena počasen odziv vodstva (A19: *Mislim, da se vodstvo ni odzvalo takoj ...*) in usmeritev nadomestne vodje (Č19: *Sodelavka, ki je tisti teden nadomeščala vodjo, me je znala neverjetno dobro usmeriti pri mojem delu.*). Na drugi strani pa je nekaj socialnih delavk omenilo dober odziv sodelavcev in vodstva (E22: *Zelo dobro so se odzvali ...*). Tri izmed socialnih delavk so navedle hitro pomoč (Č20: *... pomoč je hitro stekla.*), prav tako so tri poročale o neobvladljivosti situacije (D10: *Šlo je za neobvladljivo situacijo ...*). Po dve socialni delavki sta dejali, da so se sodelavci in vodstvo odzvali tako, da so postavljali prioritete (B19: *... se trudila postaviti prioritete ...*) in odhajali domov (I11: *Nekateri so odhiteli domov zaradi vdora vode v njihova bivališča.*). Prav tako sta posamezni socialni delavki navajali, da so se nekateri od sodelavcev odzvali tako, da so predvidevali stiske in odšli na teren. Posamezni socialni delavki pa sta navajali presenečenost ostalih sodelavcev in skrb zase.

4.2 Dinamika delovnih razmer

Vloga strokovnega osebja

V nadaljevanju našega pogovora smo govorili o vlogi socialnega delavca na centru za socialno delo v času izrednih razmer. Večina socialnih delavk je dejala, da je vloga strokovnega delavca v času izrednih razmer psihosocialna pomoč in podpora (G24: *... nudila pa se je tudi psihosocialna pomoč*.). Prav tako je večina socialnih delavk navedla nudenje pomoči (F13: *Predvsem je naša vloga pomoč najbolj prizadetim in najbolj ranljivim skupinam ...*, I14: *... strokovno osebje nudi pomoč ne glede na opredelitev dela ...*) in usmerjanje ljudi k različnim virom pomoči (A30: *... da smo jih usmerili, kam se lahko obrnejo po hrano, oblačila.*). Med številčno bolj zastopanimi odgovori so bili tudi informiranje (C20: *... da strokovni delavec v kriznih razmerah predvsem posreduje dodatne informacije glede pomoči ...*), empatija (E26: *... izkažejo empatijo ...*), pomoč pri izpolnjevanju vlog (G23: *... nuditi pomoč pri izpolnjevanju obrazcev ...*) in koordinacija pomoči. Nekatere socialne delavke so kot pomembno vlogo socialnega delavca videle poslušanje (Č23: *... da samo posluša tako veliko stisko*

uporabnikov.), prilagajanje situaciji (D14: *... samo prilagajamo se izrednim situacijam ...*), sposobnost razumevanja (I15: *Večina je sprejela osnovne informacije in jih poskušala razumeti ...*) in strokovnosti (G22: *... in strokovnost pri delu kljub situaciji.*). Posamezne socialne delavke so kot vlogo strokovnega delavca v času izrednih razmer navajale dogovarjanje, zagotavljanje osnovnih potrebščin, oceno škode, terensko delo, sodelovanje z lokalno skupnostjo in sodelovanje z nevladnimi organizacijami. Ena izmed socialnih delavk je označila vlogo strokovnega delavca v času izrednih razmer kot najpomembnejšo službo poleg interventnih služb (A33: *... da je bilo naše delo med najpomembnejšimi, poleg gasilcev, civilne zaščite in vseh ostalih interventnih služb.*). Ta ista socialna delavka je navajala, da je vloga strokovnih delavcev ta, da smo začetniki pomoči (A27: *... da se je šele z nami vse začelo*.).

Organizacija dela

Organizacija dela je bila v času poplav sprva bolj slaba, kar je poročalo kar nekaj socialnih delavk (A34: *Sprva je bila organizacija zelo slaba.*, C30: *Organizacija je bila sprva bolj slaba, saj so bile izredne razmere za vse.*). Vse, ki so menile, da je bila na začetku organizacija dela slaba, so se strinjale, da se je kasneje organizacija dela izboljšala (A35: … *ko smo se začeli dogovarjati med sabo, kdo bo na terenu in kdo v pisarnah, je bila potem malce boljša organizacija.*, C31: *Potem se je izboljšala organizacija*.). Ker je šlo za izredne razmere, sta dve izmed intervjuvanih dejali, da je šlo za nevsakdanjo organizacijo dela (G25: *Mislim, da je bila organizacija dela izredna*.). Skoraj vse so zopet menile, da je sodelovanje ključno pri organizaciji dela (Č31: *Vsi skupaj mislim, da smo dobro sodelovali*., E32: *Strokovni delavci smo med seboj dobro sodelovali ...*, F18: *Sodelovanje med zaposlenimi v času poplav je bilo timsko naravnano ...*). Tri socialne delavke so navajale, da so se prilagajale situacijam (G28: *Šlo je pač za prilagajanje*.), delo je bilo organizirano z dežurstvom (E31: *Bila so organizirana tedenska dežurstva ...*) in potekalo tudi na terenu (F16: *... nekateri strokovni delavci obiskali najhujše prizadeta območja ...*). Posamezne socialne delavke so navajale, da je bila organizacija dela izven območja udobja (A37: *... da te vrže iz cone udobja ...*), da so se vzpostavili dodatni urniki (Č28: *Dodatni urniki so se vzpostavili za sprejemanje prvih strank ...*), stranke se je sprejemalo tudi na neuraden dan (D17: *Prav tako so bili ljudje na neuraden dan in takrat smo jih pač morali sprejemati ...*). Prav tako so se v sklopu organizacije dela dogovarjale (G27: *... vse smo se lahko dogovorili.*) in informirale (F17: *... deljenja informacij ...*). Dve izmed socialnih delavk sta navajali željo po učinkovitejši organizaciji, ena

pa si je želela fleksibilnejšo organizacijo dela. Prav tako sta dve pri organizaciji dela navedli povezovanje (B31: *Pokazali smo veliko povezanost*.).

Nove delovne naloge

Nova delovna naloga, vezana na poplave, je bila pomoč ob poplavah, kar so navedle tri socialne delavke (B34: *... nudenja pomoči uporabnikom, ki so jih poplave prizadele.*). Nove delovne naloge, ki so se pojavljale, so bile predvsem administrativno-tehnične narave, s čimer sta se strinjali dve socialni delavki (A39: *... še administrativno tehnično delo*., I23: *Bilo je tudi več administrativnega dela*.). Večina socialnih delavk je navajala, da je prišlo do povečanja števila vlog (D19: *... posledično večje število vlog*., G31: *Bil je povečan obseg dela, kar se tiče vlog*., I20: *Z vsemi temi pravicami je prišlo do povečanja števila vlog*.) in večjega števila ljudi, s čimer sta se zopet strinjali dve socialni delavki (D18: *... kar je pomenilo večje število ljudi ...*). Spremenil se je tudi način dela (A41: *Mislim, da bi lahko rekla, da je bila neka nova naloga, da je bil način dela drugačen ...*). Nastopile so večje stiske, kar so navedle tri socialne delavke (I22: *Pojavljale so se tudi mnogo večje stiske uporabnikov, ki so jih zajele poplave*.). Ena izmed novih nalog, ki se je pojavila v času poplav, je bila tudi krizna namestitev, kar so pojasnile kar štiri socialne delavke (C34: *Na področju varstva odraslih so to bile namestitve v okviru kriznih namestitev*., I24: *Nova naloga so bile tudi krizne namestitve ...*). Prav tako je bila ena izmed novejših nalog spremljanje interventnega zakona (B32: *... da je to delo po interventnem zakonu ...*, I21: *Pri tem smo morali upoštevati nov interventni zakon*.). Naloge, ki so jih intervjuvanke navajale kot nove, so bile še informiranje (B33: *... v smislu informiranja ...*, G32: *Prav tako je potekalo informiranje ...*, I26: *... in informiranje uporabnikov.*), dežurstvo (E24: *Dežurstva strokovnih delavcev ...*) in obisk občin (F22: *Prav tako sem obiskovala prostore občin ...*).

Sodelovanje z drugimi službami

Sogovornice so v času poplav sodelovale tudi z drugimi službami. Samo ena izmed vseh intervjuvanih socialnih delavk ni sodelovala z drugimi službami (B35: *Sama se nisem povezala z nobeno od zunanjih služb*.). Vse ostale so pri svojem delu sodelovale z občinami (A44: *Sodelovali smo največ z občinami*., E36: *Povezovali smo se predvsem z občinami ...*, I27: *Veliko smo sodelovali z občinskimi delavci ...*). Prav tako so nekatere sodelovale s civilno zaščito (E40: *Prav tako smo sodelovali s civilno zaščito*., H31: *Sodelovali smo tudi z upravo za zaščito in reševanje.*) in nevladnimi organizacijami (F23: *Center se je povezal z ostalimi nevladnimi organizacijami ...*), kot so Rdeči križ, Karitas in Zveza prijateljev mladine Slovenije.

Posamezne socialne delavke so sodelovale tudi s krajevnimi skupnostmi, z gasilci in službo za pomoč pri začasnih nastanitvah. Nekatere socialne delavke so sodelovale tudi z ministrstvom, s katerim so imele predvsem slabe izkušnje in so sodelovanje označile za slabo (Č39: *Sodelovanje z MDDSZ večkrat razočara, saj delujejo zelo kontradiktorno …*, G40: *Sodelovanje z ministrstvom je bilo »skonfuzlano«*., I32: *Želela bi si boljše sodelovanje predvsem s strani ministrstev*.).

4.3 Delo z uporabniki

Težave uporabnikov

V nadaljevanju smo se s sogovornicami pogovarjale o težavah uporabnikov. Socialne delavke so jih navedle kar nekaj. Največja težava uporabnikov je bila materialna škoda, kar so socialne delavke številčno poudarjale (Č40: *Bila je velika materialna škoda.,* F25: *Soočali so se z veliko materialno škodo …*, G41: *… imeli veliko škodo v svojih bivanjskih prostorih …*). Prav tako so nekatere socialne delavke kot težave uporabnikov navajale izgubo stvari (C44: *Osredotočenost je bila predvsem na izgubo stvari in dragocenih predmetov …*) in s tem povezano iskanje stvari (I35: *Prav tako z urejanjem in iskanjem uničenih in poškodovanih prostorov …*) ter čiščenje poplav (B42: *… čiščenju poplavljenih prostorov …*). Ena izmed težav, ki so jih navajali uporabniki, je bila tudi kraja, kar sta povedali dve socialni delavki (C48: *Poleg tega, da so jih prizadele poplave, so se mnogi morali ukvarjati še s krajo svojih dragocenosti, saj so se pojavili tatovi, ki so izkoristili stisko ljudi*., I38: *Spomnim se, da je bilo tudi nekaj kraje …*). Skoraj polovica socialnih delavk je povedala, da je bilo uporabnike strah (A47: *… nekateri soočali s strahom …*, E45: *Bilo je občutiti strah …*) in da so bili obupani (Č45: *… so padli v še večji obup …*, G44: *… nekateri zelo obupani …*). Prav tako je nekaj intervjuvank omenilo, da so imeli uporabniki tudi občutke groze (C47: *… vso grozo, s katero so se soočali …*) in negotovosti pred prihodnostjo. Bili so vznemirjeni (C41: *Po večini so bili vznemirjeni …*) in zaskrbljeni (Č44: *Bilo je opazno, da so bili izjemno zaskrbljeni za svoja nadaljnja življenja*.). Dve izmed intervjuvanih sta navedli tudi šok, ki je doletel uporabnike ob poplavah (F30: *… saj so bili videti res v šoku*.). Največja težava uporabnikov so bile osebne stiske (B40: *… osebnih stisk, ki so jih doživljali ob poplavi …*, D22: *Soočali so se predvsem s stiskami …*, G43: *… tudi s psihično stisko*., H33: *Nekateri so doživeli tudi zelo hude osebne stiske …*) in izguba doma (E41: *Uporabniki so se največ soočali z izgubo strehe nad glavo …*, F26: *… nekateri so izgubili svoje celotno premoženje …*). Tri socialne delavke so omenile tudi pomanjkanje sredstev (G42: *… soočali so se s finančno stisko …*), ena je pri tem poudarila še plačevanje kreditov (Č41: *Ljudje*

so imeli ogromne kredite, ki so jih morali in jih še morajo plačevati ...). Prav tako so bile omenjene stare nerešene težave uporabnikov (Č43: *Na plano so v tej situaciji prihajale stare nerazrešene težave v odnosih ...*), občutek sramu (Č47: *... ki jih je sram prosit tuje pomoči ...*) in ponosa (Č48: *... da so popustili v ponosu in se vseeno odločili za sodelovanje.*), iskanje nadomestnega bivališča (E44: *Iskali so nadomestno bivanje ...*) in agresija nekaterih uporabnikov (G45: *... nekateri so bili celo agresivni*.).

Način dela

Socialne delavke so z uporabniki delale na različne načine. Po besedah treh socialnih delavk so delale v skladu z načeli in metodami socialnega dela (C50: *... deluješ skladno po načelih in metodah socialnega dela*.), in sicer so pri svojem delu večinoma uporabljale metodo dela s posameznim primerom (B44: *Delala sem s posameznikom ...*, C51: *Uporabljala sem delo s posameznikom ...*, H36: *Največ je bilo po mojem mnenju dela s posameznikom.*). Polovica intervjuvanih je potrdila, da so pri svojem delu uporabljale tudi metodo skupnostnega socialnega dela (E50: *... delo s skupnostjo.*, F34: *... skupnostno socialno delo*.), veliko manj so socialne delavke delale z družinami (Č50: *Vedno v sodelovanju z družinskimi člani ...*) in skupinami. Pogovor (E51: *Na podlagi pogovora z njimi ...*) in poslušanje (D30: *Največ sem se posluževala aktivnega poslušanja.*) sta bili dve ključni spretnosti, ki so se ju v zelo veliki meri posluževale, ko so z uporabniki vzpostavljale delovni odnos (C57: *... z vzpostavljanjem odnosa v okviru storitev ...,* F31: *... vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika ...)* in osebni stik (A53: *... da sem se res poskušala ljudem približati.*, I39: *Ljudem je največ pomenil osebni stik ...*). Skoraj vse socialne delavke so uporabnikom v stiski zagotovile psihosocialno pomoč in podporo (A58: *Nudila sem predvsem psihosocialno pomoč in podporo*., C63: *... nudila psihosocialno pomoč in podporo ...*, H38: *... tudi psihosocialno pomoč in podporo.*). Nekatere so delale na način, da so uporabnikom zagotavljale varen prostor (F32: *Da sem bila tam za ljudi in jim poskušala dati čim bolj varen prostor.*) in krepile njihovo moč (D31: *Lahko sem jih le poskušala umiriti ter jih opolnomočiti ...*). Nekatere izmed sogovornic so v času poplav obiskovale teren (A52: *... hodila na terene ...*) in uporabnike informirale (E57: *... podajala sem informacije glede različnih vrst pomoči.*), jim zagotavljale finančno pomoč v okviru izpolnjevanja vlog (A56: *Z vlogami smo zagotavljali finance ...*) ter jih usmerjale k drugim pristojnim službam, če so ocenile, da je to potrebno (F38: *... ljudi usmerjala v organizacije, ki so v lokalnem okolju to pomoč nudile.*). Dve izmed intervjuvanih sta navajali, da sta opravljali tudi obiske na domu uporabnikov (E52: *... na podlagi obiskov na domu.*). Prav tako sta dve

socialni delavki dejali, da sta delali s pomočjo ocene moči uporabnikov (A54: *Potem sem uporabila oceno moči uporabnikov …*), drugi dve pa s svetovanjem uporabnikom. Ena od socialnih delavk je poudarila, da se je v času izrednih razmer treba aktivirati (C49: *Temveč greš v akcijo …*). Posamezne socialne delavke so pri svojem delu zagotovile še osebno pomoč, pomagale družini in sodelovale z drugimi institucijami (G49: *… veliko sodelovanja z drugimi institucijami …*).

Spopadanje z informacijami iz medijev

Spopadanje z informacijami iz medijev je bil za nekatere socialne delavke izziv, saj po besedah ene izmed njih na to nimamo veliko vpliva (D33: *… na katerega nimamo kaj dosti vpliva …*). Mediji so bili v času poplav zelo težavni, kar nakazujejo odgovori polovice socialnih delavk (H40: *Mediji nam niso bili ravno v pomoč*., I49: *Večino informacij s strani medijev sem v tistem času spremljala tudi sama, čeprav včasih s težavo …*), saj so širili napačne informacije (Č52: *Tako velika diskrepanca med medijsko informacijo in dejansko možnostjo …*, G58: *… prišlo do podajanja napačnih informacij s strani medijev.*). Prav iz tega razloga so se morale nekatere socialne delavke zagovarjati pred napačnimi informacijami iz medijev (B58: *Zaradi širjenja napačnih informacij smo se morali potem zagovarjati pred uporabniki.*) in veliko pojasnjevati (C67: *Morali smo veliko pojasnjevati*.), saj je po besedah ene izmed sogovornic prišlo do preuranjenih obljub medijev (A63: *Iz medijev smo izvedeli za nekatere preuranjene obljube …*). V tistem času je v veliki meri prihajalo do netočnih informacij (G55: *… da se le te spreminjajo z dneva v dan …*), zato jih je nekaj socialnih delavk preverjalo (C65: *Preverila sem verodostojnost iz uradnih evidenc …*). Ena izmed socialnih delavk je povedala, da so bili kljub temu uporabniki dojemljivi (A59: *Uporabniki so bili so zelo dojemljivi …*).

Zgodbe

Socialne delavke sem spraševala tudi o tem, ali jim je katera od zgodb še posebej ostala v spominu. Pri tem dve izmed intervjuvanih nista želeli deliti nobene zgodbe (Č55: *Jo bom pustila pri ljudeh.*, F42: *… zato nimam moči, da izberem samo eno.*). Posamezni socialni delavki sta govorili o žalostnih (G59: *Vsaka posebej je bila žalostna.*) in grozljivih zgodbah (F41: *Vsaka zgodba je bila na svoj način nepopisno grozljiva*.). Tri izmed mojih sogovornic so povedale zgodbe o izgubi doma (A64: *Seveda, kar nekaj je takih, ko ljudje v trenutku izgubijo svoj dom …*, I50: *Predvsem gre za družine, ki so ostale praktično brez domov in brez večine lastnih stvari in predmetov.*), pri tem je po besedah ene izmed socialnih delavk med uporabniki še

vedno prisoten strah pred poplavami (B59: *Starejša gospa, ki je prinesla vlogo za izredno denarno socialno pomoč, je potrebovala veliko pomoči pri izpolnjevanju vloge, na koncu pa je povedala, da je čisto zmedena, ker je bil za tisti dan spet napovedan dež in jo je bilo strah, kaj bo.*). Ena od socialnih delavk mi je pripovedovala zgodbo o tem, kako uporabniki še vedno vztrajajo v poplavljeni hiši (H41: *Starejša zakonca, ki sta bila popolnoma poplavljena, pa sta kljub temu vztrajala v svojem domu.*). Druga sogovornica je govorila o tem, kako ji je eden od uporabnikov rekel, da je bila zanj poplava hujša od njegove oviranosti (C68: *Povedal mi je, da to, da je ostal brez doma, ga je toliko bolj prizadelo kot invalidnost*.). Kljub izrednim razmeram je bilo v zgodbah uporabnikov po navedbah posameznih socialnih delavk čutiti sprejemanje situacij, optimizem ljudi in empatijo.

4.4 Pomoč in podpora socialnim delavkam

Vpliv na duševno in telesno zdravje

Pri temi pomoči in podpore socialnim delavkam sem se najprej osredinila na to, kako so poplave vplivale na duševno in telesno zdravje socialnih delavk. Začela bom s splošnima ugotovitvama, ki kažeta na to, da je bilo delo v izrednih razmerah naporno (A65: *Bilo je izjemno naporno …*, C69: *Potem pa mogoče pride vse skupaj za tabo in si totalno izmozgan.*), ampak ni prav posebej vplivalo na njihovo zdravje (B61: *… ampak nisem občutila, da bi vplivalo na moje zdravje.*, H42: *Kakšnega večjega vpliva ni bilo.*). Kljub temu sta dve izmed njih dejali, da so poplave in delo v izrednih razmerah vplivale na njihovo zdravje (E62: *Vse to sigurno ima nek vpliv nate …*, F45: *… vplivala posledično tudi na psihično zdravje.*). Tri socialne delavke so poročale o utrujenosti (F43: *… v meri hude utrujenosti …*), dveh o stresu (Č57: *… je pa bil povečan stres …*), ena pa celo o potencialni izgorelosti (C70: *… mogoče izgorelost …*). Ena od sogovornic je navajala, da je nadurno delo (A66: *… delali smo po deset ur dnevno …*) pri njej povzročilo fizičen napor pri sedenju (A67: *Fizičen napor v smislu sedenja …*), bolečo hrbtenico in trpljenje pri drži. Druga socialna delavka je potrdila, da so izredne razmere pri njej povzročile pomanjkanje energije, telesno nemoč (D39: *Sprašujem se, ali bom lahko vstala iz postelje …*) in stisko (D40: *… me posrka vase in me zaskrbi.*).

Viri moči

V nadaljevanju smo se pogovarjali o virih moči, kjer so bile skoraj vse izmed intervjuvanih mnenja, da so njihovi viri moči sodelavci (B62: *Zagotovo smo si bili opora sodelavci med sabo*., E64: *Največjo oporo so predstavljali sodelavci …*, G61: *… da smo si dajali oporo kar eden*

drugemu …, I52: *V oporo so mi bili sodelavci na enoti.*). Le ena izmed njih ni navedla tega. V zvezi z viri moči sta bila v veliki meri omenjena tudi medsebojna pomoč (A72: *… da smo sodelovali med seboj.*) in pogovor (C73: *… saj smo se veliko pogovarjali*.). Za tri socialne delavke je bila vir moči tudi njihova družina (F47: *… doma pa v krogu svojih najbližjih.*). Posamezne socialne delavke so navajale, da so bili njihovi viri moči tudi nasveti (B63: *Meni je bilo super, da sem lahko vprašala za nasvete …*), pomoč pripravnice (D41: *Veliko mi je pomenilo, ko mi je pripravnica pomagala pri delu nalog …*), uporabniki (E66: *… tudi uporabnike na način, da cenijo naše delo …*) in prijatelji (H45: *Največ prijateljica in prijatelji …*).

Prispevek pomoči

Viri moči, ki so jih navajale socialne delavke, so v večini zelo pomembno prispevali k temu, da je bilo njihovo delo opravljeno (A74: *… da sem jaz zmogla opraviti delo* ., D42: *… da sem imela potem manj*.). Prav tako so štiri intervjuvanke povedale, da so na ta način lažje preživele dan (B67: *… da jo lažje »preguraš« v tistih najtežjih trenutkih*., G64: *… da smo tako lažje preživeli dan …*), dve izmed intervjuvank sta bili tudi bolj razbremenjeni (C77: *… me je razbremenilo.*). Posamezne sogovornice so kot pomemben prispevek moči navajale podporno okolje (B66: *Zagotovo je dobro podporno okolje nek motivator*.), boljše počutje (C76: *Bolje sem se počutila …*) in delo brez odsotnosti (E67: *Da smo zmogli brez bolniških odsotnosti.*).

Pomoč vodstva

Glede pomoči vodstva si intervjuvanke niso bile ravno enotne. Tri izmed intervjuvanih so odgovarjale, da jim vodstvo v času poplav ni pomagalo (D43: *Bila sem bolj ali manj sama, tako da mi vodstvo ni ravno pomagalo pri tem*.), dve socialni delavki sta navajali tudi nerazumevanje vodstva (A76: *Ni bilo nobenega razumevanja*.), drugi dve pa, da je vodstvo želelo, da bi bilo delo čim hitreje opravljeno (G67: *Vodstvo želi, da je vse narejeno čim prej in čim bolje …*). Po drugi strani sta dve dejali, da je bilo vodstvo pripravljeno pomagati (F49: *Vodstvo se je trudilo po svojih najboljših zmožnostih …*, H48: *… ki je bila pripravljena prisluhniti potrebam …*), prav tako sta se dve socialni delavki strinjali, da je vodstvo znalo poskrbeti za motivacijo v času poplav (E68: *… ki so delovale kot motivacija za nadaljnje delo*., I55: *Dobili smo možnost nadurnega dela ter plačila viška ur, kar je predstavljalo malce večjo motivacijo.*). Posamezne socialne delavke so na to vprašanje različno odgovarjale. Ena si je želela pohvale (A78: *Mogoče bi bila včasih dovolj že samo pohvala …*), drugo je vodstvo razbremenjevalo (B68: *Vodstvo je*

v delo s poplavami vključevalo tudi strokovne delavce z drugih področij in na ta način deloma razbremenilo področje …), omenila je tudi supervizije (B69: *Vsi zaposleni imamo na voljo supervizijo …*), tretja je omenjala sestanke (C78: *Največ s sestanki …*), srečanja (C79*: … s srečanji pred odhodom na teren …*) in porazdelitev nalog (C80: *… pri porazdelitvi nalog*.), četrta pa je omenila organizacijo (E69: *Vodstvo je pomagalo pri sami organizaciji dela na centru.*).

Podpora pri delu

Socialne delavke sem spraševala tudi o tem, kaj bi potrebovale, da bi svoje delo v času poplav lažje opravljale. Večina izmed njih je dejala, da bi bil potreben dodaten kader za lažje delo v času poplav (Č64: *Dodaten in usposobljen kader …*, D44*: Da bi bila še ena oseba …*, H50: *… da bi lahko zaposlili za javne delavce, in sicer takoj, ne pa z zamikom.*). Veliko jih je predlagalo tudi jasne usmeritve pri delu (A79: *Potrebovala bi jasne usmeritve …*) in informacije MDDSZ (B70: *… da bi MDDSZ oz. vlada podala eno verzijo informacij …*). Po dve socialni delavki sta kot podporo za delo navajali oddajo vlog na občini (A83: *Vloge bi recimo lahko pobirala občina …*, H51: *Tudi občine bi morale takoj pomagati …*), več časa (C81: *Samo eno in to je več časa*., I57: *Večjo fleksibilnost pri delovnem času glede na izredne razmere.*), delujoč sistem (E71: *… ter delujoči sistem*.) in spremembe na ravni države (H49: *Da bi nam država nemudoma zagotovila dodatna sredstva …*). Posamezne socialne delavke bi za lažje delo v času izrednih razmer potrebovale prerazporeditev (A80: *… tudi prerazporeditev dela …*) in organizacijo dela (A81: … še neko organizacijo voditi), krajšo obliko vloge (A84: *… lahko bi naredili nek krajši formular in ne vloge dolge šest strani …*), transparenten pretok informacij (B71: *… ter bi pretok informacij med MDDSZ in CSD potekal bolj transparentno in učinkovito*.), učinkovito vodstvo, preventivne ukrepe (E73: *… morali bi se narediti neki preventivni ukrepi …*) in načrte za prihodnost ter pomoč drugih centrov (I56: *… pomoč drugih CSD pri rednih delovnih nalogah …*).

4.5 Perspektiva socialnega dela

Izzivi

Socialne delavke so se v času izrednih razmer spopadale z različnimi izzivi. Največji izziv, ki so ga imele pri delu, sta bila organizacija dela (H52: *Kako organizirati delo z obstoječim kadrom.*) in povečan obseg dela (E76: *… saj je bil povečan obseg dela.*), o čemer so poročale kar tri sogovornice. Dvema socialnima delavkama je usklajevanje tehničnih in strokovnih nalog

povzročalo največji izziv (A85: *Uskladiti vse tehnične in strokovne naloge …*), dvema pa je bil največji izziv reševanje vlog. Posamezni izzivi so bili še nedelujoč sistem (A87: *… torej je bil izziv tudi v nedelujočem sistemu.*), zgodbe ljudi (C82: *Največji izziv so mi predstavljale zgodbe ljudi, ki so bile res grozne.*), nezmožnost govora (C83: *Ni bilo besed*.), osebni stik (Č65: *Kako čim več med ljudi*.), osebna stiska (D46: *… kako se soočati s stisko, ki jo sama doživljam zaradi povečane količine dela.*), odsotnost zaposlenih (H53: *… zalogaj bolniška odsotnost celotne glavne pisarne …*) in to, da je šlo za neznano področje dela (B72: *Izredne razmere so prinesle neko neznanko v naše področje dela …*).

Strategije

Socialne delavke sem v nadaljevanju spraševala o strategijah, ki bi jim bile v pomoč, če se izredne razmere ponovijo. Tri izmed socialnih delavk so poročale o tem, da niso razvile nobene strategije (D47: *Žal nisem.*). Za polovico intervjuvanih je bistvena strategija organizacija (H55: *… da se delo organizira takoj, ko je mogoče …*), štiri izmed socialnih delavk so kot strategijo navedle prilagajanje situaciji (C84: S*ama sem mnenja, da je največja strategija prilagajanje situaciji …*). Tri socialne delavke so v času poplav ugotovile, da je bistvena strategija sprotno pisanje (Č67: *Mogoče je ena od strategij ravno sprotno pisanje …*), dve pa sta navedli pomoč študenta (H56: *… možnost koriščenja sredstev za takojšnjo zaposlitev študentov.*). Ena od socialnih delavk je doživela delo v času poplav kot dodatno izkušnjo, kar je po njenem mnenju strategija (B73: *… vsaka taka izkušnja, ti pomaga, da si bolj suveren kot strokovni delavec.*), in dodala še razvijanje strategij vodstva (B74: *Predvsem bi moralo vodstvo iz te situacije narediti neke strategije …*). Druga socialna delavka je navedla vključevanje sodelavcev in medsebojno pomoč.

Spremembe

S socialnimi delavkami sem se pogovarjala tudi o tem, kaj bi bilo treba spremeniti, da bi lahko bolje opravljali delo. Večina je na to vprašanje odgovorila, da bi potrebovali dodaten kader (A91: *Mogoče bi lahko dodala tudi več kadra …*) in jasna navodila (F60: *Poleg tega bi morali dobiti tudi bolj jasna navodila*). Nekatere so omenile tudi delovanje sistema (I65*: Prav tako bi morali imeti takojšnji delujoč sistem*.) in informacije. Tri izmed intervjuvanih so dejale, da bi bile potrebne spremembe glede razbremenitve zaposlenih (H62: *Pa bistveno manj birokratskega dela in s tem razbremenitev strokovnih delavcev*.) ter koordinacije MDDSZ (C88: *Morda bi MDDSZ lahko prevzeli koordinacijo med institucijami.*). Dve socialni delavki

sta potrebno spremembo videli v podpori ministrstva (I62: *Želela bi si bolj jasne komunikacije in usmeritve s strani ministrstva*.), dve v drugačnem postopku pridobivanja pomoči (F57: *... pridobiti drugačen postopek pomoči, ki bi bil hitrejši.*), dve pa v primernejši plači (B76: *... da bi bili strokovni delavci v izrednih razmerah za svoje delo primerno plačani*.). Po poročanju še dveh socialnih delavk bi bila potrebna sprememba glede organizacije dela (A90: *Z dvema besedama organizacijo dela*.). Socialne delavke so kot pomembne spremembe navajale tudi razmejitev časa, usklajevanje rednega in izrednega dela, realne možnosti in povečanje sodelovanja.

Potrebna znanja

Glede znanja, ki bi ga socialne delavke še potrebovale za delo v izrednih razmerah, so bili odgovori različni. Tri izmed njih so rekle, da imajo zadostno znanje (I67: *Kar se tiče strokovnega znanja, ga ima naša enota oziroma ekipa naših strokovnih delavcev ogromno ...*). Najpogostejši odgovor, ki so ga navajale kar štiri socialne delavke, je bil, da potrebujejo dodatna znanja o travmah (Č71: *Da bi imeli strokovni delavci več znanja o travmah in reševanju le teh*., E83: *Največ, kar socialno delo v izrednih razmerah potrebuje je znanje s področja travm ...*). Dve socialni delavki sta navajali znanje s področja dela na sebi (B77: *Mogoče delo na sebi ...*) in krepitve lastne moči (D49: *Znanja iz vidika, kako opolnomočiti sebe.*), dve sta zagovarjali, da bi potrebovali več znanja o mirnem spoprijemanju (F64: *... in mirnega soočenja, ko pride do stresne situacije oziroma do izrednega dogodka*.), drugi dve pa, kako ravnati s stresom (H63: *Znanja za ravnanje s stresom ...*). Posamezni odgovori, ki so se nanašali na znanja, ki bi jih socialne delavke potrebovale za delo v izrednih razmerah, so bili še krepitev samozavesti, iznajdljivost in izgorevanje (H65: *... izobraževanja na temo izgorevanja*.). Prav tako je ena izmed socialnih delavk dejala, da je pomembno znanje s področja medinstitucionalnega sodelovanja (C90: *Prav tako povezovanje institucij, stroke, služb, neformalnih oziroma nevladnih organizacij na lokalni ravni in ministrstev.*), druga pa je poudarila znanje organizacije dela in ekonomičnosti.

Ključni vidiki preventive

Ko sem se s socialnimi delavkami pogovarjala o ključnih vidikih preventive, je ena od njih zagovarjala dejstvo, da preventiva ni mogoča (E86: *... glede na situacije je težko predvidevati priprave*.), ob tem je druga dodala, da so izredne razmere nepredvidljive (A95: *Jaz mislim, da se na to ne moremo ravno pripraviti*.). Socialne delavke so kot preventivo navajale pogovor

(D50: *Po mojem mnenju bi bila ključna preventiva ravno pogovor ...*) in izobraževanje uporabnikov (A98: *Kar se tiče uporabnikov bi lahko naredili kakšno izobraževanje tudi za njih ...*). Ena socialna delavka je omenila, da bi bila ključna preventiva dober kolektiv (Č72: *... kako vzpostaviti dober kolektiv*.) in dober vodja (Č73: *Prav tako izbira dobrega vodje ...*), druga pa je zagovarjala strategijo spopadanja, določitev tveganj in gradnje na nepoplavnih območjih (C94: *... zakonske regulative glede gradenj na poplavnih področjih.*). Dve izmed socialnih delavk sta se strinjali, da bi bila ključna preventiva medinstitucionalno sodelovanje (G84: *Mogoče bi se lahko organizirala tudi kakšna medinstitucionalna sodelovanja in skupna izobraževanja na to temo*.). Socialne delavke so kot ključni vidik preventive večinoma omenjale preventivne načrte dela (A97: *Naše vodstvo bi lahko pripravilo tudi kakšne preventivne načrte v primeru ponovitve.*, F65: *Narejene bi morale biti neke smernice ravnanja, kako delati, če se izredne razmere ponovijo.*, I71: *Potrebni bi bil tudi ukrepi v primeru ponovnega pojava poplav ....*), skrb za naravo (B83: *Ter vsi skupaj bolj skrbimo za naravo*., G81: *Veliko bi odtehtalo tudi naše primernejše ravnanje v naravi ...*), urejanje rečnih strug (I68: *Potrebna bi bila ureditev vodotokov in vodovarstvenih območij*.), ozaveščanje (B84: *... da imamo to izkušnjo, da jo ozavestimo ...*) in izobraževanje (A96: *Mogoče bi bilo dobro, da najprej poskrbimo zase, se izobražujemo v taki meri, kot se le lahko*.).

Obvladovanje življenjskih stisk

Stiske, vezane na poplave, so po navedbah večine socialnih delavk že prisotne oziroma se bodo v nadaljevanju še pojavljale (C95: *Ja vsekakor se bodo pri posameznikih pojavljale*., I73: *… več sem jih zaznala že po dobrih dveh mesecih od poplav*.). Prav tako se po navedbah ene izmed socialnih delavk pojavljajo stiske, vezane na obnovo doma (B86: *...stiske, povezane z obnovo domov ...*). Ena izmed socialnih delavk je omenila tudi možnost pojava alkoholizma (H72: *... kar lahko pripelje do več alkoholizma ...*) in nasilja v družini (H73: *... kar lahko pripelje do več alkoholizma ...*). Prav tako je ena od sogovornic omenila posttravmatsko stresno motnjo (G85: *Vedno je možnost posttravmatske stresne motnje ...*). Socialne delavke in delavci so v veliki večini pripravljeni nuditi ustrezno pomoč (C96: *... jim bomo (po)nudili socialno varstvene storitve v okviru centra za socialno delo ...*, E89: *... skupaj z njimi iskati različne oblike pomoči glede na potrebe uporabnikov*). Prav tako bodo uporabnike v primeru hujših stisk usmerili k pristojnim službam (Č75: *Ga napotimo naprej, na pristojne službe*., D53: *... jih bomo usmerili na druge pristojne službe*.). Tri sodelujoče v moji raziskavi so se strinjale, da je pri obvladovanju stisk pomembno poslušanje (I75: *... dobiti morajo občutek, da so slišani ...*).

Pogled na socialno delo

Na vprašanje, kako gledajo na socialno delo po doživeti izkušnji poplav, so tri socialne delavke odgovorile, da na socialno delo še vedno gledajo enako (A100: *Na socialno delo še vedno gledam enako kot sem prej*., F72: *Po vsem tem gledam na socialno delo še vedno enako …*). Kljub doživeti izkušnji je osem socialnih delavk odgovorilo, da gre pri socialnem delu za pomoč ljudem (A101: *Pri socialnem delu gre vedno za pomoč ljudem v stiski in tudi tokrat ni bilo nič drugače*., D54: *Da smo z namenom tukaj, da pomagamo ljudem ne glede na situacijo in razmere, ki se dogajajo*., E90: *Dejansko po takih situacijah vidim, da gre v socialnem delu res za načelo bližje ljudem, delo z uporabniki v njihovem okolju in za poslušanje in razumevanje ljudi ter potem tudi pomoč*., I76: *Socialno delo je delo z ljudmi in za ljudi.*). Ena od socialnih delavk je dodala, da gre pri socialnem delu tudi za čut za sočloveka (B90*: … in v teh razmerah se je pokazalo, da še imamo ta čut za sočloveka*.). Druga sogovornica je dodala, da ima socialno delo kljub negativnemu odnosu javnosti (C98: *V javnosti naše delo močno zaostaja in je prepoznano kot nepomembno*.) še vedno pomemben prispevek za ljudi (C99: *Ampak se je izkazalo kot zelo pomembno za žrtve poplav.*). Kljub nepredvidljivosti v socialnem delu (F73: *… in sicer, menim, da je socialno delo od vedno nepredvidljivo. Socialne delavke in delavci pa smo strokovnjaki, ki moramo znati odreagirati in delati v nepredvidljivih in izrednih razmerah*.), je ena od intervjuvank po doživeti izkušnji poplav ugotovila, da je po doživeti izkušnji poplav socialno delo dobilo še večji smisel (Č76: *Izkušnja mi je dala uvid, da ima današnje socialno delo malo več smisla, saj smo bili v času poplav bistvena služba pri pomoči ljudem*.).

5 Razprava

V tem poglavju sem podatke in rezultate, ki sem jih pridobila s pomočjo izvedenih intervjujev, povezala z literaturo, ki sem jo opredelila v prvem delu magistrskega dela v teoretičnem uvodu. Usmerila sem se samo na pomembne ugotovitve, ki so se pokazale pri analizi opravljenih intervjujev. Pri tem sem se osredinila tudi na odgovarjanje na raziskovalna vprašanja, ki sem jih opredelila v poglavju Formulacija problema.

1. Kako so socialne delavke na centru za socialno delo doživljale izredne razmere v času obsežnih poplav?

Pogostost naravnih nesreč v svetu se je v zadnjih dveh desetletjih podvojila. Raziskave kažejo, da se je med letoma 2000 in 2019 zgodilo 7348 naravnih katastrof, ki so prizadele več milijard ljudi (Gril in Šeme, 2021, str. 201–202). Zato ni sporna ugotovitev, do katere sem prišla v svoji raziskavi, in sicer, da so se vse socialne delavke pri svojem delu na centru za socialno delo že srečale z delom v izrednih razmerah. Skoraj vse so delo v izrednih razmerah povezale z delom v času koronavirusa in delom v času lanskoletnih poplav.

Izredne razmere nastanejo kot posledica množičnih nesreč, kar je vsak dogodek, ki prizadene veliko število ljudi in presega zmožnosti obvladovanja z rednimi viri. Primeri vključujejo epidemije nalezljivih bolezni, poplave, potrese, plazove, požare in druge naravne katastrofe (Kešpert, 2009, str. 21). Omenjeno navajajo tudi socialne delavke v raziskavi, ki opredeljujejo izredne razmere kot izredno stanje, pri katerem gre za neobičajne in nevsakdanje razmere. Po njihovih besedah imajo izredne razmere prizvok negativnega pomena, saj povzročajo hude posledice. Prav tako jih dve socialni delavki enačita z naravnimi katastrofami, kamor uvrščata vojne razmere, poplave, požar in potres. V času izrednih razmer smo nemočni, saj so nepričakovane. Pri tem se poveča obseg dela, kar je organizacijski izziv.

Sodoben človek doživlja izredne razmere kot velikansko psihično obremenitev. Ne glede na to, kakšne so, katastrofe človeku povzročijo negotovost in strah za obstoj (Jovićević, 1983, str. 14). Izredne razmere ljudem torej prinašajo množično nesrečo, strah, vznemirjenost, negotovost in paniko (NHS, 2020). Ko so socialne delavke slišale za poplave tako velikih obsežnosti, je zavladal kaos, saj je šlo za nepredstavljivo situacijo. Veliko izmed njih je bilo šokiranih, tako obsežne poplave so se jim zdele grozljive. Kljub temu, da se je nekaterim intervjuvankam situacija zdela nepredstavljiva in neobvladljiva, so v prvih trenutkih poskušale čim bolj obvladovati situacijo. Zaradi resnosti stanja so se nekatere socialne delavke odločile za odhod domov. Poplave niso izbirale ljudi, kar pomeni, da je bilo med žrtvami poplav tudi nekaj zaposlenih na centru za socialno delo. Socialne delavke so navajale, da je bil odziv ostalih

sodelavcev in vodstva različen. Večina se je skušala situaciji prilagajati. Izredne razmere so pokazale veliko sodelovanja in enotnosti med socialnimi delavkami. Odziv vodstva so različno ocenjevale. Po eni strani naj bi se vodstvo odzivalo počasi, po drugi strani pa so nekatere povedale, da je bil odziv vodstva zelo dober. Socialno delo je stroka in znanost, ki se zna odzivati na spremembe (Mali, Filipovič Hrast in Penič, 2021, str. 245).

2. Kakšna je bila dinamika delovnih razmer na centru za socialno delo v času poplav?

V svetu, polnem nesreč in podnebne negotovosti, so ljudje pogosto ogroženi zaradi različnih težav, ki izhajajo iz njihovega okolja, kot so naravne nesreče. Ob upoštevanju tega ima poklic socialnega dela veliko vlogo (Machimbidza, Nyahunda in Makhubele, 2022), kljub temu da se formalno ne uvršča v sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010, str. 345). Osrednja vloga socialnih delavk v primeru naravnih in drugih nesreč je biti pozoren na ranljive posameznike, skupine in skupnosti, zagotoviti dostopnost do institucij in storitev v času nesreč, uresničevanje pravic prizadetih v nesrečah, organizacija storitev, podajanje prostovoljnih pobud, izvajanje nediskriminatornih praks in občutljivost za potrebe prizadetega prebivalstva (Rode, Zidar, Lamovšek, Škerjanc in Urek, 2010, str. 347). Iz raziskave sodeč je vloga strokovnega osebja na centru za socialno delo po mnenju intervjuvanih v največji meri zagotavljanje psihosocialne pomoči in podpore. Pomembno je, da se je strokovna delavka, ne glede na izredne razmere, sposobna prilagoditi situaciji, ima sposobnost razumevanja in empatije ter strokovno opravlja svoje delo. Strokovna delavka na centru za socialno delo mora v času izrednih razmer informirati uporabnike, jim pomagati pri izpolnjevanju vlog in jih usmerjati k različnim virom pomoči. Iz raziskave sledi, da ima pomembno vlogo tudi pri koordinaciji pomoči, kamor bi lahko uvrstili dogovarjanje, terensko delo, sodelovanje z nevladnimi organizacijami in lokalno skupnostjo. Ena od sodelujočih v raziskavi je strokovne delavke na centru za socialno delo v času izrednih razmer označila za najpomembnejšo službo poleg ostalih interventnih služb, saj naj bi bile ravno one začetnice pomoči.

Ugotavljam, da je bila organizacija dela v času poplav na centru za socialno delo na začetku bolj slaba, vendar se je izboljšala. Šlo je za nevsakdanjo organizacijo dela, zato je bilo potrebno prilagajanje. Vzpostavili so se dodatni urniki, terensko delo in sprejem ljudi tudi na neuraden dan. Ključno pri organizaciji je bilo sodelovanje med socialnimi delavkami. Posamezni zaposleni, ki so bili med intervjuvanci, si želijo boljšo in učinkovitejšo organizacijo dela. V času poplav so se pojavile tudi nekatere nove delovne naloge. Nekatere izmed njih so bile predvsem administrativno-tehnične narave. Prišlo je do povečanja števila vlog in večjega števila ljudi. Spremenil se je način dela, saj so se povečale stiske ljudi. Ena izmed novih nalog,

ki so jo socialne delavke izvajale v času poplav, je bila tudi krizna namestitev ljudi. Prav tako so morale pri svojem delu spremljati interventni zakon in delati v skladu z njim.

Socialno delo v izrednih razmerah ne vključuje le strokovnega znanja pri zagotavljanju storitev v času izrednih razmer, temveč tudi medorganizacijsko prakso za izboljšanje koordinacije. Učinkovito in usklajeno sodelovanje med organizacijami, namenjenimi pomoči ob nesrečah, pomaga posameznikom, gospodinjstvom in skupnostim pri okrevanju in izogibanju dolgotrajnim psihološkim in socialnim težavam (Zakour, 1996, str. 8). Za obvladovanje kompleksnih izzivov, kamor sama uvrščam delo v primeru poplav, ki zahteva sodelovanje več institucij, je ključno usklajevanje z različnimi strokovnimi področji. To postane še posebej pomembno, ko so potrebne informacije o dogodku ali situaciji uporabnika ter perspektive različnih služb na dogodek ali situacijo (Flaker, 2003, str. 60).

Prostovoljno pomoč po poplavah in donacije so ponudile naslednje organizacije: Slovenska filantropija, Slovenska Karitas, Rdeči Križ, ADRA Slovenija, Zveza prijateljev mladine Slovenije, Veriga dobrih ljudi, Evangeličanska humanitarna organizacija Podpornica, Humanitarček, Zveza Rotary klubov Slovenije, Fundacija don Bosko in Zveza Lions klubov Slovenije. Prav tako je bil ustanovljen klicni center za informacije prebivalcem po poplavah na številki 114, ki je prebivalcem zagotovil ažurne, verodostojne in celovite informacije o ukrepih po poplavah in plazovih (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2023b). Socialne delavke v raziskavi so v času izrednih razmer pri svojem delu najbolj sodelovale z občinami, civilno zaščito in nevladnimi organizacijami Rdeči križ, Slovenska Karitas in Zveza prijateljev mladine Slovenije. Iz raziskave sledi, da jih je najbolj razočaralo sodelovanje z ministrstvom, saj so imele z njim slabe izkušnje.

V času poplav avgusta leta 2023 je center za socialno delo odigral ključno vlogo pri pomoči prizadetim posameznikom in skupnostim. Na podlagi tega lahko v zvezi z opravljeno raziskavo in preučeno literaturo oblikujem smiselne smernice, ki bi bile v pomoč in podporo socialnim delavkam v primeru morebitnih prihodnjih poplav. V času izrednih razmer zaradi poplav je na centru za socialno delo ključna naslednja pomoč:

1. Nujna pomoč in podpora: center za socialno delo mora zagotoviti pomoč tistim, ki so bili neposredno prizadeti, vključno s hrano, vodo, oblačili in osnovnimi potrebščinami, ki jih ljudje v tistem trenutku najbolj potrebujejo (rokavice, čistila …).
2. Psihosocialna pomoč in podpora: center za socialno delo mora v času izrednih razmer odigrati ključno vlogo pri nudenju psihosocialne pomoči in podpore posameznikom, ki so doživeli izkušnjo poplav.

3. Sodelovanje z drugimi organizacijami: center za socialno delo mora v času izrednih razmer sodelovati z lokalnimi organizacijami, kot so občine, Slovenska Karitas, Rdeči križ in ostale institucije.
4. Informiranje in ozaveščanje: center za socialno delo mora v času izrednih razmer skrbeti za učinkovito informiranje prebivalcev o razpoložljivih virih pomoči, postopkih pridobivanja (denarne) pomoči in drugem.
5. Prilagajanje potrebam uporabnikov: center za socialno delo mora svoje delo v času izrednih razmer prilagajati glede na potrebe uporabnikov.

3. Kako je potekalo delo z uporabniki v času poplav?

Posledice poplav so lahko zelo velike. Povzročajo lahko smrtne žrtve, gospodarske izgube, družbeno in okoljsko škodo. Škoda se lahko razteza od poškodb domov, javne infrastrukture, trgovskih in industrijskih objektov, do uničenja kmetijskih pridelkov. Poplave pogosto pretrgajo družbene in gospodarske tokove. Poleg fizične škode se sprožijo tudi verižne nesreče, kot so onesnaženje okolja in nenadzorovan izpust nevarnih snovi, onesnaženje pitne vode, prekinitve električne oskrbe, motnje v komunikaciji ter težave pri oskrbi s pitno vodo. Pojavijo se tudi nalezljive bolezni pri ljudeh, posebej nevarne bolezni pri živalih in druge zdravstvene težave (NOAA, b. d.). Vse kaže na kompleksnost in raznolikost izzivov, ki se pojavljajo ob poplavah. Medtem ko se fizični vpliv nesreče lahko konča že v nekaj minutah, lahko odpravljanje njenih posledic traja tedne, mesece ali celo leta (Polič, 2010). Ravno zato je ključnega pomena pripravljenost za učinkovito spoprijemanje z nesrečami (Kus, 2010). Uporabniki so imeli v času poplav številne težave. Njihova največja težava je bila materialna škoda, izguba doma in stvari. Spopadati so se morali z iskanjem stvari, s čiščenjem poplav in celo s krajo njihovih lastnih stvari. Ena izmed največjih težav, ki so jo zaznavale socialne delavke, je bil pojav stisk med uporabniki, ki so imeli izkušnjo poplav. Doživljali so občutke strahu, obupa in groze. Bili so zaskrbljeni in čutili negotovost pred prihodnostjo. Zgodbe uporabnikov so bile žalostne in grozne, pričale so predvsem o izgubi doma.

Pri delu z uporabniki je bil socialnim delavkam velik izziv spopadanje z informacijami iz medijev. Mediji so bili v času poplav zelo težavni, saj so širili napačne informacije. Prav zato so se morale socialne delavke prilagajati situaciji in se zagovarjati pred uporabniki, jim pojasnjevati ter dajati pravilne informacije, ki so jih v tistem trenutku imele.

Miloševič Arnold (1978, str. 21) je že pred nekaj desetletji poudarjala, da je v socialnem delu v času izrednih razmer včasih treba odstopiti od zakonskih določb in ukrepati tako, da se čimprej in čimbolj zadovoljijo potrebe uporabnika. Še bolj kot sicer sta potrebna prilagajanje danim pogojem ter hitro in učinkovito ukrepanje v korist človeku, ne glede na formalne

okoliščine. Socialne delavke so v času poplav z uporabniki delale na različne načine, v skladu z načeli in metodami socialnega dela. Pri svojem delu so se najbolj posluževale metode dela s posameznim primerom, nekaj jih je delalo tudi skupnostno socialno in s skupino.

Na mikroravni sistema je socialnodelovna pomoč v izrednih razmerah usmerjena na zagotavljanje varnosti in zadovoljevanje osnovnih življenjskih potreb neposredno po katastrofi ter nujne informacije v zvezi z odzivanjem na katastrofo, primerne metode oskrbe in pomoči oz. metodo omogočanja dostopa do sredstev. V fazi po katastrofi je na mikroravni smiselno uporabljati metodo hitre ocene potreb in storitev, terensko delo, psihosocialno pomoč in podporo ranljivim posameznikom in družinam. Delovni odnos med socialno delavko in uporabnikom mora ostati sprejemajoč, podporen in usmerjen v krepitev moči in virov ter v soustvarjanje rešitev (Gril in Šeme, 2021). Pogovor in poslušanje uporabnikov sta bili dve ključni spretnosti, ki so se ju socialne delavke v veliki meri posluževale, ko so vzpostavljale z uporabniki delovni odnos in osebni stik. Socialne delavke so uporabnikom v stiski zagotavljale psihosocialno pomoč in podporo, varen prostor ter krepile njihovo moč. Prav tako so delale na terenu, jih informirale, zagotavljale finančno pomoč v okviru izpolnjevanja vlog in jih usmerjale k drugim pristojnim službam, če so ocenile, da je to potrebno.

4. Kakšno pomoč in podporo so imele socialne delavke v času poplav?

Zavedati se moramo, da so socialne delavke lahko enako travmatizirane kot ljudje, ki potrebujejo pomoč. Pri tem je treba omogočiti podporo tudi tistim, ki jo nudijo (Zaviršek, 2022). Izredne razmere za socialne delavke pomenijo izredno stresno delovno okolje (Gril in Šeme, 2021, str. 213). S pomočjo raziskave sem ugotovila, da je bilo delo v času poplav za večino socialnih delavk naporno, ampak naj ne bi imelo prav posebnega vpliva na njihovo psihično in fizično zdravje. Kljub temu so posamezne socialne delavke dejale, da je imelo delo v času poplav vpliv na njihovo zdravje. Zaradi nadurnega dela je prišlo do utrujenosti, stresa, celo izgorelosti. Ena od socialnih delavk je še posebej poudarila telesni napor pri sedenju in s tem povezano bolečo hrbtenico ter trpljenje pri drži.

Pomembno je, da socialne delavke v prvi vrsti poskrbijo zase in za svoje dobro psihofizično zdravje. Človek, ki je zmožen poskrbeti zase, lahko veliko učinkoviteje poskrbi tudi za druge (Štefanec, 2002). Največji vir moči so socialne delavke našle v svojih sodelavcih. V največjo oporo sta jim bila medsebojna pomoč in pogovor. Mešl in Leskošek (2021, str. 249) pravita, da morajo biti zaposleni v času izrednih razmer povezani, saj to pripomore k zavzetosti zaposlenih in vpletenosti v delovne procese. V kolektivu, kjer je komunikacija redna, so zaposleni bolj podprti za opravljanje dela (Mešl in Leskošek, 2021, str. 249). Intervjuvankam so bili v oporo tudi družina in prijatelji. Po raziskavi sodeč so omenjeni viri moči omogočili socialnim

delavkam, da je bilo njihovo delo opravljeno. Na tak način so tudi lažje preživele dan in bile bolj razbremenjene.

Ugotavljam, da si socialne delavke glede pomoči vodstva niso bile enotne. Po eni strani so nekatere intervjuvanke navajale, da jim vodstvo ni pomagalo. S strani vodstva ni bilo nobenega razumevanja, želeli so le, da je bilo delo čim prej opravljeno. Na drugi strani pa je bilo iz raziskave razvidno, da je bilo vodstvo pripravljeno pomagati in je znalo poskrbeti za motivacijo v času poplav. Posamezne socialne delavke so navajale, da jih je vodstvo razbremenjevalo, organizirane so bile supervizije, sestanki in srečanja v namen porazdelitve vlog ter organizacije dela. Mnenja glede pomoči vodstva so bila deljena, vsaka od intervjuvank je odgovarjala drugače. Mešl in Leskošek (2021, str. 249) v svojem članku pravita, da je naloga vodstva, da omogoča čim bolj nemoteno delo tudi v izrednih razmerah, pri čemer mora iskati inovativne načine dela v tesni komunikaciji med zaposlenimi. Tudi zaposleni se v teh razmerah spoprijemajo s hudimi situacijami tako pri opravljanju svojega dela kot tudi v svojem zasebnem življenju, zato pri svojem delu potrebujejo še posebej veliko podpore. Vodstvo lahko zagotavlja podporo na različne načine: v obliki supervizije, intervizije in timskega dela.

Socialne delavke bi svoje delo lažje opravljale, če bi bil zagotovljen dodaten kader v času poplav. Prav tako bi delo potekalo bolj tekoče, če bi dobile jasne usmeritve za delo in informacije s strani ministrstva. Če sledim raziskavi, so socialne delavke navajale, da bi se vloge lahko oddajale na občini, obenem pa bi predlagale krajšo obliko vlog. Potrebovale bi tudi več časa, delujoč sistem in spremembe na ravni države. Posameznim socialnim delavkam bi bili pomembni tudi organizacija dela, preventivni ukrepi in načrti za prihodnost ter pomoč drugih centrov.

5. Kakšna je perspektiva socialnega dela v izrednih razmerah?

V času dela so se socialne delavke srečale z mnogo izzivi. Največji izziv, ki so ga imele socialne delavke pri delu, sta bila organizacija dela in povečan obseg dela. Za nekatere intervjuvanke sta bila izziv tudi usklajevanje tehničnih in strokovnih nalog ter povečan obseg dela. Posamezni izzivi, ki so jih socialne delavke še imele, so bili nedelujoč sistem, reševanje vlog, zgodbe ljudi, osebna stiska in odsotnost zaposlenih. Ravno zaradi izzivov, s katerimi so se spoprijemale, so v času poplav razvile kar nekaj strategij, ki bi jim služile pri delu, če bi se izredne razmere ponovile. Ugotovila sem, da sta bistveni strategiji organizacija dela in prilagajanje situaciji. Nekatere so kot strategijo, ki bi jim služila v morebitnem ponovnem delu v času poplav, navedle sprotno pisanje in pomoč študentov. Sprememba, ki bi jo socialne delavke v največji meri potrebovale, bi bil dodaten kader. Prav tako se iz raziskave sodeč večina intervjuvank strinja, da bi bila potrebna jasna navodila in delovanje sistema. Socialne delavke bi potrebovale

spremembo glede razbremenitve zaposlenih, koordinacijo in podporo s strani ministrstva. Kot pomembne spremembe so navajale tudi razmejitev časa, usklajevanje rednega in izrednega dela, realne možnosti in povečanje sodelovanja. Po pogovoru s socialnimi delavkami glede znanja, ki bi ga še potrebovale za delo v izrednih razmerah, so bili odgovori različni. Nekatere so zagovarjale dejstvo, da imajo dovolj znanja za delo v izrednih razmerah. Druge pa so v velikem številu menile, da bi potrebovale dodatno znanje na temo travme. Določene so omenjale tudi znanja s področja dela na sebi, krepitve lastne moči in mirnega spoprijemanja ter ravnanja s stresom. Mešl in Leskošek (2021) pri tem opozarjata, da je potrebno nenehno usposabljanje in razvijanje spretnosti za prevzemanje novih nalog v času izrednih razmer. Nova znanja so pri delu uporabna tudi, ko je konec izrednih razmer.

Ko sem se s socialnimi delavkami pogovarjala o ključnih vidikih preventive, je ena od njih zagovarjala dejstvo, da preventiva ni mogoča, druga je dodala, da so izredne razmere nepredvidljive. Socialno delo je stroka, ki deluje v nepredvidenih in nepredvidljivih situacijah, kar pomeni, da sta potrebna konstantna inovacija in ustvarjalno reševanje razmer (Flaker, 2003, str. 242). S pomočjo raziskave sem kljub temu prepoznala nekatere ključne vidike preventive, ki so jih navajale intervjuvanke. Ugotovila sem, da so socialne delavke kot ključno preventivo omenjale preventivne načrte dela, skrb za naravo, urejanje rečnih strug, izobraževanje in ozaveščanje. Določene so kot preventivo navajale še pogovor, izobraževanje uporabnikov, medinstitucionalna sodelovanja, dober kolektiv, strategijo spopadanja, določitev tveganj in gradnje na ne poplavnih območjih. Socialno delo se v takšnih razmerah srečuje z velikimi izzivi prilagajanja pristopov in metod ter z iskanjem rešitev za podporo in pomoč ljudem, tako na mikroravni kot mezoravni, zato bi bili potrebni določeni ukrepi. Strinjam se z ukrepi, ki jih v svojem delu navajata Gril in Šeme (2021, str. 214) – uvesti bi jih bilo treba na družbeni makroravni, saj bi pripomogli k medsektorskemu oblikovanju socialnih politik. Na ta način bi se pripravile strukturne spremembe za zmanjšanje družbenih neenakosti, pravičnejšo in vključujočo družbo, pripravljeno in odporno kljubovati epidemijam, podnebnim spremembam in drugim vrstam katastrof v prihodnosti. O tem pišeta tudi Zaviršek in Bezjak (2021), ki pravita, da bi bila pomembna prispevka boljša skrb za naravo in ozaveščanje javnosti glede onesnaževanja, saj bi na ta način preprečili škodljive okoljske prakse, kot so okoljska degradacija, industrijsko onesnaženje, pretirana poraba virov, podnebne spremembe in migracije, ki jih povzročijo naravne katastrofe in konflikti med ljudmi, ki bodo v nasprotnem primeru postali vse hujši (Zaviršek in Bezjak, 2021).

Izredne razmere vedno boleče prizadenejo posameznika in skupnost (Jakoš, 1994, str. 3). S pomočjo raziskave sem ugotovila, da se stiske, vezane na poplave, že pojavljajo in se bodo

pojavljale tudi v bodoče. Posamezne socialne delavke so navedle še možnost pojava alkoholizma, nasilja v družini in posttravmatske stresne motnje. Socialne delavke so pripravljene poslušati stiske uporabnikov in jim ustrezno pomagati. V primeru hujših stisk bodo uporabnike usmerile k pristojnim službam.

V zadnjem delu raziskave sem ugotavljala, kako socialne delavke gledajo na socialno delo po doživeti izkušnji dela v poplavah. Nekatere so povedale, da na socialno delo še vedno gledajo na enak način. Skoraj vse so se strinjale, da gre pri socialnem delu, ne glede na razmere, za pomoč ljudem. Socialno delo je v vseh okoliščinah naravnano k pomoči ljudem, ne samo v izrednih razmerah, ko so ogroženi širši segmenti prebivalstva ali kar celotna populacija in ko so težave, ki terjajo pomoč, povezane z osnovnimi eksistenčnimi vprašanji (Jakoš, 1994, str. 3). Socialno delo se je vseskozi ukvarjalo z raziskovanjem socialnega dela ob naravnih in drugih nesrečah. To prikazujejo zapisi, namenjeni interni rabi na Višji šoli za socialne delavce v Ljubljani iz leta 1978. Vida Miloševič Arnold (1978, str. 46) v zapisu Kdo se evakuira navaja: »Skrb za socialno ogrožene občane je v normalnih razmerah v pristojnosti socialnega skrbstva, zato mora pri načrtovanju in izvedbi evakuacije strokovna socialna služba tesno sodelovati s civilno zaščito in z Rdečim križem.« V zadnjih dveh desetletjih je opazen izrazit razvoj področja socialnega dela v izrednih razmerah (Gril in Šeme, 2021). Pomembno je, da imajo socialne delavke potencial, da razumejo edinstveno področje nesreč s poudarjanjem vrednot tega poklica ter posvečanjem pozornosti zatiranemu in prikrajšanemu prebivalstvu. Stroka socialnega dela mora imeti glas na nastajajočem področju, ki manjka, vendar se razvija (Bauwens in Naturale, 2017). Z načrtnimi pripravami in usposabljanjem socialnih delavk ter vseh članov skupnosti precej pripomoremo k učinkovitejšemu obvladovanju izrednih razmer v skupnosti (Jakoš, 1994, str. 3).

6 Sklepi

V tem poglavju bom predstavila glavne sklepe, do katerih sem prišla na podlagi izvedene raziskave in jih navedla po točkah. Pri tem je treba poudariti, da se sklepi nanašajo izključno na vzorec, ki je bil zajet v raziskavi, in niso posplošljivi na celotno populacijo.

- Vse socialne delavke so se pri svojem delu na centru za socialno delo že srečale z delom v izrednih razmerah. Delo v izrednih razmerah povezujejo z delom v času koronavirusa in z delom v času poplav.
- Socialne delavke opredeljujejo izredne razmere kot izredno stanje, pri katerem gre za neobičajne in nevsakdanje razmere. Izredne razmere imajo negativen prizvok, saj povzročajo hude posledice. Prav tako jih enačijo z naravnimi katastrofami, kamor uvrščajo vojne razmere, poplave, požare in potrese. V času izrednih razmer se poveča obseg dela, kar je zanje organizacijski izziv.
- Zaradi izrednih razmer se je na centru za socialno delo vzpostavilo veliko sodelovanja in enotnosti med socialnimi delavkami.
- Mnenja socialnih delavk glede odziva vodstva so deljena. Po mnenju nekaterih se je vodstvo odzivalo počasi, po drugi strani pa so nekatere poročale, da je bil odziv vodstva zelo dober.
- Vloga strokovnega osebja na centru za socialno delo v največji meri zajema nudenje psihosocialne pomoči in podpore. Pomembno je, da se je strokovna delavka, ne glede na izredne razmere, sposobna prilagoditi situaciji, ima sposobnost razumevanja in empatije ter kljub vsemu strokovno opravlja svoje delo. Strokovna delavka na centru za socialno delo mora v času izrednih razmer informirati uporabnike, jim pomagati pri izpolnjevanju vlog in jih usmerjati k različnim virom pomoči. Vloga strokovne delavke je tudi koordinacija pomoči, dogovarjanje, terensko delo, sodelovanje z nevladnimi organizacijami in z lokalno skupnostjo.
- V času poplav je bila organizacija dela na centru za socialno delo sprva nekoliko slabša, vendar se je kasneje izboljšala. Šlo je za nevsakdanjo organizacijo dela, zato je bilo potrebno prilagajanje. Vzpostavili so se dodatni urniki, terensko delo in sprejem ljudi tudi na neuraden dan. Ključno pri organizaciji je bilo sodelovanje med socialnimi delavkami.
- V času poplav so se pojavile tudi nekatere nove delovne naloge. Nekatere izmed njih so bile predvsem administrativno-tehnične narave. Prišlo je do povečanja števila vlog in večjega števila ljudi. Spremenil se je način dela, saj so se povečale stiske ljudi. Ena

izmed novih nalog, ki so jo socialne delavke izvajale v času poplav, je bila tudi krizna namestitev ljudi. Prav tako so morale pri svojem delu spremljati interventni zakon in delati v skladu z njim.

- Socialne delavke so v času izrednih razmer sodelovale tudi z drugimi službami. Najbolj so pri svojem delu sodelovale z občinami, civilno zaščito in nevladnimi organizacijami, kot so: Rdeči križ, Slovenska Karitas in Zveza prijateljev mladine Slovenije.
- Socialne delavke so bile razočarane nad sodelovanjem z ministrstvom, saj niso prejele zadostne podpore in informacij.
- Največja težava uporabnikov je bila materialna škoda, izguba doma in stvari. Spopadati so se morali z iskanjem stvari, čiščenjem po poplavi in celo krajo svojih lastnih stvari. Pojavljalo se je veliko stisk. Uporabniki so se spopadali z občutki straha, obupa in groze. Bili so zaskrbljeni in čutili negotovost pred prihodnostjo.
- Socialne delavke so v času poplav delale na različne načine, v skladu z načeli in metodami socialnega dela. Pri svojem delu so se najbolj posluževale metode dela s posameznim primerom, nekaj jih je delalo tudi skupnostno socialno in s skupino. Pogovor in poslušanje uporabnikov sta bili dve ključni spretnosti, ki so se ju socialne delavke v veliki meri posluževale, ko so z uporabniki vzpostavljale delovni odnos in osebni stik. Socialne delavke so uporabnikom v stiski zagotovile psihosocialno pomoč in podporo, varen prostor in krepile njihovo moč.
- Spopadanje z informacijami iz medijev je bil za nekatere socialne delavke izziv, saj so mediji širili napačne informacije.
- Delo v času poplav je bilo za večino socialnih delavk naporno, ampak na njihovo duševno in telesno zdravje ni imelo posebnega vpliva. Kljub temu so posamezne socialne delavke dejale, da je imelo delo v času poplav vpliv na njihovo zdravje. Zaradi nadurnega dela je prišlo do utrujenosti, stresa, celo izgorelosti.
- Največji vir moči so socialne delavke našle v svojih sodelavcih. V največjo oporo sta jim bila medsebojna pomoč in pogovor.
- Mnenja glede pomoči vodstva so bila deljena. Po eni strani so nekatere intervjuvanke navajale, da jim vodstvo ni pomagalo. Na drugi strani iz raziskave sklepam, da je bilo vodstvo pripravljeno pomagati in je znalo poskrbeti za motivacijo v času poplav. Zaposlene je vodstvo razbremenjevalo, organizirane so bile supervizije, sestanki in srečanja v namen porazdelitve vlog in organizacije dela.

- Največja izziva socialnih delavk sta bila organizacija dela in povečan obseg dela. Posamezni izzivi, ki so jih imele socialne delavke, so bili še nedelujoč sistem, reševanje vlog, zgodbe ljudi, osebna stiska in odsotnost zaposlenih.
- Socialne delavke bi za lažje delo v največji meri potrebovale dodaten kader. Prav tako bi bila potrebna jasna navodila in delovanje sistema. Potrebne bi bile spremembe glede razbremenitve zaposlenih, koordinacija ter podpora s strani ministrstva.
- Največ dodatnega znanja bi socialne delavke potrebovale na temo travm. Določene so omenjale tudi znanja s področja dela na sebi, krepitve lastne moči in mirnega spoprijemanja ter ravnanja s stresom.
- Ključni vidiki preventive bi bili preventivni načrti dela, skrb za naravo, urejanje rečnih strug, izobraževanje in ozaveščanje. Nekatere socialne delavke so kot preventivo navajale še pogovor, izobraževanje uporabnikov, medinstitucionalna sodelovanja, dober kolektiv, strategijo spopadanja, določitev tveganj in gradnje na nepoplavnih območjih.
- Stiske, vezane na poplave, se že pojavljajo in se bodo pojavljale tudi v bodoče. Obstaja tudi možnost pojava alkoholizma, nasilja v družini in posttravmatske stresne motnje. Socialne delavke so pripravljene poslušati stiske uporabnikov in jim ustrezno pomagati. V primeru hujših stisk bodo uporabnike usmerile k pristojnim službam.
- Socialne delavke tudi po doživeti izkušnji poplav na socialno delo še vedno gledajo enako. Skoraj vse se strinjajo, da gre pri socialnem delu ne glede na razmere za pomoč ljudem.

7 Predlogi

V zadnjem poglavju bom navedla predloge, ki bi prispevali k boljšemu poznavanju in ozaveščanju o socialnem delu v izrednih razmerah. Zapisani predlogi temeljijo na izkušnjah socialnih delavk na centru za socialno delo v času izrednih razmer, ki so sodelovale v moji raziskavi, in na mojem osebnem mnenju o preučevani tematiki. Na začetku bom navedla nekaj vsebinskih predlogov, na koncu pa dodala predloge o dodatnih raziskavah, ki bi jih bilo treba izvesti, da bi bila tematika še natančneje obravnavana in bi rezultati omogočili še globlji vpogled.

Vsebinski predlogi:

- Glede na izvedene pogovore in prisotne izzive, s katerimi so se spopadale socialne delavke, predlagam, da se na centrih za socialno delo zakonsko predpišejo obvezni načrti oziroma smernice za delo v izrednih razmerah. Ta dokument bi moral zajemati tudi določila o pripadajočem dodatnem kadru za čas dela v izrednih razmerah. Na ta način bi se izboljšala organizacija dela.
- Potrebne bi bile korenite spremembe glede sodelovanja z ministrstvi, saj se je izkazalo, da Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti ni zagotovilo dobre podpore in koordinacije. Potrebna bi bila jasna navodila, delujoč sistem in boljša koordinacija s strani ministrstva.
- Intervjuvanci so v pogovorih navajali ključne vidike preventive, kjer so omenili izobraževanje zaposlenih. Predlagam, da bi se posebna pozornost namenila izobraževanju socialnih delavk na temo socialnega dela v izrednih razmerah. Na tem mestu bi bila smiselna tudi skupna izobraževanja, ki bi bila na voljo vsem službam in pomagajočim poklicem, s katerimi sodelujejo socialne delavke na centru za socialno delo, in bi na ta način omogočila še boljše medinstitucionalno sodelovanje. Prav tako bi bilo smiselno pripraviti izobraževanja uporabnikom, ki bi služila za boljšo pripravo na morebitne prihodnje izredne razmere.
- V današnjem času in izhajajoč iz raziskave bi bil pomemben vidik tudi zeleno socialno delo, katerega cilj je razvijati socialnodelovne prakse, ki varujejo okolje in človeka ter omogočajo razumevanje soodvisnosti med obema (Zaviršek in Bezjak, 2021). Pri tem bi bila pomembna boljša skrb za naravo in ozaveščanje javnosti glede onesnaževanja, saj bi na ta način preprečili škodljive okoljske prakse.
- Smiselno bi bilo vzpostaviti skupine za samopomoč, ki bi bile namenjene uporabnikom, ki so bili žrtve poplav. Namen skupin bi bil omogočiti njihovim članom, da se skupaj z

ostalimi ljudmi s podobnimi izkušnjami pogovarjajo o težavah, s katerimi se srečujejo po doživeti izkušnji poplav.

Predlogi za nadaljnje raziskovanje:

- V prvi vrsti bi bilo treba v raziskavo vključiti uporabnike oziroma žrtve poplav, saj bi na tak način dobili informacije iz prve roke in bi lahko dodatno ugotovili, kako pravzaprav delati z žrtvami poplav in kateri pristopi so zanje najkoristnejši.
- V raziskavi bi bilo treba razširiti vzorec raziskovanja, saj bi tako zajeli še več izkušenj socialnih delavk glede dela v času poplav. Ob tem bi bilo smiselno vključiti več oseb moškega spola, da bi videli, kako delo v izrednih razmerah doživljajo oni.
- Zanimivo bi bilo raziskati in primerjati delo izkušenih socialnih delavk v času izrednih razmer, ki imajo za seboj več let dela na centru za socialno delo, in delo socialnih delavk, ki so na centru za socialno delo zaposlene krajši čas.
- Potrebne bi bile natančnejše raziskave izrednih razmer, zlasti glede preventivnih strategij. To bi prispevalo k boljši pripravljenosti na morebitne bodoče izredne razmere, ki bi jih lahko morda hitreje zajezili in tako zmanjšali njihove posledice.

8 Uporabljena literatura

Bauwens, J., & Naturale, A. (2017). The role of social work in the aftermath of disasters and traumatic events. *Clinical Social Work Journal*, 45(2), 99–101. Pridobljeno 29. 1. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/316525688_The_Role_of_Social_Work_in_the_Aftermath_of_Disasters_and_Traumatic_Events

Brueggemann, W. G. (2000). *The Practice of Macro Social Work*. Belmont: Brooks and Cole-Wadsworth/Thompson Learning.

Cherry, K. (2023). *How Social Support Contributes to Psychological Health*. Pridobljeno 23. 1. 2024 s https://www.verywellmind.com/social-support-for-psychological-health-4119970

Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Možina, M., & Mešl, N. (2015). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Čuk, N. (2019). *Družbene in sistemske, ne podnebne spremembe! Zeleno socialno delo* (Diplomsko delo). Pridobljeno z Repozitorij Univerze v Ljubljani.

Dominelli, L. (2012). *Green social work: from environmental crises to environmental justice*. Cambridge: Polity Press.

Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič Erlah, P., Škerjanc, J., Urh, Š., & Žnidarec Demšar, S. (2005). *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Filipovič Hrast, M., Rakar, T., & Kolarič, Z. (2019). *Socialna politika danes in jutri* [pdf]. Pridobljeno 28. 1. 2024 s https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-6HHPRC8I/750923e0-ea2d-4ba5-b163-fa77c0fcff7c/PDF

Flaker, V. (2003). Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela. *Socialno delo*, 42(4/5), 237–257.

Flaker, V. (2012). Prostor in socialno delo. *Socialno delo*, 49(1), 53–70.

Flaker, V. (2013). *Direktno socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V. (2020). *Operacija A: Raziskovanje življenjskega sveta in omogočanje dostopa do sredstev* [Blog]. Pridobljeno 30. 1. 2024 s https://vitoflakeragenda.blogspot.com/2020/01/

Flaker, V., Ficko, K., Grebenc, V., Mali, J., Nagode, M., Rafaelič, A., Filipovič Hrast, M., & Razpotnik, Š. (2019). *Hitra ocena potreb in storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc, J., & Urek, M. (2008). *Dolgotrajna oskrba: očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Geografski terminološki slovar. (2005). Ljubljana: Založba ZRC SAZU.

Gril, A., & Šeme, M. (2021). Vloga socialnega dela v izrednih razmerah. *Socialno delo*, 60(3), 201–218. Pridobljeno 18. 1. 2024 s https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-T4HGHYEU/3416e6ae-5c37-4104-9752-2630c52def0a/PDF

IASSW AIETS. (2019). *Globalna izjava o etičnih načelih v socialnem delu*. Pridobljeno 15. 1. 2024 s https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2019/09/GLOBAL-SW-STATEMENT.-SLOVENE-TRANSLATION.pdf

Jakoš, M. (1994). *Organizacija pomoči v primerih naravnih katastrof: vodna ujma* (Diplomsko delo). Višja šola za socialno delo, Ljubljana.

Jovićević, M. (1983). *Posameznik in kolektiv v izrednih razmerah*. Ljubljana: Partizanska knjiga.

Juren, E., Sobočan, A. M., & Jurček, A. (2022). Pogledi na strokovno identiteto in njeno oblikovanje v času izobraževanja na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani. *Socialno delo*, 61(4), 301–315. Pridobljeno 17. 1. 2024 s https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-7AU0R46M/4559b6ab-1cb5-4290-83c9-7a775f8f2e40/PDF

Kešpert, B. (2009). Kdaj govorimo o izrednih razmerah v zdravstvu. V A. Posavec (ur.), *Izvajanje nujne medicinske pomoči in transporta v izrednih razmerah* (str. 21–30). Pridobljeno 19. 1. 2024 s https://www.zbornica-zveza.si/wp-content/uploads/2021/03/Izvajanje-nujne-medicinske-pomo%C4%8Di-in-transporta-v-izrednih-razmerah-2009.pdf#page=22

Koçak, H. (2018). The role of disaster medicine in disaster management and preparedness. V S. Pijush, K. Dookie, & G. Chandan (ur.), *Integrating Disaster Science and Management* (str. 423–432). Amsterdam: Elsevier.

Komac, B. (2020). Mednarodna primerjava Slovenije glede učinkov naravnih nesreč. *Ujma*, 2020/2021(34/35), 357–371. Pridobljeno 17. 1. 2024 s https://www.gov.si/assets/organi-v-sestavi/URSZR/Publikacija/Ujma/2020/2021/ujma_34_35.pdf

Komac, B., Zorn, M., & Pavšek, M. (2010). Naravne nesreče – družbeni problem? V M. Zorn, B. Komac, M. Pavšek, & P. Pagon (ur.), *Naravne nesreče I: Od razumevanja do upravljanja* (str. 9–18). Ljubljana: Založba ZRC.

Kus, R. (2010). Pripravljenost javne uprave na delovanje ob nesreči. V M. Zorn, B. Komac, M. Pavšek, & P. Pagon (ur.), *Naravne nesreče I: Od razumevanja do upravljanja* (str. 325–331). Ljubljana: Založba ZRC.

Kuzmanič Korva, D., Perkovič, M., Kovač, J., Rapoša-Tajnšek, P., & Flaker, V. (2004). *Preoblikovanje organiziranosti centrov za socialno delo v Republiki Sloveniji*. Ljubljana: Skupnost CSD Slovenije.

Lamovec, T. (1998). *Psihosocialna pomoč v duševni stiski*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Lavrič, A. (2009). Psihosocialna oskrba po nesrečah. *Ujma*, 2009(23), 217–222. Pridobljeno 5. 2. 2024 s https://www.gov.si/assets/organi-v-sestavi/URSZR/Publikacija/Ujma/2009/217-222-vsebina-za-tisk.pdf

Lavrič, A., & Štirn, M. (2016). *Psihosocialna pomoč po nesrečah in drugih kriznih dogodkih: priročnik za vsakdanjo rabo.* Ljubljana: Uprava RS za zaščito in reševanje.

Lesar, A. (2022). *Ozaveščenost Slovencev o varnosti v primeru naravnih nezgod* (Magistrsko delo). Pridobljeno z Repozitorij Univerze v Ljubljani.

Leskošek, V., & Hrženjak, M. (2002). *Spremenjene vloge nevladnih organizacij*. Ljubljana: Mirovni inštitut, Institut za sodobne družbene in politične študije.

Lipičnik, B., & Možina, S. (1993). *Psihologija v podjetjih.* Ljubljana: Državna založba Slovenije.

Lučić, S. (2012). *Potres kot socialna katastrofa* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.

Machimbidza, D., Nyahunda, L., & Makhubele, J. (2022). The importance of social work roles in disaster risk management in Zimbabwe. *Technium Social Science Journal*, 27, 717–726. Pridobljeno 23. 1. 2024 s https://techniumscience.com/index.php/socialsciences/article/view/5554/1988

Mali, J., Filipovič Hrast, M., & Penič, B. (2021). Starosti prijazna družba in aktivno staranje. V Ignjatović, M., Kanjuo Mrčela, A., & Kuhar, R. (ur.), *Pandemična družba: Slovensko sociološko srečanje. Ljubljana, 24.–25. september 2021* (str. 245–249). Pridobljeno 28. 1. 2024 s https://www.sociolosko-drustvo.si/wp-content/uploads/2021/09/SSD-ZBORNIK-PRISPEVKOV-21-WEB-OK.pdf

Mesec, B. (2003). Mikro, mezo, makro: ekspanzija, integracija, specifičnost socialnega dela. Socialno delo, 42(4/5), 259–270. Pridobljeno 30. 1. 2024 s https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-K0WAL0JO/e8cdbf58-9eb7-417c-90c9-e90b368ab911/PDF

Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1: načrtovanje raziskave z osnovami informatike (študijsko gradivo za interno uporabo).* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mesec, B., & Stritih, B. (2015). *Razumevanje timskega dela v socialnem varstvu.* Socialno delo, 54(5), 295–305. Pridobljeno 22. 1. 2024 s https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-YUXVN8R9/1c77b086-31dc-418a-a6ee-5665cb69ab25/PDF

Mešl, N., & Leskošek, V. (2021). Delovanje centrov za socialno delo v času prvega in drugega vala epidemije covida-19. *Socialno delo*, 60(3), 233–251.

Miloševič Arnold, V. (1978). Kdo se evakuira. V N. Arko, A. Kikelj, V. Miloševič Arnold, F. Stopajnik, B. Stritih, & T. Trenta (ur.), *Socialno delo v pripravah in vodenju SLO ter ob naravnih in drugih hudih nesrečah.* Ljubljana: Višja šola za socialne delavce.

Miloševič Arnold, V., Urh, Š., Kladnik, T., Križanič, M., Grebenc, V., & Neuvirt Bokan, S. (2009). *Terensko delo: institucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2023a). *Pomoč žrtvam poplav in plazov iz javnih sredstev*. Pridobljeno 3. 2. 2024 s https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/ukrepi-drzave-za-pomoc-po-poplavah/informacije-in-ukrepi-za-gospodinjstva-ki-so-jim-poplave-povzrocile-skodo/pomoc-zrtvam-poplav-in-plazov-v-avgustu-2023/

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2023b). *Zbiranje pomoči*. Pridobljeno 3. 2. 2024 s https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/ukrepi-drzave-za-pomoc-po-poplavah/zbiranje-pomoci-prek-humanitarnih-organizacij/

Ministrstvo za obrambo. (2016). *Ocena ogroženosti Republike Slovenije zaradi poplav*. Ljubljana: Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje.

Ministrstvo za okolje, podnebje in energijo. (2023). *Nalivi in obilne padavine od 3. do 6. avgusta 2023*. Pridobljeno 5. 1. 2024 s https://meteo.arso.gov.si/uploads/probase/www/climate/text/sl/weather_events/padavine_3-6avg2023-preliminarno.pdf

Nacionalni inštitut za javno zdravje. (2015). *Duševno zdravje na delovnem mestu*. Pridobljeno 27. 2. 2024 s https://nijz.si/wp-content/uploads/2016/01/dz_na_delovnem_mestu.pdf

Natek, K. (2005). Poplavna območja v Sloveniji. *Geografski obzornik*, 52(1), 13–18.

Natek, K. (2007). Geografske dimenzije naravnih nesreč in varstva pred njimi. *Dela*, 28(2007), 147–164. Pridobljeno 25. 1. 2024 s https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-VKKG6DXI

Natek, K. (2011). Temeljni termini v geografiji naravnih nesreč. *Dela*, 35, 73–101. Pridobljeno 25. 1. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/272651098_Basic_terms_in_geography_of_natural_hazards/fulltext/5acfb638a6fdcc8784118c38/Basic-terms-in-geography-of-natural-hazards.pdf

Newell, J. M., & MacNeil, G. A. (2010). Professional burnout, vicarious trauma, secondary traumatic stress, and compassion fatigue: A review of theoretical terms, risk factors, and preventive methods for clinicians and researchers. *Best Practices in Mental Health: An International Journal, 6*(2), 57–68.

NHS. (2020). *Clinical Guidelines for Major Incidents and Mass Casualty Events*. Pridobljeno 20. 1. 2025 s https://www.england.nhs.uk/wp-content/uploads/2018/12/B0128-clinical-guidelines-for-use-in-a-major-incident-v2-2020.pdf

NOAA. (b. d.). *Flood Basic*. Pridobljeno 28. 2. 2024 s https://www.nssl.noaa.gov/education/svrwx101/floods/

Nussdorfer, V. (2017). *Zaščita človekovih pravic v izrednih razmerah*. Pridobljeno 15. 1. 2024 s https://www.varuh-rs.si/sporocila-za-javnost/novica/varuhinja-na-medicini-pravu-in-druzbi-o-zasciti-clovekovih-pravic-v-izrednih-razmerah/

Payne, M. (1995). *Social work and community care*. New York: Palgrave.

Polič, M. (2010). Od zaznavanja nevarnosti do kriznega upravljanja. V M. Zorn, B. Komac, M. Pavšek, & P. Pagon (ur.), *Naravne nesreče I: Od razumevanja do upravljanja* (str. 139–148). Ljubljana: Založba ZRC.

Poštrak, M. (2022). *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Rafaelič, A. (2017). Hitra ocena potreb in storitev za načrtovanje dezinstitucionalizacije. *Socialno delo*, 55(4), 191–204.

Rapoša-Tajnšek, P. (1993). Skupnostno socialno delo in skupnostna usmeritev v praksi socialnega dela v Sloveniji. *Socialno delo*, 32(5/6), 139–151.

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2022–2030 (ReNPSV22-30) (2022). Ur. l. RS 49/22.

Rihter, L. (2016). Zaposlitev in delovne razmere na področju socialnega varstva. *Socialno delo*, 55(4), 181–190. Pridobljeno 17. 2. 2024 s http://www.dlib.si/?URN=URN:NBN:SI:DOC-9RPWTJOQ.

Rihter, A. (2020). *Načrt dejavnosti CSD Osrednja Slovenija - Vzhod ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh v Ljubljanski regiji.* Neobjavljeno.

Robič, M., Frantar, P., & Polajnar, J. (2002). Napovedovanje visokih voda. V M. Zorn, B. Komac, M. Pavšek, & P. Pagon (ur.), *Naravne nesreče v Sloveniji* (str. 56). Pridobljeno 25. 2. 2024 s https://giam.zrc-sazu.si/sites/default/files/NNS2008-zbornik.pdf

Rode, N., Zidar, R., Lamovšek, V., Škerjanc, J., & Urek, M. (2010). Socialno delo v primeru naravnih in drugih nesreč. V M. Zorn, B. Komac, M. Pavšek, & P. Pagon (ur.), *Naravne nesreče I: Od razumevanja do upravljanja* (str. 349–356). Ljubljana: Založba ZRC.

Ronan, K. R., & Johnston, D. M. (2005). *Promoting Community Resilience in Disasters: The Role for Schools, Youth, and Families*. United States of America.

Slovar slovenskega knjižnega jezika. (2014). Ljubljana: Založba ZRC, ZRC SAZU. Pridobljeno 30. 1. 2024 s https://www.fran.si/iskanje?FilteredDictionaryIds=130&View=1&Query=%2A

Sobočan, A. M. (2011). Etika v socialnem delu. *Socialno delo,* 50(3–4), 205–295. Pridobljeno 24. 1. 2024 s https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-EAIJJQPM/2fc485ec-623b-4ac0-afc5-2336ed45076d/PDF

Stritih, B. (1990). Kriza je lahko tudi izziv za spremembe v socialnem delu. *Socialno delo*, 29(1/3), 118–125.

Škerjanc, J. (2010). Secondary disaster and social work. V Kajfež-Bogataj, L., Müller, K. H., Svetlik, I., & Toš, N. (ur.), *Modern RISC-societies: towards a new paradigm for societal evolution* (str. 369–385). Vienna: Echoraum.

Škerjanc, J., & Lamovšek, V. (2010). Socialno delo za pomoč prebivalcem po potresu na Bovškem leta 2004. V M. Zorn, B. Komac, M. Pavšek, P. Pagon (ur.), *Naravne nesreče 1: od razumevanja do upravljanja* (str. 357–366). Ljubljana: Založba ZRC. Pridobljeno 28. 2. 2024 s https://giam.zrc-sazu.si/sites/default/files/Naravne-nesrece-01.pdf

Štefanec, B. (2002). *Psihosocialne obremenitve strokovnih delavcev na centru za socialno delo* (Diplomsko delo). Višja šola za socialno delo, Ljubljana.

Šugman Bohinc, L., Rapoša-Tajnšek, P., & Škerjanc, J. (2007). *Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje želenih razpletov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Trbanc, M., Boškić, R., Kobal Tomc, B., & Rihter, L. (2003). *Socialna in ekonomska vključenost ranljivih skupin v Sloveniji – možni ukrepi za dvig zaposljivosti najbolj ranljivih kategorij težje zaposljivih in neaktivnih oseb*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Uredba o organiziranju, opremljanju in usposabljanju sil za zaščito in reševanje in pomoč (2007). Ur. l. RS 92/07, 54/09, 23/11 in 27/16.

Uredba o pogojih in omejitvah za izvajanje dejavnosti in posegov v prostor na območjih, ogroženih zaradi poplav in z njimi povezane erozije celinskih voda in morja (2008). Ur. l. RS 89/08 in 49/20.

Uredba o vsebini in izdelavi načrtov zaščite in reševanja (2012). Ur. l. RS 24/12, 78/16 in 26/19.

Ustava Republike Slovenije (URS) (1991). Ur. l. RS 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, 75/16 – UZ70a in 92/21 – UZ62a.

Ušeničnik, B. (2002). *Nesreče in varstvo pred njimi.* Ljubljana: Uprava RS za zaščito in reševanje Ministrstva za obrambo.

Videmšek, P. (2020). Razvoj supervizije na področju socialnega varstva in uvajanje izobraževanja za supervizorke. *Socialno delo*, 59(4), 235–253. Pridobljeno 17. 2. 2024 s https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-JMJU7E0U/c42a91f5-706f-4e3d-9586-a657b99cf8ed/PDF

Videmšek, P. (2021). *Supervizija v socialnem delu: učenje na podlagi dobrih izkušenj*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Vlada Republike Slovenije. (2019). *Državni načrt zaščite in reševanja ob poplavah*. Ljubljana: Uprava RS za zaščito in reševanje.

Walsh, F. (2003). Family resilience: strenghts forged through adversity; V Walsh, F. (ur.), *Normal family processes: growing diversitiy and complexitiy* (str. 399–423). New York/London: The Guilford Press.

Zakon o graditvi objektov (ZGO-1) (2004). Ur. l. RS 102/04 – uradno prečiščeno besedilo, 14/05 – popr., 92/05 – ZJC-B, 93/05 – ZVMS, 111/05 – odl. US, 126/07, 108/09, 61/10 – ZRud-1, 20/11 – odl. US, 57/12, 101/13 – ZDavNepr, 110/13, 22/14 – odl. US, 19/15, 61/17 – GZ in 66/17 – odl. US).

Zakon o interventnih ukrepih za odpravo posledic in zemeljskih plazov iz avgusta 2023 (ZIUOPZP) (2023). Ur. l. RS 95/23, 117/23 in 131/23 – ZORZFS.

Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (1992). Ur. l. RS 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 – DZ, 29/17, 54/17, 21/18 – ZNOrg, 31/18 – ZOA-A, 28/19, 189/20 – ZFRO, 196/21 – ZDOsk, 82/23 in 84/23 – ZDOsk-1.

Zakon o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (ZVNDN) (2006). Ur. l. RS 51/06 – uradno prečiščeno besedilo, 97/10, 21/18 – ZNOrg in 117/22.

Zakon o vodah (ZV-1) (2002). Ur. l. RS 67/02, 2/04 – ZZdrI-A, 41/04 – ZVO-1, 57/08, 57/12, 100/13, 40/14, 56/15, 65/20, 35/23 – odl. US in 78/23 – ZUNPEOVE.

Zakour, M. (1996). Disaster research in social work. *Journal of Social Service Research*, 22(1/2), 7–25.

Zaviršek, D. (2022). *Socialno delo v izrednih razmerah: vojna, triaža in transdisciplinarnost* [Video]. 21. 3. Pridobljeno 22. 1. 2024 s https://video.arnes.si/watch/f70z1tklb724

Zaviršek, D., & Bezjak, S. (2021). Zeleno socialno delo in okoljska pravičnost na primeru vode in hidroenergije. *Socialno delo*, 60(2), 121–133. Pridobljeno 5. 2. 2024 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/4_Zav_BEZ.pdf/2021052814461847/

Zaviršek, D., Zorn, J., & Videmšek, P. (2002). *Inovativne metode v socialnem delu: opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.

Zorn, M., & Komac, B. (2008). *Zemeljski plazovi v Sloveniji*. Založba: ZRC.

9 Priloge

9.1 Priloga 1: Smernice za intervju

1. Ali ste že kdaj imeli izkušnjo z izrednimi razmerami in kaj je to bilo?
2. Kako bi opredelili izredne razmere? *Podvprašanje:* Kaj so za vas izredne razmere?
3. Kakšna je bila vaša prva reakcija, ko ste slišali za tako obsežne poplave? *Podvprašanje:* Kako ste se odzvali?
4. Kako so se po vašem mnenju odzvali ostali sodelavci in vodstvo?
5. Kakšno vlogo ima strokovno osebje na centru za socialno delo v času poplav?
6. Kakšna je bila organizacija dela v času poplav?
7. Katere nove delovne naloge so se pojavile?
8. S katerimi službami ste v času izrednih razmer največ sodelovali?
9. Kakšne težave so imeli uporabniki?
10. Na kakšen način ste delali z uporabniki v času poplav? *Podvprašanje:* Katere metode dela, pristope in koncepte ste uporabljali pri svojem delu v času poplav?
11. Kako ste se spopadali z morebitnimi informacijami, ki so jih uporabniki pridobili iz medijev?
12. Vam je katera od zgodb še posebej ostala v spominu?
13. Kako je vse skupaj vplivalo na vaše fizično in psihično zdravje?
14. Kdo vam je bil v oporo v izrednih razmerah – in na kakšen način?
15. Kako vam je to pomagalo?
16. Na kakšen način vam je pomagalo vodstvo in center za socialno delo?
17. Kaj bi potrebovali, da bi vam bilo lažje delati v času izrednih razmer?
18. Kaj je bil v tem času za vas največji izziv?
19. Ste razvili kakšne strategije, ki vam bodo v pomoč, če se to ponovi? Katere so te strategije?
20. Kaj bi bilo potrebno spremeniti, da bi delo v času poplav lahko bolje opravljali?
21. Katera znanja po vašem mnenju še potrebujemo za socialno delo v izrednih razmerah?
22. Kateri bi bili ključni vidiki preventive in priprave na morebitne prihodnje poplave?
23. Ali mislite, da se bodo pri uporabnikih v prihodnje pojavljale kakšne stiske, težave, travme, če ja, kako boste postopali glede tega?
24. Kako gledate na socialno delo po doživeti izkušnji poplav?
25. Ali bi želeli še karkoli dodati?

9.2 Priloga 2: Transkript intervjujev A-I z označenimi izjavami

Transkript pogovora z osebo A

1. Ali ste že kdaj imeli izkušnjo z izrednimi razmerami in kaj je to bilo?

Seveda sem se srečala že s kar nekaj izrednimi irazmerami, /tukaj bi sama uvrstila delo v času koronavirusa/(A1), ko je po celi državi vladalo vojno stanje. V tistem času smo delali zelo omejeno nismo imeli stika z uporabniki, nekateri so delali tudi od doma. Skratka bilo je izredno stanje. In pa seveda /lanskoletne avgustovske poplave/(A2), ki so nas vse presenetile.

2. Kako bi opredelili izredne razmere?

/Izredne razmere bi opredelila kot neko izredno stanje/(A3), /ki nas preseneti v negativnem smislu/(A4) in /povzroči neke hude posledice/(A5) /pri čemer gre tudi za neobičajne razmere./(A6)

3. Kakšna je bila vaša prva reakcija, ko ste slišali za tako obsežne poplave?

/Sprva se mi je vse skupaj zdelo neobvladljivo./(A7) /Vladal je kaos/(A8) /in velik strah pred tem, kaj vse skupaj sploh pomeni./(A9) /Nismo točno vedeli, kaj naj sploh pričakujemo/(A10), saj nas je vse skupaj presenetilo. /Ko so nas poslali domov,/(A11) sem se zavedala, /da gre res za grozno situacijo./(A12) /Bilo me je kar malo strah./(A13). Nikoli nisem še doživela nič podobnega, kar se tiče naravnih nesreč. /Med poplavljenimi sta bili tudi naši sodelavki./(A14) Bile so res velike razsežnosti, /ki si jih človek težko predstavlja./(A15) Nismo imeli nekih točnih informacij, smo pač delali tako, da je bilo za ljudi, ki so bili v stiski najboljše. /S tem, da smo bili tudi sami v stiski./(A16) Bili smo tam za ljudi in /poskušali obvladovati situacijo,/(A17) kolikor smo jo pač lahko.

4. Kako so se po vašem mnenju odzvali ostali sodelavci in vodstvo?

/Sprva smo bili bolj ali manj vsi v hudem stresu./(A18) /Mislim, da se vodstvo ni odzvalo takoj/(A19), kar se tiče informacij in našega postopanja pri delu. Mi nismo imeli nobenih informacij, kaj lahko uporabnikom nudimo, razen socialnovarstvenih storitev, kar pa ljudem ni zadoščalo pa tudi /ni bilo obvladljivo./(A20) Kar se tiče dela s sodelavci, lahko rečem, da /se je ponovno pokazalo sodelovanje./(A21) To v našem kolektivu pač velja. Kljub temu, da smo bili vsi v hudem stresu, smo sodelovali in /bili enotni med seboj./(A22)

5. Kakšno vlogo ima strokovno osebje na centru za socialno delo v času poplav?

Kot običajno je naloga strokovnega delavca, /da koordinira/(A23), /se dogovarja/(A24) in /preusmerja ljudi k različnim virom pomoči./(A25) Ampak vse to počnemo tudi v normalnih situacijah, to je naše delo, bi jaz rekla. Le, /da je bilo sedaj to potrebno malce prilagoditi situaciji./(A26) Bi pa sama izpostavila mogoče to, da se v izrednih situacijah pokaže, kako pomembna stroka je socialno delo. Mislim, /da se je šele z nami vse začelo./(A27) /Ljudje so od nas dobili tiste prve informacije,/(A28) kaj in kako naprej. Pri nas so lahko /dobili razna čistila in stvari, ki smo jih imeli pripravljene./(A29) Naša naloga je bila tudi, /da smo jih usmerili, kam se lahko obrnejo po hrano, oblačila./(A30) /Nudili smo jim psihosocialno pomoč./(A31) Če smo videli, da je bil kdo res v stiski, /smo ga napotili k strokovnim službam./(A32) Res mislim, /da je bilo naše delo med najpomembnejšimi, poleg gasilcev, civilne zaščite in vseh ostalih interventnih služb./(A33)

6. Kakšna je bila organizacija dela v času poplav?

/Sprva je bila organizacija zelo slaba./(A34) Šele, /ko smo se začeli dogovarjati med sabo, kdo bo na terenu in kdo v pisarnah, je bila potem malce boljša organizacija./(A35) Drugega tudi ni pričakovati, če si poskušaš predstavljati, da se zgodi res neko izredno stanje, ki ga ne bi nikoli pričakoval, /seveda ne more biti organizacija in delo tako,

kot je vsak dan./(A36) Seveda, /da te vrže iz cone udobja,/(A37) v smislu, da se nekaj tako zelo spremeni, /da poruši tvoje vsakdanje delovanje./(A38)

7. Katere nove delovne naloge so se pojavile?

Poleg strokovnega /še administrativno tehnično delo./(A39) /Ker je bilo res ogromno vlog/(A40) /in množične pomoči pri izpolnjevanju vlog. /Mislim, da bi lahko rekla, da je bila neka nova naloga, da je bil način dela drugačen/(A41), /prisotne so bile tudi veliko večje stiske./(A42) /Povsem nova naloga, ki se je pojavila so bile tudi krizne namestitve./(A43)

8. S katerimi službami ste v času izrednih razmer največ sodelovali?

/Sodelovali smo največ z občinami./(A44) Skupaj smo se dogovarjali glede pomoči. dogovorili smo se za teren, in sicer, smo šli na vsako občino, kjer smo ljudem pomagali pri izpolnjevanju vlog, nudili psihosocialno pomoč in jih usmerjali tja, kamor smo vedeli, da bodo dobili ustrezno pomoč, kar so rabili. Več kot mesec dni vodene usmeritve.

9. Kakšne težave so imeli uporabniki?

Težave, s katerimi so se uporabniki soočali, so bili /predvsem obup/(A45)/in groza/(A46), ker so vse to izgubili. Prav tako so se /nekateri soočali s strahom/(A47) in /negotovostjo pred prihodnostjo./(A48) To pa zato, ker jih je bilo /strah, da se bo vse skupaj ponovilo./(A49) /Tukaj bi mogoče dodala še krajo./(A50) Ne moreš si predstavljati, kako grozen človek si lahko, da ljudem, ki so že tako ali tako izgubili vse, greš še krasti. To so počeli nekateri, vem da so to potem policisti poskušali zaustavljati, ampak ne vem koliko so bili uspešni. Res grozno stanje.

10. Na kakšen način ste delali z uporabniki v času poplav?

/Uporabljala sem obisk na domu,/(A51) /hodila na terene,/(A52) kar pomeni, /da sem se res poskušala ljudem približati./(A53) /Potem sem uporabila oceno moči uporabnikov,/(A54) /jih poskušala krepiti, da se bodo zmogli postaviti nazaj na noge./(A55) /Z vlogami smo zagotavljali finance,/(A56) in jim pomagali v najboljši moči. Prav tako sem pri svojem delu /veliko usmerjala ljudi predvsem do osebnega zdravnika, tudi do specialistov./(A57) /Nudila sem predvsem psihosocialno pomoč in podporo./(A58)

11. Kako ste se spopadali z morebitnimi informacijami, ki so jih uporabniki pridobili iz medijev?

/Uporabniki so bili so zelo dojemljivi/(A59) za pojasnila in ni bilo težav. Mogoče bi tukaj /izpostavila edino medije, ki so delali več težav, kot koristi./(A60) /In sicer so dajali neke napačne informacije,/(A61) s čimer smo se morali potem mi ukvarjati. Ampak najtežje pri tem je, /da smo mi imeli ljudi pred sabo in smo se morali potem zagovarjati./(A62) /Iz medijev smo izvedeli za nekatere preuranjene obljube,/(A63) ki jih je ministrstvo dalo medijem. Kljub sestankom niso slišali naših izzivov, potreb. Kar jim najbolj zamerim.

12. Vam je katera od zgodb še posebej ostala v spominu?

/Seveda, kar nekaj je takih, ko ljudje v trenutku izgubijo svoj dom/(A64) in nimajo več moči in ne sredstev ter mreže, da bi si lahko to nadomestili.

13. Kako je vse skupaj vplivalo na vaše fizično in psihično zdravje?

/Bilo je izjemno naporno,/(A65) /delali smo po deset ur dnevno,/(A66) predvsem je bil fizičen napor. /Fizičen napor v smislu sedenja/(A67), /boleča hrbtenica,/(A68) /trpela je drža./(A69) Ne govorim sedaj v tem smislu fizičnega napora, kot ga opravlja nek delavec, ki res dela fizično. Ampak tudi sedeti po deset ur za mizo in gledati v računalnik in biti pri tem skoncentriran, obenem pa opravljati pogovore, /ni ravno lahko./(A70) Poleg službe, imaš tudi ti svoje probleme in težave.

14. Kdo vam je bil v oporo v izrednih razmerah – in na kakšen način?

/Predvsem sodelavci/(A71) tako, /da smo sodelovali med seboj./(A72) To mi je bila največja opora. Če tega ne bi bilo, ne vem kako bi zmogla.

15. Kako vam je to pomagalo?

Tako, /da je bilo delo opravljeno čim hitreje./(A73) Pa tudi v tem smislu, /da sem jaz zmogla opraviti delo./(A74) Imam res srečo, da imam super kolege in kolegice, ni povsod tako.

16. Na kakšen način vam je pomagalo vodstvo in center za socialno delo?

/Ne najdem nič./(A75) /Ni bilo nobenega razumevanja./(A76) /Vse je moralo biti opravljeno v najkrajšem možnem času./(A77) /Mogoče bi bila včasih dovolj že samo pohvala/(A78) in kakšna lepa beseda.

17. Kaj bi potrebovali, da bi vam bilo lažje delati v času izrednih razmer?

/Potrebovala bi jasne usmeritve,/(A79) /tudi prerazporeditev dela,/(A80) ne pa da smo se morali sami organizirati in razporejati delo en drugemu. To ne gre. Poleg vsega dela, /še neko organizacijo voditi./(A81) In pa seveda poleg povečanega dela, smo morali delati še ostalo redno delo. /Mogoče bi morali organizirati kakšno drugo službo, ki bi delala to, namesto nas./(A82) /Vloge bi recimo lahko pobirala občina,/(A83) /lahko bi naredili nek krajši formular in ne vloge dolge šest strani,/(A84) pri kateri potem tako ali tako ni bilo potrebno izpolnjevati vseh vprašanj. Tako ali tako je občina pobirala ocene škode, ki jih morajo sedaj uporabniki priložiti kot dokazilo. Tukaj se sedaj vidi, tudi sistem ajda, ki so ga tako opevali, ne deluje za nas. Ampak za uporabnike je bilo definitivno bolje, da so sodelovali z nami, smo jih verjetno dali mnogo več kot uradniki.

18. Kaj vam je bil v tem času največji izziv?

/Uskladiti vse tehnične in strokovne naloge,/(A85) /da so se vloge lahko čim hitreje naredile./(A86) To je bil moj največji izziv. Najbolj sem bila jezna takrat, ko sem imela v sistemu že vse nastavljeno in pripravljeno za izdajo, pa je potem vse zablokiralo in so prišla nova navodila in se je vse porušilo. Se pravi, da je bilo takrat vse moje delo zaman in je bilo treba iti od začetka, /torej je bil izziv tudi v nedelujočem sistemu./(87)

19. Ste razvili kakšne strategije, ki vam bodo v pomoč, če se to ponovi? Katere so te strategije?

/Nisem razvila nobenih strategij./(A88) Delaš tako kot delaš navadno, /le da vse skupaj prilagajaš situaciji./(A89)

20. Kaj bi bilo potrebno spremeniti, da bi delo v času poplav lahko bolje opravljali?

/Z dvema besedama organizacijo dela./(A90) /Mogoče bi lahko dodala tudi več kadra,/(A91) ampak to tako ali tako potrebujemo tudi v normalnih razmerah, /saj smo socialni delavci preobremenjeni/(A92) in imamo preveč uporabnikov na eno strokovno delavko. Tukaj se bo moralo nekaj spremeniti, če ne bo čez nekaj let kriza. Že tako ali tako je primanjkljaj kadra. /Mogoče bi si želela tudi takojšnje strokovne, tehnične rešitve s strani ministrstva./(A93)

21. Katera znanja po vašem mnenju še potrebujemo za socialno delo v izrednih razmerah?

/Menim, da jih imamo več kot dovolj,/(A94) da je najbolj moteče, ker s strani vlade in ministrstva dolgo ni bilo nobenih navodil. Zakaj centri vedno v kriznih situacijah dobimo dodatne naloge, čeprav že za obstoječe nimamo dovolj kadra in prostorov.

22. Kateri bi bili ključni vidiki preventive in priprave na morebitne prihodnje poplave?

/Jaz mislim, da se na to ne moremo ravno pripraviti./(A95) /Mogoče bi bilo dobro, da najprej poskrbimo zase, se izobražujemo v taki meri, kot se le lahko./(A96) /Naše vodstvo bi lahko pripravilo tudi kakšne preventivne načrte v primeru ponovitve./(A97) /Kar se tiče uporabnikov bi lahko naredili kakšno izobraževanje tudi za njih/(A98), jih na ta način pripravili in opremili z informacijami za morebitne prihodnje poplave oziroma izredne razmere.

23. Ali mislite, da se bodo pri uporabnikih v prihodnje pojavljale kakšne stiske, težave, travme, če ja, kako boste postopali glede tega?

/Mislim, da ne oziroma pri nekaterih so že in so bili usmerjeni na zdravstvo in k ostalim službam,/(A99) če smo ocenjevali, da je to potrebno.

24. Kako gledate na socialno delo po doživeti izkušnji poplav?

/Na socialno delo še vedno gledam enako kot sem prej./(A100) /Pri socialnem delu gre vedno za pomoč ljudem v stiski in tudi tokrat ni bilo nič drugače./(A101)

25. Ali bi želeli še karkoli dodati?

Naj se nikoli več ne ponovi.

Transkript pogovora z osebo B

1. Ali ste že kdaj imeli izkušnjo z izrednimi razmerami in kaj je to bilo?

/Da, z delom v izrednih razmerah na CSD sem se srečala v času korone/(B1) /in v obdobju poplav avgusta 2023./(B2) Glede na to, da moje področje dela ni bilo direktno povezano s poplavami, sem pomagala sodelavcem, ki so imeli zaradi poplav več dela. Pomagala sem pri informiranju uporabnikov in sprejemanju vlog na terenu na občini, usmerjanju uporabnikov in pri reševanju vlog izredne denarne socialne pomoči v času poplav.

2. Kako bi opredelili izredne razmere? Kaj so za vas izredne razmere?

/Izredne razmere bi opredelila kot razmere, ki niso običajne,/(B3) /niso vsakdanje/(B4) /in se večinoma z njimi ne srečujemo./(B5) /Izredne razmere povezujem z negativnim pomenom./(B6)

3. Kakšna je bila vaša prva reakcija, ko ste slišali za tako obsežne poplave?

Za obsežnost poplav sem izvedela v službi in /zato je bila prva reakcija povezana s strahom, kako bom prišla domov,/(B7) saj moram na poti prečkati most čez reko, za katero je bilo napovedano da bo naraščala in se razlivala. /Potem pa so bila vsa občutja povezana s šokom,/(B8) /kaosom,/(B9) /morda tudi začudenjem,/(B10) da je vse skupaj sploh res, saj so bila /poročanja in posnetki iz območij poplav naravnost grozljivi./(B11) Menim, /da so bili konkretno na dan 4.8.2023 prvi trenutki ustrezni in sem jih kot take tudi doživljala,/(B12) saj smo /vsi imeli možnost, da gremo domov./(B13) Naslednje dni po poplavah oziroma, ko so v medijih objavili možnosti pomoči /so bili na začetku kaotični,/(B14) saj določene stvari na ravni države niso bile dorečene, oz. so se z dneva v dan spreminjale. /Prav, tako nihče ni pričakoval obsežnosti razdejanja,/(B15) ki je bilo dejansko povzročeno in s tem povečane stiske ljudi, /ki so od nas pričakovali informacije, usmeritve, mi pa dejansko tega nismo imeli./(B16) /Stvari so se sproti dogovarjale, glede na razmere,/(B17) ki so se v trenutkih pokazale kot prioriteta.

4. Kako so se po vašem mnenju odzvali ostali sodelavci in vodstvo?

Sodelavka, /ki je nadomeščala pomočnika direktorja se je dobro prilagajala situaciji,/(B18) ter /se trudila postaviti prioritete,/(B19) oz. /je nekako manevrirala med potrebami prisotnosti na terenu in potrebami z rednim delom na CSD./(B20) /Sodelavci smo večinoma priskočili na pomoč,/(B21) tistim sodelavcem katerih področje dela je bilo zaradi poplav bolj obremenjeno, oz. smo priskočili na pomoč kjer je bilo potrebno.

5. Kakšno vlogo ima strokovno osebje na centru za socialno delo v času poplav?

Vloga strokovnega osebja na CSD je predvsem, /da smo strokovni delavci/(B22) /s konkretnimi, jasnimi informacijami,/(B23) ki jih posredujemo ljudem. Obenem pa smo, /razumevajoči/(B24) in /empatični/(B25) ob stiskah, zmedenosti, negativnosti, strahu oz. vsem kar so odražali ljudje, ki so jih poplave prizadele.

6. Kakšna je bila organizacija dela v času poplav?

Organizacija dela je ključnega pomena, potrebno jo je prilagajati sproti glede na razmere, ki se v nekem trenutku izrednih razmer pokažejo. Strokovni delavci smo bili različno obremenjeni z delom povezanim s poplavami in menim, da je povezano s tem tudi vsaj strokovni delavec organizacijo dela doživljal drugače. /Definitivno, bi bila organizacija lahko boljša,/(B26) /bolj učinkovita,/(B27) /fleksibilnejša./(B28) Pogosto pa vidimo najboljšo pot, ko je situacija že mimo. /Ampak glede na razmere, je bila organizacija dobra./(B29) /Večina zaposlenih se je odzvala in sodelovala pri pomoči sodelavcem,/(B30) ki so bili bolj obremenjeni oz. priskočila na pomoč na področja dela, kjer je bilo potrebno. /Pokazali smo veliko povezanost./(B31)

7. Katere nove delovne naloge so se pojavile?

Sama bi rekla, /da je to delo po interventnem zakonu/(B32) /v smislu informiranja/(B33) in /nudenja pomoči uporabnikom, ki so jih poplave prizadele./(B34) Povečano število klicev strank na CSD, katere je bilo potrebno seznaniti z najnovejšimi informacijami glede pomoči.

8. S katerimi službami ste v času izrednih razmer največ sodelovali?

/Sama se nisem povezala z nobeno od zunanjih služb./(B35) Ne spomnim se točno, kako so zadeve potekale na začetku, ampak menim, da bi bilo ključno, da MDDSZ, poda strokovnim delavcem neka jasna navodila glede pomoči, za katero bodo lahko uporabniki zaprosili. Tako pa je bilo kar nekaj verzij o obsegu pomoči in o tem, kaj morajo uporabniki priložiti vlogi, kako se bo porabljena pomoč dokazala. /MDDSZ bi moral preveriti kako bi lahko olajšali delo strokovnim delavcem/(B36), oblikovati jasne stavke v odločbah za izredno pomoč. Strokovni delavci na CSD smo tisti, ki smo v stiku z uporabniki in prav bi bilo, da je MDDSZ tudi v največjo možno podporo.

9. Kakšne težave so imeli uporabniki?

/Uporabniki so imeli različne težave, od tega, da so se najprej spopadali z občutki groze/(B37), /obupa/(B38) /in negotovosti/(B39) do tega, da je prišlo do /osebnih stisk, ki so jih doživljali ob poplavi,/(B40) /izgubi doma/(B41), /čiščenju poplavljenih prostorov,/(B42) /strahu pred tem, kaj če se vse ponovi./(B43)

10. Na kakšen način ste delali z uporabniki v času poplav? *Podvprašanje:* Katere metode dela, pristope in koncepte ste uporabljali pri svojem delu v času poplav?

/Delala sem s posameznikom/(B44) /v smislu informiranja,/(B45) /svetovanja/(B46), /krepitve moči,/(B47) /nudenju psihosocialne pomoči./(B48) /Prav tako je moja pomoč zajemala delo s skupnostjo,/(B49) /kot pomoč pri informiranju ljudi/(B50) iz poplavljenega območja na občini. Večinoma so ljudje sami povedali, kaj želijo in to pokazali tudi z neverbalno komunikacijo, ali so to zgolj informacije glede oddaje vloge za izredno denarno pomoč ob poplavi, pomoč pri izpolnjevanju vloge, ali so potrebovali nekoga, da jih posluša in mu zaupajo svojo stisko, strah. Ljudje so od organizacije kot je CSD večinoma potrebovali konkretne informacije glede izredne denarne pomoči. /V prvih dneh je zagotovo največ štela konkretna delovna pomoč, ki so dobili na terenu/(B51) in pri tem se je spisala neka lepa zgodba solidarnosti, hvaležnosti, katero je bilo čutiti, tudi malo kasneje, ko so ljudje prinesli vlogo na CSD. Še vedno so se našli določeni, ki so potrebovali prostor in čas, da povedo svojo izkušnjo. V ljudeh je ostal strah, pred ponovitvijo poplav. /S pogovorom so določene svoje občutke dali ven iz sebe./(B52) Določeni so se težko sprijaznili z izgubo svojega imetja, predvsem pri starejših bi rekla, da je bilo bolj zaznati koliko so jih stvari, ki so jih hranili v svojih kleteh in domovih pomenile. /Prav tako sem uporabnikom nudila psihosocialno pomoč/(B53). Glavnega pomena pri vsem tem je imelo /poslušanje/(B54) in /pogovor./(B55) Pri dodelitvi pomoči pa sem se odločala skladno z smernicami MDDSZ in dogovorom, ki smo ga imeli strokovni delavci med sabo na CSD. Pomembno je bilo tudi kakšno oceno škode so ljudje podali na vlogo. Če je posameznik oziroma družina imela poplavljene bivalne prostore tudi ni bilo veliko za razmišljati in so dobili polno pomoč. Prav tako če so imeli

poplavljen sistem ogrevanja. Več časa si je bilo potrebno vzeti pri vlogah, kjer so bili poplavljeni zgolj kletni prostori, brez sistema ogrevanja, oz. vlagatelj ni bil lastnik stanovanja.

11. Kako ste se spopadali z morebitnimi informacijami, ki so jih uporabniki pridobili iz medijev?

Meni je bilo težko to, ker ne delam na področju dodeljevanja pravic in na tem področju nisem tako suverena v informacijah kot na mojem področju dela. /Same informacije iz medijev so bile na začetku nekoliko zmedene,/(B56) /stvari niso bile dorečene./(B57) Tudi mi še nismo imeli vseh informacij, ljudje pa so pričakovali, da bodo pri nas dobili jasne informacije, tako da je bilo potrebno biti kar potrpežljiv. /Zaradi širjenja napačnih informacij smo se morali potem zagovarjati pred uporabniki./(B58)

12. Vam je katera od zgodb še posebej ostala v spominu?

/Starejša gospa, ki je prinesla vlogo za izredno denarno socialno pomoč, je potrebovala veliko pomoči pri izpolnjevanju vloge, na koncu pa je povedala, da je čisto zmedena, ker je bil za tisti dan spet napovedan dež in jo je bilo strah, kaj bo./(B59) To mi je dalo misliti o tem, da ne samo, da so ljudje ob preteklih poplavah doživeli neko travmatično izkušnjo, izgubili del imetja, ampak jim vsaka napoved obilnejših padavin v prihodnje lahko vzbudi občutke in strah, ki so ga doživeli.

13. Kako je vse skupaj vplivalo na vaše fizično in psihično zdravje?

/Bilo je naporno,/(B60) /ampak nisem občutila, da bi vplivalo na moje zdravje./(B61)

14. Kdo vam je bil v oporo v izrednih razmerah – in na kakšen način?

/Zagotovo smo si bili opora sodelavci med sabo./(B62) /Meni je bilo super, da sem lahko vprašala za nasvete,/(B63) /pomoč pri reševanju vlog,/(B64) glede na to, da tega drugače ne delam in sem vedno dobila neko usmeritev. Potem pa vsak zase ve, kje najde oporo, se o stvareh pogovori s sodelavci, prijatelji, družino. /Na voljo nam je bila supervizija,/(B65) kjer smo lahko in še vedno lahko podelimo svoje stiske.

15. Kako vam je to pomagalo?

/Zagotovo je dobro podporno okolje nek motivator,/(B66) da situacijo lažje preneseš, /da jo lažje preguraš v tistih najtežjih trenutkih./(B67)

16. Na kakšen način vam je pomagalo vodstvo in center za socialno delo?

/Vodstvo je v delo s poplavami vključevalo tudi strokovne delavce z drugih področij in na ta način deloma razbremenilo področje,/(B68) ki je bilo najbolj na udaru. /Vsi zaposleni imamo na voljo supervizijo,/(B69) ki je ena od načinov podpore strokovnim delavcem.

17. Kaj bi potrebovali, da bi vam bilo lažje delati v času izrednih razmer?

Definitivno bi bilo zelo dobrodošlo, /da bi MDDSZ oz. vlada podala eno verzijo informacij,/(B70) glede dodeljevanja IDP, ki bi potem veljale in se ne bi spreminjale, /ter bi pretok informacij med MDDSZ in CSD potekal bolj transparentno in učinkovito./(B71)

18. Kaj vam je bil v tem času največji izziv?

/Izredne razmere so prinesle neko neznanko v naše področje dela/(B72) in že to je bil izziv, ker še sam ne veš ali imaš prave informacije, boš znal ljudem odgovoriti na vprašanja.

19. Ste razvili kakšne strategije, ki vam bodo v pomoč, če se to ponovi? Katere so te strategije?

Ko si v neki novi situaciji, ko ne veš, kaj in kako, razviješ neko strategijo kako boš delo najbolje opravil in /vsaka taka izkušnja, ti pomaga, da si bolj suveren kot strokovni delavec./(B73) /Predvsem bi moralo vodstvo iz te situacije narediti neke strategije,/(B74) kako organizirati delo, vedeti kakšna znanja imajo zaposleni, kam lahko koga vključijo, kje so morda rezerve pri zaposlenih in jih v teh kritičnih trenutkih lahko uporabijo.

20. Kaj bi bilo potrebno spremeniti, da bi delo v času poplav lahko bolje opravljali?

Težko odgovorim, kaj bi bilo potrebno, menim, da smo glede na razmere, ki so bile, delo opravili kot smo najboljše znali. /Mogoče bi lahko MDDSZ razmišljalo o drugačnem postopku pridobivanja izredne denarne socialne pomoči/(B75) ob poplavi in na ta način razbremenilo delo CSD. Definitivno pa bi bilo, /da bi bili strokovni delavci v izrednih razmerah za svoje delo primerno plačani./(B76)

21. Katera znanja po vašem mnenju še potrebujemo za socialno delo v izrednih razmerah?

/Mogoče delo na sebi,/(B77) /da smo mi sami, dovolj opolnomočeni,/(B78) / krepitev samozavesti,/(B79) /da v izrednih razmerah razvijemo strategije mirnega soočanja s situacijo./(B80) /Pomembno bi bilo imeti še več znanja na področju ravnanja s stresom./(B81)

22. Kateri bi bili ključni vidiki preventive in priprave na morebitne prihodnje poplave?

Večji del preventive ja na drugih področjih, /da primerno uredijo struge rek/(B82) in na ta način zmanjšajo možnost za takšne razsežnosti poplav. /Ter vsi skupaj bolj skrbimo za naravo./(B83) Težko se pripraviš na kaj takega, morda to, /da imamo to izkušnjo, da jo ozavestimo,/(B84) saj si večina pred tem, ni predstavljala, da nas lahko doletijo poplave takšnih razsežnosti.

23. Ali mislite, da se bodo pri uporabnikih v prihodnje pojavljale kakšne stiske, težave, travme, če ja, kako boste postopali glede tega?

/Zagotovo bodo stiske, povezane s poplavami,/(B85) oziroma tudi /stiske, povezane z obnovo domov,/(B86) ki so bili prizadeti v poplavah. V okviru CSD /se uporabnikom ponudi storitev osebne pomoči,/(B87) /v okviru katere se lahko raziščejo dodatne možnosti, ki se jih lahko ponudi uporabniku./(B88)

24. Kako gledate na socialno delo po doživeti izkušnji poplav?

Zame je poplave zaznamovala predvsem solidarnost, prostovoljna pomoč, ki se je pokazala med ljudmi. /Socialno delo je, pomoč bližnjemu/(B89) /in v teh razmerah se je pokazalo, da še imamo ta čut za sočloveka./(B90)

25. Ali bi želeli še karkoli dodati? /

Transkript pogovora z osebo C

1. Ali ste že kdaj imeli izkušnjo z izrednimi razmerami in kaj je to bilo?

/Leta 1994 sem delala v Begunskem centru s posamezniki, družinami iz Bosne in Hercegovine, ki so k nam pribežali zaradi vojnih razmer./(C1) Spomnim se, da so tudi takrat vladale krizne razmere. Poskrbeli smo za njihove osnovne potrebe, socialne potrebe, nastanitve. V barakarskem naselju smo jih najprej oskrbeli z živili, jim priskrbeli oblačila in hrano. Nato pa jim nudili psihosocialno podporo in pomoč pri iskanju sorodnikov.

2. Kako bi opredelili izredne razmere?

To je zame vsaka situacija, /dogodek, ki ni slučajen/(C2) v smislu doživljanja, soočanja, spopadanja z okoliščinami zunaj nas in /na to običajno nimamo vpliva./(C3) /Je stanje, ki pušča hude posledice pri človeku/(C4) tako na psihičnem, kot na fizičnem področju. /Lahko gre za vojne razmere,/(C5) /naravne katastrofe,/(C6) /poplave,/(C7) /požare/(C8), /potres/(C9) in še bi lahko naštevala.

3. Kakšna je bila vaša prva reakcija na tako obsežne poplave? *Podvprašanje:* Kako ste se odzvali?

/Pomislila sem na vso grozo,/(C10) s katero so se bili prisiljeni soočiti ljudje in posamezniki, ko jim je poplavilo bivališča, domove. /Pomislila sem tudi na stresno situacijo,/(C11) ki so jo ob tem doživeli ljudje. Skratka grozno je bilo, ko se je to zgodilo. /Stiska je bila prisotna ves čas,/(C12) še posebej zaradi dejstva, /ker so poplave prizadele tudi strokovne delavce centra,/(C13) ki živijo na lokacijah, ki so bile poplavljene. Ni bilo nič luštno takrat. /Lahko

bi rekla, da sem čutila neko sočutje do ljudi, ki so izgubljali domove./(C14) Mi smo bili takrat na centru in /kar naenkrat smo dobili obvestilo, da moramo domov,/(C15) saj kasneje ne bomo prišli do doma. Ceste so takrat že zapirali, jaz do doma nisem več prišla, sem morala počakati na vikendu, ki ga imamo. Potem mi je hčerka sporočila, da lahko pridem domov. Nas k sreči niso doletele poplave.

4. Kako so se po vašem mnenju odzvali sodelavci in vodstvo?

Lahko bi rekla, da je vodstvo v relativno kratkem času /vzpostavilo delo/(C16), /organiziralo/(C17), /mobiliziralo povečan obseg/(C18) /terenskega dela z obiski najbolj ogroženih krajev in njihovih prebivalcev./(C19)

5. Kakšno vlogo ima strokovno osebje na centru za socialno delo v času poplav?

Mislim, /da strokovni delavec v kriznih razmerah predvsem posreduje dodatne informacije glede pomoči/(C20), tudi /usmerja/(C21) in /koordinira pomoč./(C22) Zame najbolj pomembna vloga, ki bi jo izpostavila pa je /nudenje psihosocialne pomoči in podpore./(C23) Prav tako so v času poplav /nudili pomoč pri izpolnjevanju obrazcev,/(C24) /oceni škode,/(C25) /sodelovali so z lokalno skupnostjo./(C26) V našem primeru tudi /sodelovanje z nevladnimi organizacijami/(C27) kot sta Karitas in Rdeči Križ.

6. Kakšna je bila organizacija dela v času poplav?

/Na centru je potekalo dežurstvo,/(C28) pri čemer so se lahko uporabniki osebno zglasili, ali nas kontaktirali za informacije preko telefona. /Delo na terenu je bilo v ospredju./(C29) /Organizacija je bila sprva bolj slaba, saj so bile izredne razmere za vse./(C30) /Potem se je izboljšala organizacija./(C31) /S kolegi in kolegicami iz vseh področij smo sodelovali./(C32) /Delovali smo maksimalno povezano./(C33)

7. Katere nove delovne naloge so se pojavile?

/Na področju varstva odraslih so to bile namestitve v okviru kriznih namestitev/(C34) posameznih starejših, ki so zaradi poplav ostali brez strehe nad glavo. Pri tem je bila v sodelovanju z MDDZS oz. Ministrstvom za solidarnostno prihodnost omogočena vključitev za čas 21 dni.

8. S katerimi službami ste v času izrednih razmer največ sodelovali?

/Občine so nam omogočile prostor/(C35), kamor so posamezniki prihajali po pomoč in skupaj z nami izpolnjevali vloge, iskali informacije, možne rešitve glede nabave živil, higienskih pripomočkov, opreme. /V lokalni skupnosti je bila organizirana Civilna zaščita,/(C36) /Rdeči Križ,/(C37) /Karitas./(C38) /Organizirana je bila služba za pomoč pri začasnih nastanitvah./(C39) Imela sem kontaktne podatke /dveh koordinatork, ki sta vodili, usmerjali vključitve v domove po celi Sloveniji./(C40) Na ta način sem začasno naredila štiri krizne namestitve, pri čemer sta se dve osebi vrnili domov, dve pa sta ostali v domu za nedoločen čas.

9. Kakšne težave so imeli uporabniki?

/Po večini so bili vznemirjeni,/(C41) /v stiski,/(C42) zaradi izgube materialnih okoliščin. Škode, ki so jo utrpeli na premoženju se ne da kar tako povrniti. /Bili so zaskrbljeni/(C43) zaradi sanacije in povračila škode. /Osredotočenost je bila predvsem na izgubo stvari in dragocenih predmetov/(C44) ter v iskanju čisto vsakdanjih stvari,/(C45) kot so dokumenti, na kar sploh ne pomisliš. /V prvi fazi so bili v šoku, kaj se jim je zgodilo./(C46) Našo prisotnost na terenu so uporabniki sprejemali odprto, pozitivno in predvsem z veliko mero hvaležnosti, da smo prisotni tukaj in zdaj, da nam je mar, da lahko z nami podelijo vse strahove in /vso grozo, s katero so se soočali./(C47) /Poleg tega, da so jih prizadele poplave, so se mnogi morali ukvarjati še s krajo svojih dragocenosti, saj so se pojavili tatovi, ki so izkoristili stisko ljudi./(C48)

10. Na kakšen način ste delali z uporabniki v času poplav? *Podvprašanje:* Katere metode dela, pristope in koncepte ste uporabljali pri svojem delu v času poplav?

V kriznih razmerah se ne sprašuješ zakaj in kako. /Temveč greš v akcijo/(C49) in /deluješ skladno po načelih in metodah socialnega dela./(C50) /Uporabljala sem delo s posameznikom,/(C51) /delo s skupino,/(C52) in /delo z družino./(C53) /Posluževala sem se tudi informiranja,/(C54) /pogovora./(C55) /Delala sem individualno na terenu/(C56) v nadaljevanju /z vzpostavljanjem odnosa v okviru storitev,/(C57) /osebne pomoči,/(C58) /pomoči družini za dom,/(C59) /svetovanja./(C60) Delala sem predvsem na način, da sem /pristopala z osebnim stikom oziroma prisotnostjo na terenu./(C61) /Pomagala sem tudi v smislu nudenja informacij glede možne začasne krizne namestitve v domovih,/(C62) možnost namestitev pri sorodnikih, /nudila psihosocialno pomoč in podporo,/(C63) /uveljavljanje pravic iz javnih sredstev,/(C64) izredne pomoči.

11. Kako ste se spopadali z morebitnimi informacijami, ki so jih uporabniki pridobili iz medijev?

/Preverila sem verodostojnost iz uradnih evidenc/(C65) oziroma aktualnih objav in protokolov. Potem pa sem jim povedala, /da gre za napačne informacije, če so bile prisotne./(C66) /Morali smo veliko pojasnjevati./(C67)

12. Vam je katera od zgodb še posebej ostala v spominu?

Zgodba gospoda, ki je bil na invalidskem vozičku in njegove psičke Lucy. Gospoda je voda presenetila in se ni mogel pravočasno umakniti iz hiše. Moral je plavati do vhodnih vrat in se tako rešiti. Spomnim se, kako je bil v stiski. /Povedal mi je, da to, da je ostal brez doma, ga je toliko bolj prizadelo kot invalidnost./(C68) To mi je dalo misliti, ob tem so se mi kar malce orosile oči. Takrat sem se šele zavedala, kako hudo so poplave prizadelo prebivalce Slovenije.

13. Kako je vse skupaj vplivalo na vaše fizično in psihično zdravje?

Ko delaš in si pod adrenalinom, ne čutiš nič. /Potem pa mogoče pride vse skupaj za tabo in si totalno izmozgan./(C69) Tisti moment, ko je kaos se ne zavedaš, ampak samo rešuješ situacijo. /Potem pa sem občutila utrujenost,/(C70) /mogoče izgorelost,/(C71) saj smo delali po več ur na dan.

14. Kdo vam je bil v oporo v izrednih razmerah – in na kakšen način?

/Največjo oporo so mi nudili sodelavci,/(C72) /saj smo se veliko pogovarjali./(C73) /Imeli smo tudi intervizije,/(C74) ki so tudi imele velik vpliv name. /Nazadnje bi izpostavila še družino./(C75)

15. Kako vam je to pomagalo?

/Bolje sem se počutila,/(C76) /me je razbremenilo./(C77)

16. Na kakšen način vam je pomagalo vodstvo in center za socialno delo?

/Največ s sestanki/(C78) oziroma /s srečanji pred odhodom na teren/(C79) in /pri porazdelitvi nalog./(C80) To je to, kar bi lahko rekla.

17. Kaj bi potrebovali, da bi vam bilo lažje delati v času izrednih razmer?

/Samo eno in to je več časa./(C81) Kar se mogoče sliši malce smešno, saj je treba takrat delati in postopati precej hitro. Ampak, če bi imela čarobno paličico bi definitivno izbrala več časa.

18. Kaj vam je bil v tem času največji izziv?

/Največji izziv so mi predstavljale zgodbe ljudi, ki so bile res grozne./(C82) Človek sploh ni vedel, kaj naj reče. /Ni bilo besed./(C83) Velikokrat sem bila potem kar tiho, sem ocenila, da je boljše in sem samo poslušala in nič govorila. To so ljudje potrebovali.

19. Ste razvili kakšne strategije, ki vam bodo v pomoč, če se to ponovi? Katere so te strategije?

/Predvsem organizacija dela/(C84), ki je prej nisem imela pa sem jo morala sedaj vzpostaviti.

20. Kaj bi bilo potrebno spremeniti, da bi delo v času poplav lahko bolje opravljali?

/Razmejiti čas/(C86) /oziroma opravljanje rednega dela z izrednim./(C87) Že tako si imel polne roke dela z izrednimi razmerami oziroma s poplavljenci, potem pa je bilo potrebno opraviti še redno delo, ki je čakalo. Ko pomislim za nazaj, ne vem kako smo vse to zmogli. S strani ministrstva za solidarno prihodnost je bilo sodelovanje konkretno, saj so nam omogočili urejanje kriznih namestitev za starejše, ki so utrpeli poplave. /Morda bi MDDSZ lahko prevzeli koordinacijo med institucijami./(C88)

21. Katera znanja po vašem mnenju še potrebujemo za socialno delo v izrednih razmerah?

Predvsem specifična znanja, /in sicer morda o travmah in predelavah le teh,/(C89) ki je dolgotrajno. /Prav tako povezovanje institucij, stroke, služb, neformalnih oziroma nevladnih organizacij na lokalni ravni in ministrstev./(C90)

22. Kateri bi bili ključni vidiki preventive in priprave na morebitne prihodnje poplave?

Na državni ravni bi izpostavila /strategijo spopadanja/(C91) oziroma /določitev območij tveganj za poplave,/(C92) /ozaveščanje javnosti,/(C93) /zakonske regulative glede gradenj na poplavnih področjih./(C94)

23. Ali mislite, da se bodo pri uporabnikih v prihodnje pojavljale kakšne stiske, težave, travme, če ja, kako boste postopali glede tega?

/Ja vsekakor se bodo pri posameznikih pojavljale./(C95) V kolikor jih bomo zaznali, /jim bomo (po)nudili socialno varstvene storitve v okviru centra za socialno delo/(C96) oziroma /jih usmerili v terapevtske oblike pomoči v lokalni skupnosti oziroma širše./(C97)

24. Kako gledate na socialno delo po doživeti izkušnji?

/V javnosti naše delo močno zaostaja in je prepoznano kot nepomembno./(C98) /Ampak se je izkazalo kot zelo pomembno za žrtve poplav./(C99) /Naša prisotnost na terenu je vseobsežna in še kako dragocena za naše uporabnike.

25. Ali bi želeli še karkoli dodati?

Ne.

Transkript pogovora z osebo Č

1. Ali ste že kdaj imeli izkušnjo z izrednimi razmerami in kaj je to bilo?

/Lanske poplave/(Č1) in /epidemija COVID-a/(Č2) sta največji izredni razmeri, ki smo jih doživeli na našem centru od leta 2019, kar sem tu zaposlena. Glede postopanja pa je tako, v vsaki taki situaciji odreagiraš v skladu z navodili, ki jih dobiš in poskušaš ravnati, kar se da strokovno in podporno za ljudi.

2. Kako bi opredelili izredne razmere?

/Izredne razmere so situacije, ko je potrebno prevzeti drugačen način našega vsakdana in dela,/(Č3) zato ker se je zgodilo nekaj, /kar nismo kot družba pričakovali/(Č4) in /pri tem so zelo verjetno prisotne kakšne hude posledice./(Č5) /To je nekakšno izredno stanje/(Č6), /kjer je organizacija dela lahko pravi izziv./(Č7)

3. Kakšna je bila vaša prva reakcija, ko ste slišali za tako obsežne poplave?

/Najprej je bil to zame šok./(Č8) /Tisti dan smo dobili navodila o odhodu domov./(Č9) /Potem pa sem se morala znajti in se čim bolj prilagajati situaciji./(Č10) Povezovala sem se s prijatelji in kolegi na poplavljenem področju in jih vprašala, kaj potrebujejo. Po nadurnem delu, sem pomagala še kot prostovoljka tistim, ki so to potrebovali. Šele takrat se zaveš, kaj se pravzaprav dogaja. Ko vidiš vso to škodo in umazanijo na lastne oči. In ko vidiš ljudi, ki so obupani in po več dneh spanja dajejo od sebe še tiste zadnje atome moči. To je najhuje, ko vidiš, da zaradi vsega dela in pospravljanja sploh še niso imeli časa se zjokati, ker so pod adrenalinom. /Grozno je bilo./(Č11)

/Iskala sem načine, kako se kljub pomanjkanju informacij, čim bolj informirati./(Č12) /Namen tega je bil zmanjšanje kaosa, ki je vladal sploh tiste prve dni./(Č13)

4. Kako so se po vašem mnenju odzvali ostali sodelavci in vodstvo?

/S kolegi smo si zelo enotni/(Č14) in /znamo prisluhniti tam, kjer je potrebno urgentno odreagirati in pomagati./(Č15) /Hitro smo pregledali situacije, kjer mi lahko kot center s svojimi pristojnostmi in pooblastili sodelujemo z ljudmi, ki so imeli posledice po poplavah./(Č16) /Vodstvo je vedno počasnejše/(Č17) kot smo delavci med seboj. Delam na enoti, /kjer znamo tudi sami zelo hitro in učinkovito odreagirati./(Č18) /Sodelavka, ki je tisti teden nadomeščala vodjo, me je znala neverjetno dobro usmeriti pri mojem delu./(Č19) Lahko bi rekla, da je imela dober občutek za to, kaj je pomembno in kaj ne in izkazalo se je kot zelo učinkovito, saj poznamo ljudi na terenu in organizacija ter /pomoč je hitro stekla./(Č20) /Znali smo predvideti, katere družine so v stiski./(Č21)

5. Kakšno vlogo ima strokovno osebje na centru za socialno delo v času poplav?

Največjo vlogo so odigrali kolegi na področju uveljavljanja pravic iz javnih sredstev, saj so uporabniki doživeli največjo materialno stisko zaradi škode, ki je nastala na njihovih domovih. /Na tem mestu ima strokovni delavec nalogo, da izkaže čim več empatije/(Č22) in, /da samo posluša tako veliko stisko uporabnikov./(Č23)

6. Kakšna je bila organizacija dela v času poplav?

/Na začetku je bila organizacija dela res katastrofalna./(Č24) /Ampak se je kasneje izboljšalo./(Č25) /Bi želela boljšo organizacijo, glede na to, da je šlo za tako hude razmere./(Č26) /Organizirali smo tudi ekipe na terenu,/(Č27) predvsem v občinah na poplavljenem področju. /Dodatni urniki so se vzpostavili za sprejemanje prvih strank/(Č28) na centru in /urniki neposrednega dela na terenu./(Č29) /Na centru smo vzpostavili dežurno službo v sprejemni administrativni pisarni,/(Č30) kjer smo sodelovali tudi strokovni delavci. Sklicevali so se dodatni sestanki za službo ZUPJS, da so se usklajevale informacije. /Vsi skupaj mislim, da smo dobro sodelovali./(Č31)

7. Katere nove delovne naloge so se pojavile?

Nove naloge, ki sem jih sama zaznala so bile predvsem /krizne namestitve v času poplav./(Č32)

8. S katerimi službami ste v času izrednih razmer največ sodelovali?

/Povezovanje je potekalo tako na lokalnem nivoju, in sicer z občinami,/(Č33) /Rdečim križem,/(Č34) /Karitasom./(Č35) /Kot tudi na nacionalnem nivoju /z Ministrstvom za solidarno prihodnost,/(Č36) /MDDSZ/(Č37), /z Zvezo prijateljev mladine Slovenije./(Č38) /Sodelovanje z MDDSZ večkrat razočara, saj delujejo zelo kontradiktorno/(Č39) v podajanju navodil na centre in v obljubah uporabnikom na nivoju medijev. Navodila, ki jih dobimo na centre, se tudi zelo hitro spreminjajo, uporabniki so večkrat jezni na nas, ker se situacije tudi tedensko spreminjajo. Dogajajo se tudi zavajanja ljudi, kar je potrebno kasneje korigirati na centrih.

9. Kakšne težave so imeli uporabniki?

Težave, s katerimi so se uporabniki soočali so bile predvsem škode na hiši, stanovanju, kjer živijo. /Bila je velika materialna škoda./(Č40) /Ljudje so imeli ogromne kredite, ki so jih morali in jih še morajo plačevati,/(Č41) kljub temu, da imajo uničene stvari. Prihajalo je do /pomanjkanja sredstev za sanacijo doma,/(Č42) saj je voda uničila res veliko stvari. /Na plano so v tej situaciji prihajale stare nerazrešene težave v odnosih,/(Č43) v družini, na osebnem nivoju, ki so priplavale na površje. /Bilo je opazno, da so bili izjemno zaskrbljeni za svoja nadaljnja življenja./(Č44) Uporabniki, ki so imeli težave z organiziranjem svojega življenja, /so padli v še večji obup/(Č45) in lahko tudi /v duševno stisko./(Č46) Vse, kar jih je težilo v preteklosti, se je ponovno pojavilo in so želeli vse na hitro rešiti. Uporabniki, ki so navajeni prosit za pomoč na centru, jim ni bilo nerodno priti ponovno k nam in prositi za dodatno pomoč. Problem so bili uporabniki, /ki jih je sram prosit tuje pomoči,/(Č47) zlasti centrov, ker imajo

vedno občutek, da nekdo bolj potrebuje pomoč od njih. Pri takšnih mi je bilo največji dosežek, /da so popustili v ponosu in se vseeno odločili za sodelovanje./(Č48)

10. Na kakšen način ste delali z uporabniki v času poplav?

/Uporabljala sem pogovor/(Č49) na terenu, na domu uporabnika, ki se vedno znova izkaže kot najbolj učinkovit in najbolj blažilno deluje za slehernega uporabnika. /Vedno v sodelovanju z družinskimi člani/(Č50) ali /večjo skupnostjo/(Č51) na primer sosedje, zdravniki.

11. Kako ste se spopadali z morebitnimi informacijami, ki so jih uporabniki pridobili iz medijev?

/Tako velika diskrepanca med medijsko informacijo in dejansko možnostjo/(Č52) nudenja pomoči na centru še nikoli v zgodovini mojega dela na centrih, še ni bila. /Kar težko sem spremljala medije/(Č53) /in potem naše zagovarjanje na to/(Č54), kaj dejansko so naše možnosti.

12. Vam je katera od zgodb še posebej ostala v spominu?

/Jo bom pustila pri ljudeh./(Č55)

13. Kako je vse skupaj vplivalo na vaše fizično in psihično zdravje?

/Ni vplivalo/(Č56) na moje fizično in psihično zdravje, /je pa bil povečan stres/(Č57) pri delu, ker je bilo nekaj tednov konstantna povečano število ljudi in dela z uporabniki.

14. Kdo vam je bil v oporo v izrednih razmerah – in na kakšen način?

/Najbolj so mi bili v oporo pogovori/(Č58) z /najbližjimi sodelavci/(Č59) in /znotraj moje družine./(Č60) Kako vam je to pomagalo?

Predvsem sem potrebovala pomoč pri tem, da se ne bo dalo veliko stvari rešit in potrebno je bilo razmisliti, kako lahko urgentno gasimo prve stiske in predvsem, katere stiske so prvi koraki v življenju uporabnikov. Lažje oziroma /bolje sem potem sodelovala z uporabniki/(Č61)

15. Na kakšen način vam je pomagalo vodstvo in center za socialno delo?

/Vodstvo je v tistem času delalo take neumnosti,/(Č62) da nimam besed.

16. Kaj bi potrebovali, da bi vam bilo lažje delati v času izrednih razmer?

/Učinkovito vodstvo./(Č63) Dobro, da je sodelavka, ko je bilo najhuje, nadomeščala vodjo. Dobro, da je pripravnica, ko je bilo najhuje, reševala administracijo. /Dodaten in usposobljen kader/(Č64) je odgovor na tole vprašanje.

17. Kaj vam je bil v tem času največji izziv?

/Kako čim več med ljudi./(Č65)

18. Ste razvili kakšne strategije, ki vam bodo v pomoč, če se to ponovi? Katere so te strategije?

/Takrat bi potrebovala kakšno študentko ob sebi/(Č66), da bi lahko vse kar sem opravila, še zapisala. /Mogoče je ena od strategij ravno sprotno pisanje,/(Č67) ki mi ni šlo in bi se sedaj bolj aktivirala pri tem. V zapisanem delu z uporabniki, sem čisto popustila in dejansko nimam pregleda, kaj vse smo takrat postorili. Imamo samo zbirko informacij, kam se obrniti po dodatne informacije, če se izredne razmere ponovijo in to so mi pripravili sodelavci.

19. Kaj bi bilo potrebno spremeniti, da bi delo v času poplav lahko bolje opravljali?

/Tako kot sem rekla, dodaten kader./(Č68) /Realne možnosti/(Č69) in /ažurne informacije,/(Č70) šele takrat, ko smo jih dejansko zmožni speljati v odnosu z uporabniki.

Katera znanja po vašem mnenju še potrebujemo za socialno delo v izrednih razmerah?

/Da bi imeli strokovni delavci več znanja o travmah in reševanju le teh./(Č71) Pomembno pa bi bilo, da se ljudi pravilno usmeri in predvsem motivira, da ko se stvari umirijo, nekaj naredijo na travmah iz preteklosti. Kateri bi bili ključni vidiki preventive in priprave na morebitne prihodnje poplave?

Ključni vidiki preventive bi bili po mojem mnenju, /kako vzpostaviti dober kolektiv./(Č72) /Prav tako izbira dobrega vodje,/(Č73) ker sicer težave v odnosu med vodjem oziroma direktorjem in delavci v takšnih trenutkih, še bolj eskalirajo.

20. Ali mislite, da se bodo pri uporabnikih v prihodnje pojavljale kakšne stiske, težave, travme, če ja, kako boste postopali glede tega?

/Pri vseh ljudeh se pojavljajo travme,/(Č74) stiske in težave. Smo samo drugače opremljeni, kako se spopadati z njimi. S hudimi travmami se na centru ne ukvarjamo, ker je to področje terapevtov, psihologov in psihiatrov. V kolikor se uporabnik obrne na nas, da potrebuje pomoč pri njegovi osebnostni težavi (travma, duševna stiska..), /ga napotimo naprej, na pristojne službe./(Č75) Na zalogo in preventivno je skoraj nemogoče delovati, saj na tej ravni bodo tudi uporabniki težko priznali, da je karkoli narobe z njimi. Pa tudi kapacitete časa ni.

Ko sem vprašala uporabnika, ki ima zelo hudo duševno bolezen, če bi se vključil v storitev osebne pomoči, mi je odvrnil, da on tega ne potrebuje. In se nasmejal.

21. Kako gledate na socialno delo po doživeti izkušnji poplav?

/Izkušnja mi je dala uvid, da ima današnje socialno delo malo več smisla, saj smo bili v času poplav bistvena služba pri pomoči ljudem./(Č76)

22. Ali bi želeli še karkoli dodati? /

Transkript pogovora z osebo D

1. Ali ste že kdaj imeli izkušnjo z izrednimi razmerami in kaj je to bilo?

Sem se že srečala, /takrat, ko je prišlo do spremembe zakonodaje na mojem področju/(D1) in je bilo precej zmešnjave. /In v času korone, ko je vladalo izredno stanje./(D2) Delali smo v svojih pisarnah, uporabljali maske, razkužila. Imeli smo omejene stike, eni so delali celo od doma. Skratka neobičajna situacija. Sem pa štejem tudi sedaj /že lanskoletne poplave,/(D3) ki so nas vse zelo presenetile. Že tako imamo ta čas ogromno uporabnikov iz naslova otroškega dodatka, štipendij in subvencije vrtca. Poplave pa so prinesle še dodatne ljudi. Morali smo se znajti in poskušati delati kar se da hitro in strokovno.

2. Kako bi opredelili izredne razmere?

/Zame je to povečan obseg dela,/(D4) /večje število ljudi./(D5)

3. Kakšna je bila vaša prva reakcija, ko ste slišali za tako obsežne poplave?

Takoj sem pomislila na to, /da bo spet ogromna količina dela/(D6) /in jaz sem sama. Bilo je tudi več ljudi, več stisk, veliko ljudi v podobnih težavah. /Tudi sama sem se znašla v stiski, saj ne moreš razumeti take obsežnosti poplav in dela./(D7) /Bila je neobvladljiva situacija./(D8) /Ni mi bilo ravno prijetno, ko sem slišala za tako obsežne poplave, /dobiš nek cmok v grlu in je prisoten nek strah./(D9)

4. Kako so se po vašem mnenju odzvali ostali sodelavci in vodstvo?

Nekaj časa niso mogli delati zaradi sistema, nato se je tudi to uredilo. Vsi skupaj smo bili na istem. /Šlo je za neobvladljivo situacijo/(D10), ki smo jo poskušali zajeziti z organiziranim delom. /Morali smo delati/(D11) in /sodelovati, kolikor pač smo./(D12)

5. Kakšno vlogo ima strokovno osebje na centru za socialno delo v času poplav?

/Da pomaga ljudem v stiskah,/(D13) kar smo tudi izpeljali. Ampak mislim, da je to naloga tudi v času, ko niso izredne razmere. Tako ali tako delamo na enak način, /samo prilagajamo se izrednim situacijam/(D14) in /poskušamo biti kar se da strokovni obenem./(D15)

6. Kakšna je bila organizacija dela v času poplav?

Ker se je zgodila taka okoljska katastrofa, ki je nekaterim dobesedno uničila celotno premoženje in hiše, se je občutila tudi večja zaznava stisk. Skratka bilo je povečano število ljudi. /Potrebno je bilo določiti čas v dnevu, kdaj obravnavati vloge,/(D16) da ne bi prišlo do večjih izostankov, ki pa so malo nastajali na drugem področju dela. Ob dnevih, ko so bile uradne ure nisi naredil nič, ker so bili ves čas ljudje. /Prav tako so bili ljudje na neuraden dan in takrat smo jih pač morali sprejemati,/(D17) ker je šlo za izredno situacijo. Omejili smo jih mogoče takrat, ko je bilo res potrebno delati na odločbah in so potem vloge sprejemali na glavnem pultu. Sodelovanje je bilo z vodjo enote, in sicer z organizacijo dneva in potekom dela.

7. Katere nove delovne naloge so se pojavile?

Šlo je za izredne razmere,/ kar je pomenilo večje število ljudi/(D18) in /posledično večje število vlog/(D19), /večje stiske ljudi./(D20)

8. S katerimi službami ste v času izrednih razmer največ sodelovali?

/Sodelovala sem največ z občinami./(D21) Sodelovanje je bilo po mojem mnenju v redu. Mogoče sem kdaj kakšnega uporabnika morala usmeriti še drugam h kakšnemu drugemu kolegu na centru, ki je lahko dal kakšne boljše informacije in podporo.

9. Kakšne težave so imeli uporabniki?

/Soočali so se predvsem s stiskami/(D22), /izgubami materialnih stvari./(D23) /Dejansko so ostali brez pohištva/(D24), /brez avtomobilov/(D25), /nekateri celo brez hiše./(D26) /Vse je bilo uničeno./(D27) /Ljudje so bili res v velikih stiskah./(D28) Prav tako so na plano prišle še /ostale nerazčiščene stvari znotraj družin/(D29) in je bilo vse skupaj še slabše.

10. Na kakšen način ste delali z uporabniki v času poplav?

/Največ sem se posluževala aktivnega poslušanja./(D30) Preživitvene potrebe so bile povečane. Kako bodo preživeli vse te izgube, kje bodo živeli, kaj bodo oblekli, da jih ne bo zeblo, kdo jim lahko pomaga, kako jim lahko kdo pomaga. Iskali so rešitve, kljub stiskam in potrtosti, v katerih so se znašli. Povečan je bil tudi strah, ko je bilo napovedano deževno vreme. Strah, da jih bo zopet poplavilo. /Lahko sem jih le poskušala umiriti ter jih opolnomočiti/(D31), /jim dala varen prostor/(D32), da so se izrazili tako čustveno, kot mentalno. To se mi je zdelo najbolj pomembno.

11. Kako ste se spopadali z morebitnimi informacijami, ki so jih uporabniki pridobili iz medijev?

Žal je to področje, /na katerega nimamo kaj dosti vpliva/(D33), ker tudi sami izvemo marsikaj iz medijev, za kar sploh ne vemo in potem vidimo situacijo, ki je dejanska. Realna situacija, ki je lahko tudi drugačna od informacij v medijih. /To je zmeraj izziv/(D34), kako povedati uporabniku, da ni točno tako, kot piše v medijih.

12. Vam je katera od zgodb še posebej ostala v spominu?

Jih je nekaj, mogoče mi je najbolj ostala gospa, ko je prišla v času vročine, mi pa nismo imeli klim in sem imela zelo vroče v pisarni. Ko je to doživela, je vprašala, kako lahko delam v takih razmerah in začela jokati. Dejansko pa je ona tista, ki je ostala brez stanovanja zaradi poplav in njen je lahko hudo zaradi njene situacije. O tem sem potem razmišljala, /kako je lahko gospa poleg svoje stiske sploh pokazala še toliko empatije, da ji je bilo mar in žal zame,/(D35) medtem ko je izgubila svoj dom. Prišla je tudi gospa in rekla, /da to, kar ima obuto in oblečeno je

vse, kar je ostalo od poplav./(D36) Ostalo je uničeno. To me je popolnoma paraliziralo, sploh ne veš, kaj bi v tistem trenutku rekel, ne najdeš besed, ki bi jih uporabil.

13. Kako je vse skupaj vplivalo na vaše fizično in psihično zdravje?

/Bila sem zelo utrujena/(D37) in /brez energije/(D38) na trenutke. /Sprašujem se, ali bom lahko vstala iz postelje/(D39) in si naredila za jest. Ko pomislim, koliko sem naredila v tem času in da sem bila dejansko sama v tem in o tem, koliko dela še imam, /me posrka vase in me zaskrbi./(D40) Vprašam se, kako bom to rešila? Kaj naj naredim, da to mine? Kako si lahko pomagam?

14. ? Kdo vam je bil v oporo v izrednih razmerah – in na kakšen način?

/Veliko mi je pomenilo, ko mi je pripravnica pomagala pri delu nalog/(D41), ki ga opravljam poleg teh nalog na področju pomoči.

15. Kako vam je to pomagalo?

Bila sem sama. Kar je bilo pomoči, sem bila vesela, /da sem imela potem manj./(D42)

16. Na kakšen način vam je pomagalo vodstvo in center za socialno delo?

/Bila sem bolj ali manj sama, tako da mi vodstvo ni ravno pomagalo pri tem./(D43)

17. Kaj bi potrebovali, da bi vam bilo lažje delati v času izrednih razmer?

/Da bi bila še ena oseba/(D44), ki bi mi pomagala na področju drugega dela nalog.

18. Kaj vam je bil v tem času največji izziv?

/Organizacija dela/(D45), /kako se soočati s stisko, ki jo sama doživljam zaradi povečane količine dela./(D46)

19. Ste razvili kakšne strategije, ki vam bodo v pomoč, če se to ponovi? Katere so te strategije?

/Žal nisem./(D47)

20. Kaj bi bilo potrebno spremeniti, da bi delo v času poplav lahko bolje opravljali?

/Večje sodelovanje med zaposlenimi./(D48)

21. Katera znanja po vašem mnenju še potrebujemo za socialno delo v izrednih razmerah?

/Znanja iz vidika, kako opolnomočiti sebe./(D49) Prav tako pogovor, ki je ključen v takih momentih. In, da v izrednih situacijah stopimo skupaj.

22. Kateri bi bili ključni vidiki preventive in priprave na morebitne prihodnje poplave?

/Po mojem mnenju bi bila ključna preventiva ravno pogovor/(D50), saj bi si na ta način lahko že prej dogovorili o preventivnih ukrepih, če bi še kdaj prišlo do česa takega.

23. Ali mislite, da se bodo pri uporabnikih v prihodnje pojavljale kakšne stiske, težave, travme, če ja, kako boste postopali glede tega?

/Mislim, da ja./(D51) Predvsem strah, da se bo to ponovilo. Če bodo uporabniki potrebovali pomoč in bodo prišli do nas, /bodo tukaj vsekakor dobili našo podporo./(D52) Mi jim bomo na voljo in bomo skupaj z njimi iskali rešitve. Če jim bomo lahko pomagali, jim bomo. Če to ne bo mogoče, /jih bomo usmerili na druge pristojne službe./(D53)

24. Kako gledate na socialno delo po doživeti izkušnji poplav?

/Da smo z namenom tukaj, da pomagamo ljudem ne glede na situacijo in razmere, ki se dogajajo./(D54)

25. Ali bi želeli še karkoli dodati?

/

Transkript pogovora z osebo E

1. Ali ste že kdaj imeli izkušnjo z izrednimi razmerami in kaj je to bilo?

Že pred leti, /ko je prišlo do požara v enem izmed blokov./(E1) Takrat je bilo v ospredju predvsem nudenje psihosocialne pomoči, pogovori s stanovalci, seznanjanje z različnimi oblikami pomoči in nudenje le-teh. Pod izredne razmere bi prištela tudi /delo v času COVID-a/(E2) in omejevanje stikov ter /lanskoletne poplave/(E3), ki so močno urezale v našo družbo.

2. Kako bi opredelili izredne razmere?

Izredne razmere bi opredelila /kot dogodki, ki se zgodijo nepričakovano/(E4), /na katere ne moremo vplivati./(E5) /Taki primeri so vojne/(E6), /naravne katastrofe/(E7), /poplave/(E8), /požar/(E9) /ali potres/(E10) /in za seboj lahko pustijo hudo razdejanje./(E11)

V tistem danem trenutku /postanemo odvisni od pomoči drugih/(E11) na primer od znancev, prijateljev in od pristojnih institucij.

3. Kakšna je bila vaša prva reakcija, ko ste slišali za tako obsežne poplave? *Podvprašanje:* Kako ste se odzvali?

/Čutila sem izjemno sočutje do ljudi/(E12), /ki so ostali brez vsega in se iz danes na jutri znašli v tako veliki stiski./(E13) Ob tem razmišljaš, kako pomagati, jim prisluhniti in jim nameniti čas za pogovor. /Prav tako je bil šok/(E14) tudi zame, bila sem pod vplivom adrenalina, /saj sem tudi sama imela poplavljeno stanovanje./(E15) /Potrebno je bilo poskrbeti tudi za lastno varnost in varnost moje družine./(E16) Bilo je res hudo/(E17), ker točno veš, kaj ljudje čutijo, /in lahko izhajaš iz lastnih izkušenj in na ta način poskušaš delati z ljudmi./(E18) /Sprva je bilo tudi malce kaotično,/(E19) /potem smo se organizirali./(E20) Na centru je bil omogočen dostop žrtvam poplav ne samo na uradne ure, ampak skozi celotni delovni čas, vse dni v tednu. /Do ljudi sem čutila sočutje./(E21)

4. Kako so se po vašem mnenju odzvali ostali sodelavci in vodstvo?

/Zelo dobro so se odzvali/(E22), dejansko se je izpolnil slogan centrov za socialno delo – bližje ljudem. /Sodelavka, ki je nadomeščala vodjo, se je res dobro izkazala pri organizaciji dela./(E23)

5. Kakšno vlogo ima strokovno osebje na centru za socialno delo v času poplav?

Strokovni delavci imajo nalogo, /da poslušajo/(E24), /nudijo pomoč/(E25), /izkažejo empatijo/(E26), /so ljudem v tolažbo./(E27) Prav tako je njihova naloga /iskanje različnih virov pomoči/(E28), /pa tudi terensko delo/(E29), da pridemo k uporabnikom, /ker nam je mar zanje./(E30)

6. Kakšna je bila organizacija dela v času poplav?

/Bila so organizirana tedenska dežurstva/(E31), ki so vključevala vse strokovne delavce. /Strokovni delavci smo med seboj dobro sodelovali/(E32), sprejemali uporabnike in /opravljali dežurstva pri telefonih./(E33)

7. Katere nove delovne naloge so se pojavile?

/Dežurstva strokovnih delavcev/(E34) /in sprejemanje vlog./(E35)

8. S katerimi službami ste v času izrednih razmer največ sodelovali?

/Povezovali smo se predvsem z občinami/(E36), ki so bile poplavljene, /z nekaterimi nevladnimi organizacijami/(E37), /kot so Karitas/(E38), /Rdeči križ./(E39) /Prav tako smo sodelovali s Civilno zaščito./(E40) Bilo je kaotično, ker so se navodila menjavala zelo pogosto in zaradi tega uporabnikom nismo mogli posredovati natančnih odgovorov na njihova vprašanja.

9. Kakšne težave so imeli uporabniki?

/Uporabniki so se največ soočali z izgubo strehe nad glavo/(E41), /ostali so brez hrane/(E42), brez oblačil in obutve./(E43) /Iskali so nadomestno bivanje/(E44), in sicer največ pri svojih sorodnikih in prijateljih. /Bilo je občutiti strah/(E45) /in stiske./(E46) Ni šlo le za izgubo materialnih dobrin, /šlo je za izgubo vsega, kar je ljudem nekaj pomenilo./(E47) Sem spadajo določeni spomini kot so, slike, fotografije, določeni predmeti. /Izgubljeni so bili tudi dokumenti/(E48), kar je ljudem predstavljalo še dodatne težave. Zlasti pri starejših so bile večje stiske, ostali so brez vsega, vsem je pomenilo veliko, da so jih obiskovali strokovni delavci centra, prostovoljci Karitasa in Rdečega križa in se z njimi pogovarjali, jih poslušali.

10. Na kakšen način ste delali z uporabniki v času poplav? *Podvprašanje:* Katere metode dela, pristope in koncepte ste uporabljali pri svojem delu v času poplav?

/Uporabljala sem delo s posameznikom/(E49) in /delo s skupnostjo./(E50) /Na podlagi pogovora z njimi/(E51), /na podlagi obiskov na domu./(E52) /Nudila sem psihološko pomoč/(E53), kolikor sem se čutila sposobno. V nasprotnem primeru, če je bilo res opaziti stisko, ki je nisem zmogla obvladati, /sem jih usmerila na psihologe in psihiatre./(E54) /Največ sem se z ljudmi pogovarjala/(E55), /poskušala sem jim dati možnost, da so povedali svojo stisko/(E56), /podajala sem informacije glede različnih vrst pomoči./(E57)

11. Kako ste se spopadali z morebitnimi informacijami, ki so jih uporabniki pridobili iz medijev?

/Ljudem smo poskušali podajati prave in resnične informacije/(E58), bilo je zelo težko, ker je vlada ves čas menjala navodila in postavljala nove kriterije. Kot je pri nas v navadi se najprej vse objavi v medijih, realnost pa je potem popolnoma drugačna.

12. Vam je katera od zgodb še posebej ostala v spominu?

Ko smo opravljali obiske na domu /sem občudovala optimizem ljudi/(E59), dobro voljo, /sprejemanje z dejansko situacijo/(E60) in to da so uporabniki poudarjali, da niso sami. /izkazala se je ogromna medsebojna pomoč/(E61), za kar sem mislila, da je v našem prostoru ni več. Ob tem sem bila pozitivno presenečena.

13. Kako je vse skupaj vplivalo na vaše fizično in psihično zdravje?

Bilo je povečano število vlog tudi slaba volja uporabnikov, kateri je botrovalo dnevno menjavanje navodil s strani vlade ter nezmožnost reševanja vlog zaradi nedelujočega sistema. /Vse to sigurno ima nek vpliv nate/(E62), ampak mislim, /da ni bilo nekega prav posebnega vpliva v negativnem smislu./(E63)

14. Kdo vam je bil v oporo v izrednih razmerah – in na kakšen način?

/Največjo oporo so predstavljali sodelavci/(E64) ter /njihova pripravljenost pomagati./(E65) Prav tako bi sem uvrstila /tudi uporabnike na način, da cenijo naše delo/(E66) in so bili kljub polni vrsti ljudi pripravljeni počakati, da pridejo na vrsto.

15. Kako vam je to pomagalo?

/Da smo zmogli brez bolniških odsotnosti./(E67) Prav tako so svoje naredile tudi pohvale uporabnikov, /ki so delovale kot motivacija za nadaljnje delo./(E68)

16. Na kakšen način vam je pomagalo vodstvo in center za socialno delo?

/Vodstvo je pomagalo pri sami organizaciji dela na centru./(E69) Prišlo je do vključevanja vseh zaposlenih, organizirana so bila dežurstva.

17. Kaj bi potrebovali, da bi vam bilo lažje delati v času izrednih razmer?

/Definitivno neka jasna navodila s strani MDDSZ/(E70) /ter delujoči sistem./(E71) Če bi bilo to, bi bili še hitrejši in ljudje bi še hitreje dobili pomoč. Mislim, da je bilo naše delo zelo uspešno in ne bi nič spreminjala. /Spremeniti

bi se moralo nekaj na ravni države/(E72), /morali bi se narediti neki preventivni ukrepi/(E73) ter /načrti za prihodnost./(E74)

18. Kaj vam je bil v tem času največji izziv?

/Največji izziv je bila gotovo sama organizacija dela/(E75), /saj je bil povečan obseg dela./(E76) Se pravi, kako poleg rednih obveznosti, ki jih je potrebno opraviti v določenem roku, delati zraven še dodatno delo oziroma veliko dodatnega dela. Ampak je šlo in smo zmogli.

19. Ste razvili kakšne strategije, ki vam bodo v pomoč, če se to ponovi? Katere so te strategije?

Seveda, /nekako sem osvojila organizacijo dela/(E77), kar mi bo v prihodnje zagotovo zelo koristilo. Prav tako /vključevanje vseh strokovnih delavcev/(E78) in /medsebojna pomoč/(E79), kar kaže na to, da lahko zmoremo vse.

20. Kaj bi bilo potrebno spremeniti, da bi delo v času poplav lahko bolje opravljali?

/Odnos MDDSZ do oškodovancev/(E80) in s tem tudi zaposlenih na centru. /Potrebna bi bila jasna navodila/(E81) ter /delovanje sistema./(E82) Navodila so se dnevno spreminjala, sprva so bile le prazne obljube oškodovancem. Kar je za nas predstavljalo še dodaten stres in manevriranje med uporabniki in nekimi navodili, ki so se potem izkazali za nejasne.

21. Katera znanja po vašem mnenju še potrebujemo za socialno delo v izrednih razmerah?

/Največ, kar socialno delo v izrednih razmerah potrebuje je znanje s področja travm/(E83) ter /organizacija dela./(E84) /Potem pa tudi ekonomičnost/(E85), da si bližje ljudem in greš na teren, kjer opravljaš neposredne pogovore z oškodovanci na njihovih domovih, saj imaš s tem najboljši uvid na dano situacijo.

22. Kateri bi bili ključni vidiki preventive in priprave na morebitne prihodnje poplave?

Upam, da do takih izrednih razmer ne bo prihajalo, /glede na situacije je težko predvidevati priprave./(E86)

23. Ali mislite, da se bodo pri uporabnikih v prihodnje pojavljale kakšne stiske, težave, travme, če ja, kako boste postopali glede tega?

Menim da, saj gre pri ljudeh sprva za šok, medsebojna pomoč je večja, prisotno je vključevanje vseh akterjev. Ob umiritvi situacij pa ostajajo uporabniki sami in lahko pride do tega, da sanacija škode ne gre po načrtih, /s tem se pojavljajo še dodatne duševne stiske/(E87), razočaranje in jeza. Pomembno je, /da znamo poslušati in jim prisluhniti/(E88) ter /skupaj z njimi iskati različne oblike pomoči glede na potrebe uporabnikov./(E89) V pomoč so nam lahko prav razbremenilni pogovori.

24. Kako gledate na socialno delo po doživeti izkušnji poplav?

/Dejansko po takih situacijah vidim, da gre v socialnem delu res za načelo bližje ljudem, delo z uporabniki v njihovem okolju in za poslušanje in razumevanje ljudi ter potem tudi pomoč./(E90) Kar se je izkazalo in se vedno znova izkaže.

25. Ali bi želeli še karkoli dodati?

V času izrednih razmer je v ospredje ponovno stopila medsebojna pomoč, med sosedska pomoč, pripravljenost vseh zaposlenih na našem centru za sodelovanje in pomoč.

Transkript pogovora z osebo F

1. Ali ste se že kdaj srečali z delom v izrednih razmerah, kaj je to bilo in kako ste postopali?

/Z delom v izrednih razmerah sem se soočila v času epidemije COVID./(F1) Glede na to, da je bila to za vse nova situacija, smo na tukajšnjem CSD postopali zelo organizirano in usmerjeno v uporabnika.

2. Kako bi opredelili izredne razmere?

Izredne razmere predstavljajo /čas oz. obdobje v katerem se zaradi določenega dogodka ali stanja, ljudje znajdemo v situacijah, ki niso del vsakdanjega življenja/(F2) in /imajo potencial, da povzročijo hudo škodo ali travmo, nad katero nimamo vpliva./(F3)

3. Kakšna je bila vaša prva reakcija, ko ste slišali za tako obsežne poplave?

/Prva reakcija je bila groza/(F4) in /strah za ljudi/(F5), ki so bili v poplavah direktno udeleženi in je bilo ogroženo njihovo življenje ali premoženje./Obšel me je občutek zavedanja kako močno nas bodo ljudje potrebovali./(F6) Potrebovali nas bodo v tem trenutku in kasnejšem, ko šok katastrofe popusti. /Začutila sem skrb/(F7), ali nam bo država zagotovila zadostna sredstva, da bomo ljudem lahko pomagali, saj so v prvem trenutku potrebovali tudi finančno pomoč.

4. Kako so se po vašem mnenju odzvali ostali sodelavci in vodstvo?

/Ostali sodelavci so se odzvali prav tako dobro in strokovno/(F8) kakor tudi /z veliko mero sočutja/(F9) in /volje za pomoč ljudem v stiski/(F10), saj je to del našega poslanstva. /Vodstvo na drugi strani ni bilo tako močno organizirano, kot je bilo v času epidemije./(F11) V najbolj kritičnih trenutkih /smo bili delavci CSD velikokrat prepuščeni sami sebi/(F12) in lastni organizaciji.

5. Kakšno vlogo ima strokovno osebje na centru za socialno delo v času poplav?

/Predvsem je naša vloga pomoč najbolj prizadetim in najbolj ranljivim skupinam/(F13) ter nenazadnje vsem ostalim ki so bili neposredno vpleteni v naravno katastrofo. Gre za /psihosocialno pomoč/(F14) kakor tudi /finančno pomoč oz. pomoč v obliki materialnih dobrin./(F15)

6. Kakšna je bila organizacija dela v času poplav?

Delo je bilo organizirano na način, da so /nekateri strokovni delavci obiskali najhujše prizadeta območja/(F16) z namenom /deljenja informacij/(F17) katere vrste pomoči lahko ponudimo in kam se lahko obrnejo po pomoč. /Sodelovanje med zaposlenimi v času poplav je bilo timsko naravnano/(F18) in kot vedno /smo stopili skupaj, z namenom nudenja pomoči ljudem v stiski./(F19)

7. Katere nove delovne naloge so se pojavile?

/Močno se je povečala količina/(F20) in /način dela./(F21) /Prav tako sem obiskovala prostore občin/(F22), da so lahko pomoč dobili tudi tisti ljudje, ki niso imeli možnosti obiska CSD.

8. S katerimi službami ste v času izrednih razmer največ sodelovali?

/Center se je povezal z ostalimi nevladnimi organizacijami/(F23) in /ostalimi občinami/(F24), da smo lahko dosegli čim večji domet ljudi oziroma, da so informacije o možnih vrstah pomoči prišle do čim več ljudi. Kot vedno smo informacije in navodila prejemali zelo pozno, ali pa smo jih celo izvedeli iz medijev.

9. Kakšne težave so imeli uporabniki?

/Soočali so se z veliko materialno škodo/(F25), /nekateri so izgubili svoje celotno premoženje/(F26) in dom, /zaradi česar so se bili primorani preseliti./(F27) Prav tako je šlo tudi /za hude psihološke stiske/(F28), katere so še bolj prišle na dan po umirjenem šoku. /Uporabnike sem videla kot izjemno prestrašene/(F29), saj so bili videti res v šoku./(F30)

10. Na kakšen način ste delali z uporabniki v času poplav? *Podvprašanje:* Katere metode dela, pristope in koncepte ste uporabljali pri svojem delu v času poplav?

Najbolj sem se posluževala /vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika/(F31), ki se mi je v taki situaciji zdelo izredno pomembno. /Da sem bila tam za ljudi in jim poskušala dati čim bolj varen prostor./(F32) Prav tako

sem /uporabljala socialno delo s posameznim primerom/(F33) ter /skupnostno socialno delo./(F34) /Sem pa vseskozi delala s kar se da osebnega stika, saj se mi je zdelo to pomembno./(F35) Nudila sem pomoč pri uveljavljanju vseh možnih finančnih pomoči/(F36), kamor spada izredna denarna pomoč kot solidarnostna pomoč, izredna denarna pomoč za kritje stroškov najetega stanovanja, uveljavljanje subvencije tržne najemnine, občinska denarna pomoč, izredna denarna pomoč iz naslova Rdečega križa. /Nudila sem psihosocialno pomoč/(F37), ko je bilo potrebno ali pa sem /ljudi usmerjala v organizacije, ki so v lokalnem okolju to pomoč nudile./(F38)

11. Kako ste se spopadali z morebitnimi informacijami, ki so jih uporabniki pridobili iz medijev?

Včasih sem se z informacijami, ki so prišle iz medije /spopadala z veliko težavo/(F39), /saj je bilo žal tudi v medijih marsikdaj zavajajoče predstavljeno in smo se morali potem zagovarjati./(F40)

12. Vam je katera od zgodb še posebej ostala v spominu?

/Vsaka zgodba je bila na svoj način nepopisno grozljiva./(F41) Še danes se jih spomnim zelo veliko in mi bodo za vedno ostale v spominu, /zato nimam moči, da izberem samo eno./(F42)

13. Kako je vse skupaj vplivalo na vaše fizično in psihično zdravje?

Na fizično zdravje predvsem /v meri hude utrujenosti/(F43) in /napora/(F44), saj je bilo nemogoče svoje delo opraviti v času rednega delavnika. Zaradi tega sem svoje delo podaljševala v včasih neprimerno dolge razsežnosti, vendar je bilo težko delo mogoče pustiti za sabo, saj sem imela v mislih ljudi, ki so mojo pomoč nujno potrebovali. Fizična utrujenost in napor pa sta /vplivala posledično tudi na psihično zdravje./(F45)

14. ? Kdo vam je bil v oporo v izrednih razmerah – in na kakšen način?

Na delovnem mestu sem /največjo oporo čutila v sodelavcih/(F46), /doma pa v krogu svojih najbližjih./(F47)

15. Kako vam je to pomagalo?

Pomagala mi je v meri, /da sem zmogla vse psihofizične napore/(F48), ki so se mi pojavljali v svojem delu.

16. Na kakšen način vam je pomagalo vodstvo in center za socialno delo?

/Vodstvo se je trudilo po svojih najboljših zmožnostih/(F49) v dani situaciji.

17. Kaj bi potrebovali, da bi vam bilo lažje delati v času izrednih razmer?

/Potrebovala bi jasne usmeritve/(F50) in kar nekaj /dodatnega kadra/(F51) zaradi količine dela, ki se je pojavila. Tako ali tako se mi zdi, da smo kadrovsko podhranjeni, kar pokaže že delo v vsakdanjih okoliščinah, izredne razmere to še bolj porinejo v ospredje.

18. Kaj vam je bil v tem času največji izziv?

Največji izziv mi je bil, /kako zagotoviti čim več pomoči ljudem/(F52), ki so jo tako močno potrebovali.

19. Ste razvili kakšne strategije, ki vam bodo v pomoč, če se to ponovi? Katere so te strategije?

Predvsem /zmožnost prilagajanja izredni situaciji/(F53), /sprotno beleženje zapisov/(F54) in /samo organiziranost pri mojem delu/(F55) na način, da je delo kvalitetno opravljeno in da ljudje hitreje dobijo pomoč.

20. Kaj bi bilo potrebno spremeniti, da bi delo v času poplav lahko bolje opravljali?

/Ojačati ekipo/(F56) in /pridobiti drugačen postopek pomoči, ki bi bil hitrejši./(F57) /Potrebno bi bilo tudi razbremeniti delavce/(F58), /bolje organizirati delo in uskladiti delovne naloge, ki se opravljajo redno poleg izrednih./(F59) /Poleg tega bi morali dobiti tudi bolj jasna navodila/(F60) /in delovanje sistema./(F61)

21. Katera znanja po vašem mnenju še potrebujemo za socialno delo v izrednih razmerah?

/Znanja o možnih travmah, ki jih ljudje ob taki katastrofi doživljajo/(F62) se vedno lahko poglobijo, če izhajamo iz posameznika, ki je ekspert iz izkušenj. /Poglobili bi lahko tudi znanja, ki se tičejo dela na sebi/(F63) /in mirnega soočenja, ko pride do stresne situacije oziroma do izrednega dogodka./(F64)

22. Kateri bi bili ključni vidiki preventive in priprave na morebitne prihodnje poplave?

/Narejene bi morale biti neke smernice ravnanja, kako delati, če se izredne razmere ponovijo./(F65) /Prav tako bi bil ključni vidik izobraževanje/(F66) /in ozaveščanje ljudi./(F67) /Hkrati bi bila potrebna popolna ureditev rečnih strug/(F68) /in boljša skrb za naravo, ki jo vedno bolj zanemarjamo./(F69)

23. Ali mislite, da se bodo pri uporabnikih v prihodnje pojavljale kakšne stiske, težave, travme, če ja, kako boste postopali glede tega?

Prepričana sem, /da se bodo stiske, težave in travme, močno poglobile/(F70), saj je imel ta dogodek izredno močen vpliv na ljudi, ki so ga doživljali v svojih težkih trenutkih. Tudi, ko je dom na novo vzpostavljen in materialna škoda sanirana, takrat ostaja hud strah in pridejo na plano vse tiste travme, ki smo jih zaradi boja po preživetju potlačili nekam globoko vase. V dani situaciji bom postopala /v skladu z metodami socialnega dela, ki jih poznam,/(F71) v skladu z lastno čuječnostjo in na način kakršnega bodo ljudje v stiski potrebovali, jim bom pomagala.

24. Kako gledate na socialno delo po doživeti izkušnji poplav?

/Po vsem tem gledam na socialno delo še vedno enako/(F72) /in sicer, menim, da je socialno delo od vedno nepredvidljivo. Socialne delavke in delavci pa smo strokovnjaki, ki moramo znati odreagirati in delati v nepredvidljivih in izrednih razmerah./(F73) Mislim, da imamo določena znanja in spretnosti, da zmoremo delati in nuditi pomoč in podporo na najboljši možen način.

25. Ali bi želeli še karkoli dodati?

»Ta svet je lep, če si človek do ljudi«.

Transkript pogovora z osebo G

1. Ali ste že kdaj imeli izkušnjo z izrednimi razmerami in kaj je to bilo?

Z izrednimi razmerami sem se najprej srečala /v času korone 2020/(G1) in ob /avgustovskih poplavah 2023/(G2), ki so nas vse presenetile in šokirale.

2. Kako bi opredelili izredne razmere?

Izredne razmere so /izredne tudi za strokovne delavce na CSD, saj gre za izredne situacije./(G3) /Izredne razmere se zgodijo popolnoma nepričakovano./(G4) Kar za sabo potegne veliko stresa, presinga vodstva, /predvsem je drugačna narava dela./(G5)

3. Kakšna je bila vaša prva reakcija, ko ste slišali za tako obsežne poplave?

Za poplave sem slišala takoj zjutraj ob prihodu na CSD. /Najprej je bilo potrebno poskrbeti za strokovne delavke in delavce, ki so reševali svoje premoženje./(G6) /Situacija je bila zares kaotična./(G7) /Kljub temu, da je bil zame to šok/(G8), je bila organizacija dela na prvem mestu. /Poskušala sem čim bolj obvladovati situacijo./(G9) /Iz minute v minuto so prihajale nove informacije, ki niso bile ravno zadostne in pravočasne./(G10) /Sodelavci so se zbali, da ne bodo mogli več domov/(G11) in iti po otroke. /Tisti, ki smo ostali smo se ves čas sproti dogovarjali glede dela /(G12), /ostali so odšli domov/(G13), ker je grozilo, da ceste v kratkem več ne bodo prevozne.

4. Kako so se po vašem mnenju odzvali ostali sodelavci in vodstvo?

/Na začetku je bilo pomembno postaviti prioritete/(G14) /in se prilagoditi situaciji./(G15) /Kot tisti, ki je nadomeščal vodjo enote, sem poskušala čim bolj usmerjati zaposlene./(G16) /Začela sem tudi sodelovati z direktorico in iskala informacije pri njej./(G17) /Ves čas je bila v ospredju organizacija dela./(G18)

5. Kakšno vlogo ima strokovno osebje na centru za socialno delo v času poplav?

/Približati se čim bolj ogroženim ljudem in jim izkazati čim več empatije/(G19) /Vloga centra je informativna./(G20) /Pomembna je tudi koordinacija/(G21 /in strokovnost pri delu kljub situaciji./(G22) Potrebno je bilo /nuditi pomoč pri izpolnjevanju obrazcev/(G23), /nudila pa se je tudi psihosocialna pomoč in podpora./(G24)

6. Kakšna je bila organizacija dela v času poplav?

/Mislim, da je bila organizacija dela izredna./(G25) Ampak smo zaposleni kljub temu /sodelovali odlično med seboj/(G26), /vse smo se lahko dogovorili./(G27) /Šlo je pač za prilagajanje./(G28) /vzpostavili smo dežurstvo/(G29), /določili zaposlene, ki so odšli na teren/(G30) in bili tako maksimalno pripravljeni.

7. Katere nove delovne naloge so se pojavile?

/Bil je povečan obseg dela, kar se tiče vlog./(G31) /Prav tako je potekalo informiranje/(G32) in /približni izračuni izrednih pomoči za oškodovance/(G33), kar smo morali potem poročati tudi naprej.

8. S katerimi službami ste v času izrednih razmer največ sodelovali?

/Sodelovala sem z občinami/(G34), /Karitasom/(G35), /Rdečim križem./(G36) /Začeli sodelovati tudi z gasilci/(G37), /Civilno zaščito/(G38) in /krajevnimi skupnostmi./(G39) Sodelovanje je bilo korektno, izmenjavali smo informacije in iskali najboljše rešitve, kako priti do ljudi in jim nuditi pomoč ter informacije. /Sodelovanje z ministrstvom je bilo »skonfuzlano«./(G40) Vsak dan smo dobili nove informacije. Menim, da niso bili kos nalogi.

9. Kakšne težave so imeli uporabniki?

Uporabniki so /imeli veliko škodo v svojih bivanjskih prostorih/(G41), /soočali so se s finančno stisko/(G42), /tudi s psihično stisko./(G43) Uporabniki so bili v res hudi stiski, /nekateri zelo obupani/(G44), drugi so razumsko sprejemali situacijo, /nekateri so bili celo agresivni./(G45)

10. Na kakšen način ste delali z uporabniki v času poplav? *Podvprašanje:* Katere metode dela, pristope in koncepte ste uporabljali pri svojem delu v času poplav?

/Največ sem delala delo s posameznim primerom/(G46) /na ravni pogovora/(G47) in /terensko delo/(G48), s pomočjo katerega sem zbirala podatke iz okolja oziroma na domu ljudi. Bilo je tudi /veliko sodelovanja z drugimi institucijami/(G49) ter /ocene možnosti in ocene moči posameznika./(G50) /Pri svojem delu sem ves čas stremela k temu, da sem delala skladno z metodami in načeli socialnega dela./(G51) /Če sem ocenila, da uporabnik potrebuje še dodatno podporo, sem ga usmerila drugam./(G52) /Sicer pa sem tudi sama nudila psihosocialno pomoč/(G53) in /finančno pomoč/(G54), /na podlagi zakonskih določil ob izrednih razmerah.

11. Kako ste se spopadali z morebitnimi informacijami, ki so jih uporabniki pridobili iz medijev?

Razložila sem jim, kaj sama vem, kakšne imam sama informacije ter tudi, /da se le te spreminjajo z dneva v dan/(G55), /naj spremljajo in preverjajo obvestila na TV in v občilih./(G56) /Hkrati pa naj omenjene informacije, ki jih bodo dobili preverijo/(G57) tudi pri nas, saj je večkrat /prišlo do podajanja napačnih informacij s strani medijev./(G58)

12. Vam je katera od zgodb še posebej ostala v spominu?

Ne. /Vsaka posebej je bila žalostna./(G59)

13. Kako je vse skupaj vplivalo na vaše fizično in psihično zdravje?

Seveda sem bila v začetku šokirana nad močjo vode in uničenjem, /kakšnih zdravstvenih posledic pa name ni pustilo./(G60)

14. Kdo vam je bil v oporo v izrednih razmerah – in na kakšen način?

Se mi zdi, /da smo si dajali oporo kar eden drugemu/(G61) na CSD. Vsi strokovni delavci smo med seboj sodelovali ter si izmenjevali informacije. /Bili smo si na voljo pri podpori med stisko/(G62), /tudi pri delu smo si pomagali med seboj./(G63)

15. Kako vam je to pomagalo?

Mislim, /da smo tako lažje preživeli dan/(G64) in /lažje smo opravili svoje delo./(G65)

16. Na kakšen način vam je pomagalo vodstvo in center za socialno delo?

/Vodstvo velike vloge pri tem ni imelo./(G66) /Vodstvo želi, da je vse narejeno čim prej in čim bolje/(G67), da ni pritožb, da so ljudje zadovoljni. Kar pa je konec koncev tudi naša naloga.

17. Kaj bi potrebovali, da bi vam bilo lažje delati v času izrednih razmer?

/Potrebovala bi konkretne napotke/(G68) in /navodila ministrstva/(G69) /in delujoč sistem./(G70)

18. Kaj vam je bil v tem času največji izziv?

Največji izziv je bil /število ljudi na CSD/(G71) in /reševanje vlog./(G72)

19. Ste razvili kakšne strategije, ki vam bodo v pomoč, če se to ponovi? Katere so te strategije?

/Niti ne/(G73), ker sem samo pomagala.

20. Kaj bi bilo potrebno spremeniti, da bi delo v času poplav lahko bolje opravljali?

/Če bi bila navodila jasna/(G74) in /informacije jasne/(G75), bi bilo že to dovolj in kakšna /pomoč strokovnjakov za neposredno pomoč na terenu./(G76)

21. Katera znanja po vašem mnenju še potrebujemo za socialno delo v izrednih razmerah?

/Znanje strokovni delavci imajo./(G77) /Bolj gre za iznajdljivost/(G78) v izrednih razmerah in o možnostih ki jih imamo ter kaj lahko ponudimo, kar pa je odvisno od mrež pomoči v posameznih občinah in CSD. Nujno je timsko delo, dnevne zadolžitve, krizni sestanki in razdelitev dela tudi med tistem, ki niso bili neposredno vpeti v delo s poplavljenimi.

22. Kateri bi bili ključni vidiki preventive in priprave na morebitne prihodnje poplave?

/Mislim, da bi bilo potrebno najprej narediti kakšne načrte za delo v izrednih razmerah./(G79) /Prav tako bi morali o tem ozaveščati javnost/(G80), in sicer, kako postopati v primeru naravnih nesreč in podobno. /Veliko bi odtehtalo tudi naše primernejše ravnanje v naravi/(G81), /da ne bi onesnaževali naše narave, da bi ločevali odpadke./(G82) /Prav tako bi bila lahko organizirana razna izobraževanja na temo izrednih razmer/(G83), da bi bilo delo za nas takrat lažje. /Mogoče bi se lahko organizirala tudi kakšna medinstitucionalna sodelovanja in skupna izobraževanja na to temo./(G84)

23. Ali mislite, da se bodo pri uporabnikih v prihodnje pojavljale kakšne stiske, težave, travme, če ja, kako boste postopali glede tega?

/Vedno je možnost posttravmatske stresne motnje/(G85), ki pa zahteva poglobljeno obravnavo. /Ljudje se lahko vključijo v storitev osebna pomoč na CSD/(G86), menim pa, /da bi ob določenih motnjah in psihičnih stiskah potrebovali psihologa, psihoterapevta, morda psihiatra./(G87)

24. Kako gledate na socialno delo po doživeti izkušnji poplav?

/Smo tu za pomoč ljudem./(G88) Ne samo za finančne pomoči, ampak tudi za pogovor, psihosocialno pomoč ter osebno pomoč.

25. Ali bi želeli še karkoli dodati?

Prav nič.

Transkript pogovora z osebo H

1. Ali ste že kdaj imeli izkušnjo z izrednimi razmerami in kaj je to bilo?

/S tem sem se srečal v času COVID-a./(H1) Prav tako, /ko je prišlo do množičnih odpuščanj iz podjetij./(H2) /V lanskem letu pa s poplavami./(H3) Postopali smo s posebno organizacijo dela, kar pomeni, da so vsi strokovni delavci dežurali, sprejemali stranke, hodili na najbolj rizična področja. Obremenitve so bile hude, saj smo v kratkem času prejeli več kot 900 vlog, reševanje le teh pa je bilo možno šele v zadnjem tednu avgusta, ko so program odprli.

2. Kako bi opredelili izredne razmere? *Podvprašanje:* Kaj so za vas izredne razmere?

Izredne razmere zame pomenijo /nenadno, nepričakovano povečanje števila zadev/(H4) in /povečanje števila ljudi./(H5) /To je organizacijski izziv/(H6) in /izredno stanje za vse zaposlene./(H7)

3. Kakšna je bila vaša prva reakcija, ko ste slišali za tako obsežne poplave?

/Reakcija je bila presenečenje/(H8), da se je kaj takega sploh zgodilo in to na področju našega CSD-ja. /Pomisliš na stiske ljudi/(H9), ki so ostali brez vsega. En dan prej sem nastopil z letnim dopustom. /Situacija je bila res grozna/(H10), /Razmere so bile v celi Sloveniji katastrofalne/(H11), ceste neprevozne. /Ves čas so bile samo slabe novice in hkrati premalo informacij glede našega dela ./(H12)

4. Kako so se po vašem mnenju odzvali ostali sodelavci in vodstvo?

Mislim, /da smo bili sprva presenečeni/(H13), /potem pa je prevladala povezanost/(H14) in /kolektiva./(H15) Dve zaposleni na naši enoti sta bili tudi poplavljeni in sta utrpeli materialno škodo. /Kot kolektiv smo stopili skupaj/(H16) in jima pomagali. /Menim, da je bila organizacija ključnega pomena./(H17) Vodstvo smo se odzvali tako, /da smo zaprosili za pomoč tudi območno enoto, da bi bila pomoč kar se da hitra./(H18)

Organizacija dela na centru za socialno delo v času poplav Kakšna je bila dinamika dela v času izrednih razmer?

5. Kakšno vlogo ima strokovno osebje na centru za socialno delo v času poplav?

Strokovni delavci in strokovni sodelavci /so imeli naloge na področju informiranja uporabnikov/(H19), /pobiranja in pomoči pri izpolnjevanju vlog/(H20), pa predvsem /v blažitvi stisk/(H21) skozi /razgovore, ki potekajo v okviru prve socialne pomoči/(H22) in /osebne pomoči./(H23)

6. Kakšna je bila organizacija dela v času poplav?

/Vsi smo delali vse/(H24), šlo je pač za izredno situacijo. /Sodelovanje je bilo zelo dobro./(H25) /Pokazala se je pripravljenost pomagati drug drugemu, glede na situacijo/(H26), kar je velika prednost našega kolektiva.

7. Katere nove delovne naloge so se pojavile?

/Povečano reševanje vlog za izredno denarno socialno pomoč za poplave/(H27) in /spremljanje interventnega zakona/(H28).

8. S katerimi službami ste v času izrednih razmer največ sodelovali?

/Sodelovali smo predvsem z občinami./(H29) V septembru je bilo /srečanje z ministrom./(H30) Pripravili so navodila, katerih smo se držali tudi mi na naši enoti. /Sodelovali smo tudi z upravo za zaščito in reševanje./(H31)

9. Kakšne težave so imeli uporabniki?

/Soočali so največ z materialno škodo./(H32) /Nekateri so doživeli tudi zelo hude osebne stiske/(H33), ker so bili ob premoženje. Uporabniki so bili v večina primerov strpni in razumevajoči.

10. Kakšno pomoč in podporo ste nudili uporabnikom, ki so izgubili svoje domove in premoženje? Na kakšen način ste delali z uporabniki v času poplav?

Delal sem enako kot pri delu z uporabniki, ki so se znašli v osebni stiski, le da je bilo delo prilagojeno specifični naravi dela. /Predvsem je bilo pomembno poslušanje uporabnikov v stiski./(H34) Prav to sem uporabljal tekom /razgovora z uporabnikom./(H35) /Največ je bilo po mojem mnenju dela s posameznikom./(H36) /Pri svojem delu sem nudil materialno pomoč v smislu izpolnjevanja vlog/(H37) pa /tudi psihosocialno pomoč in podporo./(H38) Prav tako sem delal v skladu z veljavno zakonodajo.

11. Kako ste se spopadali z morebitnimi informacijami, ki so jih uporabniki pridobili iz medijev?

/Informacije niso bile točne./(H39) Mediji so pisali, da bodo pomoč dobili takoj, informacijski sistem je bil vzpostavljen šele konec septembra. /Mediji nam niso bili ravno v pomoč./(H40) Prej obratno, naredili so več škode, kot koristi.

12. Vam je katera od zgodb še posebej ostala v spominu?

/Starejša zakonca, ki sta bila popolnoma poplavljena, pa sta kljub temu vztrajala v svojem domu./(H41) Seveda so jima pomagali otroci. Starejši so navezani na svoj dom in premoženje.

Pomoč in podpora strokovnim delavkam in delavcev v času poplav

13. Kako je vse skupaj vplivalo na vaše fizično in psihično zdravje?

/Kakšnega večjega vpliva ni bilo./(H42) /Bile so pa hude obremenitve/(H43) in /več stresa/(H44), kot je običajno.

14. Kdo vam je bil v oporo v izrednih razmerah – in na kakšen način?

/Največ prijateljica in prijatelji/(H45), /delno pa tudi kolektiv./(H46)

15. Kako vam je to pomagalo?

Tako, /da sem lažje prenašal stres./(H47)

16. Na kakšen način vam je pomagalo vodstvo in center za socialno delo?

Nadrejena je direktorica, /ki je bila pripravljena prisluhniti potrebam/(H48), je pa tudi zanjo bilo to naporno in težko obdobje.

17. Kaj bi potrebovali, da bi vam bilo lažje delati v času izrednih razmer?

/Da bi nam država nemudoma zagotovila dodatna sredstva/(H49), /da bi lahko zaposlili za javne delavce, in sicer takoj, ne pa z zamikom. /(H50) /Tudi občine bi morale takoj pomagati/(H51), da bi nam vsaj zagotovili materialna sredstva za odločanje o občinskih pomočeh, od enih občin še vedno nismo dobili sredstva.

18. Kaj vam je bil v tem času največji izziv?

/Kako organizirati delo z obstoječim kadrom./(H52) Ob vrnitvi z dopusta, je bil zame največji /zalogaj bolniška odsotnost celotne glavne pisarne/(H53), kar je pri zaposlenih povzročilo veliko stisk.

19. Ste razvili kakšne strategije, ki vam bodo v pomoč, če se to ponovi? Katere so te strategije?

/Vsakodnevni sestanki ožje skupine, z namenom prilagoditve izrednim razmeram/(H54), /da se delo organizira takoj, ko je mogoče/(H55), /možnost koriščenja sredstev za takojšnjo zaposlitev študentov./(H56)

20. Kaj bi bilo potrebno spremeniti, da bi delo v času poplav lahko bolje opravljali?

Naša enota je kadrovsko podhranjena. /Še vedno delamo na tem, da se kadrovsko okrepimo,/(H57) da bi lahko delo lažje in bolje opravili z dovolj kadra. Prav tako bi potrebovali /takojšnja sredstva za povečane materialne stroške in stroške dela/(H58), /dober zakon oziroma navodila/(H59) /in delujoč program/(H60), ne da smo čakali en mesec in pol. Pa brez zavajajočih obljub v javnosti, da bodo izplačila, če še program ni delal. /Potrebne bi bile tudi jasne informacije./(H61) /Pa bistveno manj birokratskega dela in s tem razbremenitev strokovnih delavcev./(H62)

21. Katera znanja po vašem mnenju še potrebujemo za socialno delo v izrednih razmerah?

/Znanja za ravnanje s stresom/(H63) in /prekomernimi obremenitvami./(H64) Zagotoviti bi bilo potrebno dovolj sredstev, da se aktivira kader pa tudi /izobraževanja na temo izgorevanja./(H65)

22. Kateri bi bili ključni vidiki preventive in priprave na morebitne prihodnje poplave?

/Po mojem mnenju bi bilo treba najprej pripraviti neke preventivne ukrepe na tem področju za nas strokovne delavce na centru./(H66) /Potem bi morali imeti na voljo tudi kaj več literature na temo izrednih razmer/(H67), sicer nam je direktorica poslala en članek dveh slovenskih avtoric iz Fakultete za socialno delo, a je to premalo. Tukaj je odgovornost vsakega posameznika, da si najde in prebere, da je pripravljen na to. /Dobra preventiva bi bila tudi razne okrogle mize na temo izrednih razmer z različnimi službami./(G68) /Mogoče bi bila potrebna organizacija izobraževanj na to temo/(G69) in /ozaveščanje javnosti, kako se pravzaprav pripraviti na izredne razmere./(G70)

23. Ali mislite, da se bodo pri uporabnikih v prihodnje pojavljale kakšne stiske, težave, travme, če ja, kako boste postopali glede tega?

/Še dolgo časa bodo ostale posledice travm/(H71), /kar lahko pripelje do več alkoholizma/(H72), /in možnost še več nasilja v družini/(H73), saj ljudje različno doživljajo stres in travme. Eni si znajo poiskati pomoč, drugi pa žal iščejo uteho v alkoholu in nasilju.

24. Kako gledate na socialno delo po doživeti izkušnji poplav?

/Na socialno delo gledam enako kot prej/(H74), /vedno smo tukaj, da pomagamo ljudem./(H75)

25. Ali bi želeli še karkoli dodati?

/

Transkript pogovora z osebo I

1. Ali ste že kdaj imeli izkušnjo z izrednimi razmerami in kaj je to bilo?

Da, /najprej delo v času korone/(I1), /lansko leto pa še delo v času poplav iz avgusta 2023./(I2) Nujno je bila potrebna organizacija dela znotraj delovne enote, področja dela, in načrtovanje dneva. Potrebna je bila tudi priprava nabora informacij za uporabnike v stiski.

2. Kako bi opredelili izredne razmere? *Podvprašanje:* Kaj so za vas izredne razmere?

/Gre za nemoč/(I3), /težave večjega števila oseb/(I4), ki izhajajo iz podobnih življenjskih okoliščin in, ki pomembno vplivajo, /predrugačijo njihovo vsakdanje življenje./(I5)

3. Kakšna je bila vaša prva reakcija, ko ste slišali za tako obsežne poplave?

/Zame je bil to šok./(I6) /Napetost je naraščala iz minute v minuto in bilo je grozno/(I7), saj je bilo stanje tudi iz minute v minuto slabše. /Razmišljala sem tudi o tem, kako najbolje poskrbeti zase, če pride poplava tudi do nas./(I8) Tiste prve trenutke nas je bilo tukaj res malo. Bilo je veliko dopustov, tudi nekaj bolniških odsotnosti. /Morali smo se znajti v določeni situaciji, saj je šlo za nepredstavljivo situacijo./(I9)

4. Kako so se po vašem mnenju odzvali ostali sodelavci in vodstvo?

/Večina nas je delovno mesto po navodilih vodstva zapustila predčasno./(I10) /Nekateri so odhiteli domov zaradi vdora vode v njihova bivališča./(I11) /Ostali smo odšli domov v skrbi zase/(I12), da se pravočasno rešimo, saj se ni dalo predvideti razsežnosti. /Vodstvo se je odzvalo odgovorno.(I13)

5. Kakšno vlogo ima strokovno osebje na centru za socialno delo v času poplav?

V času izrednih razmer /strokovno osebje nudi pomoč ne glede na opredelitev dela/(I14) oziroma običajnega področja dela. /Večina je sprejela osnovne informacije in jih poskušala razmeti/(I15) ter jih /vestno predajala uporabnikom./(I16)

6. Kakšna je bila organizacija dela v času poplav?

/Organizacija in sodelovanje je bila v prvih dneh zelo dobro organizirana, kljub temu, da organizacija ni bila taka kot vsak dan./(I17) /Sodelavci na enoti so bili pripravljeni prevzeti del nalog/(I18) na primer sprejemali so stranke. Po kakšnem mesecu, ko je bilo potrebno izdelati večino odločb je pomoč bila tedenska, vendar kasneje je ni bilo več, kljub temu, da smo na področju materialnih pravic vse dodatne naloge in vloge reševali ob našem rednem delu.

7. Katere nove delovne naloge so se pojavile?

/Najprej naj omenim pomoč ob poplavah/(I19), v okviru katere so pravica do solidarnostne pomoči ob poplavi, izredna pomoč namenjena za stroške bivanja v primeru, da so se ljudje morali izseliti iz svojih stanovanj, uveljavljanje subvencije najemnine za prej navedene osebe. Vse omenjene nove pravice so veljale ves čas od poplave 4.8.2023 do 31.12.2023. /Z vsemi temi pravicami je prišlo do povečanja števila vlog./(I20) /Pri tem smo morali upoštevati nov interventni zakon./(I21) /Pojavljale so se tudi mnogo večje stiske uporabnikov, ki so jih zajele poplave./(I22) /Bilo je tudi več administrativnega dela./(I23) /Nova naloga so bile tudi krizne namestitve/(I24) za starejše in invalidne osebe, /obisk občin /(I25), /in informiranje uporabnikov./(I26)

8. S katerimi službami ste v času izrednih razmer največ sodelovali?

/Veliko smo sodelovali z občinskimi delavci/(I27), /delavci civilne zaščite/(I28), /sodelovali smo tudi z nevladnimi organizacijami/(I29) /območnimi Rdečim križem/(I30) in /Karitasom./(I31) Prvenstveno na primer v prvih dveh tednih so ljudje potrebovali predvsem materialno pomoč in ureditev uveljavljanja finančnih pomoči. Kasneje so se pojavile stiske v povezavi s podoživljanjem dogodkov, kar smo poskušali urediti s psihosocialno pomočjo in podporo ter informiranjem ljudi, kam se lahko še dodatno obrnejo po tovrstno pomoč. /Želela bi si boljše sodelovanje predvsem s strani ministrstev./(I32) Prve tri tedne smo strokovni delavci bili tisti, ki smo z dobro organizacijo uspeli obdelati večino poplavljenih domov in družin.

9. Kakšne težave so imeli uporabniki?

/Z eksistencialnimi težavami/(I33) in /bivanjskimi težavami./(I34) /Prav tako z urejanjem in iskanjem uničenih in poškodovanih prostorov/(I35), kar je za nekatere pomenilo ogromen fizičen napor. /Čiščenje ni bilo opravljeno v dveh urah, ampak je trajalo več dni skupaj./(I36) /Potem so se soočali tudi z izgubljenimi stvarmi in predmeti, ki jih je odplavilo./(I37) /Spomnim se, da je bilo tudi nekaj kraje/(I38), saj so ljudje v času poplav izgubili ogromno dragocenosti, kar so nekateri izkoristili. Večina uporabnikov se je tiste prve dni po poplavi držala zelo dobro, pozitivno in proaktivno naravnano. Naravnani so bili v reševanje svojega premoženja in v ponovno normalno vzpostavitev svojih domov in vsakdanjikov.

10. Na kakšen način ste delali z uporabniki v času poplav?

/Ljudem je največ pomenil osebni stik/(I39) in /vzpostavitev odnosa s posameznikom/(I40) ali njihovo družino. /Kar pomeni, da je šlo za delo s posameznim primerom/(I41) /Šlo je tudi za skupnostno socialno delo/(I42), in sicer z načrtovanjem in organizacijo dela. /Vse to smo počeli skladno z načeli socialnega dela./(I43) /Vse potrebe smo lahko ugotovili le v osebnem stiku z osebami/(I44), /po pogovoru/(I45), po njihovem posredovanju potreb ali naši ubeseditvi možnih pomoči glede na situacijo, v kateri so se znašli. /Šlo je tudi za naše aktivno poslušanje, ko so nam pripovedovali svoje zgodbe./(I46) /Nudili smo informacije o pridobivanju in uveljavljanju materialnih

pravic/(I47), finančnih sredstev ter /psihosocialno pomoč/(I48) na terenu in v pisarnah CSD. Glede na pobude s strani uporabnikov ali glede na mojo zaznavo po pomoči osebi po predhodnem pogovoru s to osebo.

11. Kako ste se spopadali z morebitnimi informacijami, ki so jih uporabniki pridobili iz medijev?

/Večino informacij s strani medijev sem v tistem času spremljala tudi sama, čeprav včasih s težavo/(I49), da sem lažje predvidela možna vprašanja s strani uporabnikov.

12. Vam je katera od zgodb še posebej ostala v spominu?

Da, več njih. /Predvsem gre za družine, ki so ostale praktično brez domov in brez večine lastnih stvari in predmetov./(I50)

13. Kako je vse skupaj vplivalo na vaše fizično in psihično zdravje?

/Posebnega vpliva na fizično ali psihično zdravje, predvsem v negativnem smislu, nisem zaznala./(I51) Zame je bila to pomembna izkušnja, iz katere smo se veliko naučili zase, za druge in za strokovno delo z ljudmi.

14. Kdo vam je bil v oporo v izrednih razmerah – in na kakšen način?

/V oporo so mi bili sodelavci na enoti./(I52)

15. Kako vam je to pomagalo?

/Da smo lažje preživeli natrpane dni/(I53) ter, /da smo lažje preživeli ogromno količino »papirologije«./(I54)

16. Na kakšen način vam je pomagalo vodstvo in center za socialno delo?

Vodstvo se je po prvih tednih soočanja s katastrofo in njenimi posledicami vrnilo v ustaljene tire. /Dobili smo možnost nadurnega dela ter plačila viška ur, kar je predstavljalo malce večjo motivacijo./(I55) V glavnem pa je bila odgovornost do ljudi, da kar najhitreje dobijo pripadajoča sredstva na strokovnih delavcih, ki smo izdelovali odločbe.

17. Kaj bi potrebovali, da bi vam bilo lažje delati v času izrednih razmer?

Mogoče bi potrebovala /pomoč drugih CSD pri rednih delovnih nalogah./(I56) /Večjo fleksibilnost pri delovnem času glede na izredne razmere./(I57)

18. Kaj vam je bil v tem času največji izziv?

/Opraviti vse redne delovne naloge in vse dodatne naloge/(I58), ki so nam bile dodeljene v omejenem času. Poleg tega pa opraviti še vso redno delo.

19. Ste razvili kakšne strategije, ki vam bodo v pomoč, če se to ponovi? Katere so te strategije?

/Predvsem dobro organiziranost pri delu/(I59), ki sem jo imela razvito že prej. Vedno pa zmanjka /čas za urejanje papirjev./(I60)

20. Kaj bi bilo potrebno spremeniti, da bi delo v času poplav lahko bolje opravljali?

/Mogoče dodatna zaposlitev v sprejemnih pisarnah/(I61) zaradi povečane količine telefonskih klicev in osebnih obiskov strank takoj, ko se izredne razmere začnejo in ne, ko jih je konec. /Želela bi si bolj jasne komunikacije in usmeritve s strani ministrstva./(I62) /Prav tako bi si želela tudi navodila, ki pridejo do centra prej kot v enem mesecu./(I63) /Sem bi štela tudi jasna in točna sporočila za javnost in medijske prispevke./(I64) Prispevki in informacije, bi morali biti vedno usklajeni z zakonodajo. /Prav tako bi morali imeti takojšnji delujoč sistem./(I65) /Predvsem bi bilo potrebno spremeniti koordinacijo s strani MDDSZ./(I66)

21. Katera znanja po vašem mnenju še potrebujemo za socialno delo v izrednih razmerah?

/Kar se tiče strokovnega znanja, ga ima naša enota oziroma ekipa naših strokovnih delavcev ogromno/(I67) in mislim, da nekih dodatnih znanj za postopanje v takih situacijah ne potrebujem. Tako ali tako je potem odvisno od reagiranja na samo situacijo.

22. Kateri bi bili ključni vidiki preventive in priprave na morebitne prihodnje poplave?

Preventiva je okoljevarstvena ureditev po mojem mnenju. /Potrebna bi bila ureditev vodotokov in vodovarstvenih območij/(I68), kar je v pristojnosti drugih ministrstev. Naša oziroma /moja preventiva je skrb za pridobivanje znanja s tega področja/(I69) /in skrb za naravo./(I70) /Potrebni bi bil tudi ukrepi v primeru ponovnega pojava poplav/(I71) /in ozaveščanje uporabnikov./(I72) To so orodja, s katerimi smo skupaj močni in nam lahko uspejo tako obsežne akcije.

23. Ali mislite, da se bodo pri uporabnikih v prihodnje pojavljale kakšne stiske, težave, travme, če ja, kako boste postopali glede tega?

Seveda, /več sem jih zaznala že po dobrih dveh mesecih od poplav./(I73) Ljudje potrebujejo našo prisotnost in osebni stik. /Prav tako jih moramo poslušati/(I74), /dobiti morajo občutek, da so slišani/(I75), kar je v taki situaciji zanje ključnega pomena.

24. Kako gledate na socialno delo po doživeti izkušnji poplav?

/Socialno delo je delo z ljudmi in za ljudi./(I76) /Takšno kot si ga želimo v sodelovanju z ljudmi in je prav, da si ga na tak način tudi jemljemo, ne glede na vse birokratske ovire./(I77)

25. Ali bi želeli še karkoli dodati?

Da je bila izkušnja dela v izrednih razmerah kljub vsej grozi in naporom zelo dragocena za življenje in strokovno delo. Da se iz težjih preizkušenj in obdobij, naučimo največ.

9.3 Priloga 3: Odprto kodiranje intervjujev A-I

Odprto kodiranje A

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
A1	… tukaj bi sama uvrstila delo v času koronavirusa …	Koronavirus	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
A2	… lanskoletne avgustovske poplave …	Poplave	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
A3	Izredne razmere bi opredelila kot neko izredno stanje …	Izredno stanje	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
A4	… ki nas preseneti v negativnem smislu …	Negativen pomen	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
A5	… povzroči neke hude posledice …	Hude posledice	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
A6	… pri čemer gre tudi za neobičajne razmere.	Neobičajne razmere	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
A7	Sprva se mi je vse skupaj zdelo neobvladljivo.	Neobvladljiva situacija	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
A8	Vladal je kaos …	Kaos	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
A9	… in velik strah pred tem, kaj vse skupaj sploh pomeni.	Strah	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
A10	Nismo točno vedeli, kaj naj sploh pričakujemo …	Nevednost	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
A11	Ko so nas poslali domov …	Odhod domov	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
A12	… da gre res za grozno situacijo.	Groza	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
A13	Bilo me je kar malo strah …	Strah	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
A14	Med poplavljenimi sta bili tudi naši sodelavki.	Katastrofa	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
A15	… ki si jih človek težko predstavlja.	Nepredstavljiva situacija	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
A16	S tem, da smo bili tudi sami v stiski.	Stiska	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
A17	… poskušali obvladovati situacijo …	Obvladovanje situacije	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
A18	Sprva smo bili bolj ali manj vsi v hudem stresu …	Stres	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
A19	Mislim, da se vodstvo ni odzvalo takoj …	Počasen odziv vodstva	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
A20	… ni bilo obvladljivo.	Neobvladljivost	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
A21	… se je ponovno pokazalo sodelovanje.	Sodelovanje	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
A22	… /bili enotni …	Enotnost	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
A23	… da koordinira …	Koordinacija	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
A24	… se dogovarja …	Dogovarjanje	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
A25	… preusmerja ljudi k različnim virom pomoči.	Usmerjanje k različnim virom pomoči	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
A26	… da je bilo sedaj to potrebno malce prilagoditi situaciji.	Prilagajanje situaciji	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
A27	… da se je šele z nami vse začelo.	Začetniki pomoči	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
A28	Ljudje so od nas dobili tiste prve informacije …	Informiranje	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
A29	… dobili razna čistila in stvari, ki smo jih imeli pripravljene.	Nudenje osnovnih potrebščin	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
A30	… da smo jih usmerili, kam se lahko obrnejo po hrano, oblačila.	Usmerjanje k različnim virom pomoči	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
A31	Nudili smo jim psihosocialno pomoč.	Psihosocialna pomoč in podpora	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
A32	… smo ga napotili k strokovnim službam.	Usmerjanje k različnim virom pomoči	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
A33	… da je bilo naše delo med najpomembnejšimi, poleg gasilcev, civilne zaščite in vseh ostalih interventnih služb.	Najpomembnejša služba poleg interventnih služb	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
A34	Sprva je bila organizacija zelo slaba.	Sprva slaba organizacija	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
A35	… ko smo se začeli dogovarjati med sabo, kdo bo na terenu in kdo v pisarnah, je bila potem malce boljša organizacija.	Kasneje boljša organizacija	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
A36	… seveda ne more biti organizacija in delo tako, kot je vsak dan.	Nevsakdanja organizacija	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
A37	… da te vrže iz cone udobja …	Izven cone obdobja	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
A38	… da poruši tvoje vsakdanje delovanje.	Nevsakdanja organizacija	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
A39	… še administrativno tehnično delo.	Administrativno tehnično delo	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
A40	Ker je bilo res ogromno vlog …	Povečano število vlog	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
A41	Mislim, da bi lahko rekla, da je bila neka nova naloga, da je bil način dela drugačen …	Način dela	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
A42	… prisotne so bile tudi veliko večje stiske.	Večje stiske	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
A43	Povsem nova naloga, ki se je pojavila so bile tudi krizne namestitve.	Krizne namestitve	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
A44	Sodelovali smo največ z občinami.	Sodelovanje z občinami	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
A45	… predvsem obup …	Obup	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
A46	… in groza …	Groza	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
A47	… nekateri soočali s strahom …	Strah	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
A48	… negotovostjo pred prihodnostjo..	Negotovost pred prihodnostjo	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
A49	… strah, da se bo vse skupaj ponovilo.	Strah	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
A50	Tukaj bi mogoče dodala še krajo.	Kraja	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
A51	Uporabljala sem obisk na domu …	Obisk na domu	Način dela	Delo z uporabniki
A52	… hodila na terene …	Teren	Način dela	Delo z uporabniki
A53	… da sem se res poskušala ljudem približati.	Osebni stik	Način dela	Delo z uporabniki
A54	Potem sem uporabila oceno moči uporabnikov …	Ocena moči uporabnikov	Način dela	Delo z uporabniki
A55	… jih poskušala krepiti, da se bodo zmogli postaviti nazaj na noge.	Krepitev moči	Način dela	Delo z uporabniki
A56	Z vlogami smo zagotavljali finance …	Zagotavljanje finančne pomoči	Način dela	Delo z uporabniki

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
A57	… veliko usmerjala ljudi predvsem do osebnega zdravnika, tudi do specialistov …	Usmerjanje k pristojnim službam	Način dela	Delo z uporabniki
A58	Nudila sem predvsem psihosocialno pomoč in podporo.	Psihosocialna pomoč in podpora	Način dela	Delo z uporabniki
A59	Uporabniki so bili so zelo dojemljivi …	Dojemljivost uporabnikov	Spopadanje z informacijami iz medijev	Delo z uporabniki
A60	… izpostavila edino medije, ki so delali več težav, kot koristi.	Težavnost medijev	Spopadanje z informacijami iz medijev	Delo z uporabniki
A61	In sicer so dajali neke napačne informacije …	Širjenje napačnih informacij	Spopadanje z informacijami iz medijev	Delo z uporabniki
A62	… da smo mi imeli ljudi pred sabo in smo se morali potem zagovarjati.	Zagovarjanje pred napačnimi informacijami	Spopadanje z informacijami iz medijev	Delo z uporabniki
A63	Iz medijev smo izvedeli za nekatere preuranjene obljube …	Preuranjene obljube	Spopadanje z informacijami iz medijev	Delo z uporabniki
A64	Seveda, kar nekaj je takih, ko ljudje v trenutku izgubijo svoj dom …	Izguba doma	Zgodbe	Delo z uporabniki
A65	Bilo je izjemno naporno …	Napor	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A66	… delali smo po deset ur dnevno …	Nadurno delo	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A67	Fizičen napor v smislu sedenja …	Fizičen napor pri sedenju	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A68	… boleča hrbtenica …	Boleča hrbtenica	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A69	… trpela je drža.	Trpljenje pri drži	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A70	… ni ravno lahko.	Napor	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A71	Predvsem sodelavci	Sodelavci	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A72	… da smo sodelovali med seboj.	Medsebojna pomoč	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A73	… da je bilo delo opravljeno čim hitreje.	Opravljeno delo	Prispevek pomoči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A74	… da sem jaz zmogla opraviti delo .	Opravljeno delo	Prispevek pomoči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A75	Ne najdem nič.	Nič pomoči	Pomoč vodstva	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A76	Ni bilo nobenega razumevanja.	Nerazumevanje	Pomoč vodstva	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A77	Vse je moralo biti opravljeno v najkrajšem možnem času.	Čim hitreje opravljeno delo	Pomoč vodstva	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A78	Mogoče bi bila včasih dovolj že samo pohvala …	Želja po pohvalah	Pomoč vodstva	Pomoč in podpora socialnim delavkam

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
A79	Potrebovala bi jasne usmeritve …	Jasne usmeritve	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A80	… tudi prerazporeditev dela …	Prerazporeditev dela	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A81	… še neko organizacijo voditi.	Organizacija	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A82	Mogoče bi morali organizirati kakšno drugo službo, ki bi delala to, namesto nas.	Dodaten kader	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A83	Vloge bi recimo lahko pobirala občina …	Oddaja vlog na občini	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A84	… lahko bi naredili nek krajši formular in ne vloge dolge šest strani …	Krajša oblika vloge	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
A85	Uskladiti vse tehnične in strokovne naloge …	Usklajevanje tehničnih in strokovnih nalog	Izzivi zaposlenih	Perspektiva socialnega dela
A86	… da so se vloge lahko čim hitreje naredile …	Reševanje vlog	Izzivi zaposlenih	Perspektiva socialnega dela
A87	… torej je bil izziv tudi v nedelujočem sistemu.	Nedelujoč sistem	Izzivi zaposlenih	Perspektiva socialnega dela
A88	Nisem razvila nobenih strategij …	Brez razvitih strategij	Strategije	Perspektiva socialnega dela
A89	… le da vse skupaj prilagajaš situaciji.	Prilagajanje situaciji	Strategije	Perspektiva socialnega dela
A90	Z dvema besedama organizacijo dela.	Organizacija dela	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
A91	Mogoče bi lahko dodala tudi več kadra …	Dodaten kader	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
A92	… saj smo socialni delavci preobremenjeni …	Razbremenitev zaposlenih	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
A93	Mogoče bi si želela tudi takojšnje strokovne, tehnične rešitve s strani ministrstva.	Podpora s strani ministrstva	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
A94	Menim, da jih imamo več kot dovolj …	Zadostno znanje	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
A95	Jaz mislim, da se na to ne moremo ravno pripraviti.	Nepredvidljivost	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
A96	Mogoče bi bilo dobro, da najprej poskrbimo zase, se izobražujemo v taki meri, kot se le lahko.	Izobraževanje	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
A97	Naše vodstvo bi lahko pripravilo tudi kakšne preventivne načrte v primeru ponovitve.	Preventivni načrti dela	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
A98	Kar se tiče uporabnikov bi lahko naredili kakšno	Izobraževanje uporabnikov	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
	izobraževanje tudi za njih …			
A99	Mislim, da ne oziroma pri nekaterih so že in so bili usmerjeni na zdravstvo in k ostalim službam …	Usmerjanje k pristojnim službam	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
A100	Na socialno delo še vedno gledam enako kot sem prej.	Enak pogled na socialno delo	Pogled na socialno delo	Perspektiva socialnega dela
A101	Pri socialnem delu gre vedno za pomoč ljudem v stiski in tudi tokrat ni bilo nič drugače.	Pomoč ljudem	Pogled na socialno delo	Perspektiva socialnega dela

Odprto kodiranje B

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
B1	Da, z delom v izrednih razmerah na CSD sem se srečala v času korone …	Koronavirus	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
B2	… in v obdobju poplav avgusta 2023.	Poplave	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
B3	Izredne razmere bi opredelila kot razmere, ki niso običajne …	Neobičajne razmere	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
B4	… niso vsakdanje …	Nevsakdanje razmere	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
B5	… in se večinoma z njimi ne srečujemo.	Nevsakdanje razmere	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
B6	Izredne razmere povezujem z negativnim pomenom.	Negativen pomen	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
B7	… zato je bila prva reakcija povezana s strahom, kako bom prišla domov …	Strah	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
B8	Potem pa so bila vsa občutja povezana s šokom …	Šok	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
B9	… kaosom …	Kaos	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
B10	… morda tudi začudenjem …	Nepredstavljiva situacija	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
B11	… poročanja in posnetki iz območij poplav naravnost grozljivi.	Groza	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
B12	… da so bili konkretno na dan 4.8.2023 prvi trenutki ustrezni in sem jih kot take tudi doživljala …	Obvladovanje situacije	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
B13	… vsi imeli možnost, da gremo domov.	Odhod domov	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
B14	… so bili na začetku kaotični …	Kaos	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
B15	Prav, tako nihče ni pričakoval obsežnosti razdejanja …	Nepredstavljiva situacija	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
B16	… ki so od nas pričakovali informacije, usmeritve, mi pa dejansko tega nismo imeli.	Pomanjkanje informacij	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
B17	Stvari so se sproti dogovarjale, glede na razmere …	Sprotno dogovarjanje	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
B18	… ki je nadomeščala pomočnika direktorja se je dobro prilagajala situaciji …	Prilagajanje situaciji	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
B19	… se trudila postaviti prioritete …	Postavljanje prioritet	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
B20	… je nekako manevrirala med potrebami prisotnosti na terenu in potrebami z rednim delom na CSD.	Prilagajanje situaciji	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
B21	Sodelavci smo večinoma priskočili na pomoč …	Sodelovanje	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
B22	… da smo strokovni delavci …	Strokovnost	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
B23	… s konkretnimi, jasnimi informacijami.	Informiranje	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
B24	… razumevajoči …	Razumevanje	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
B25	… empatični …	Empatija	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
B26	Definitivno, bi bila organizacija lahko boljša …	Sprva slaba organizacija	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
B27	… bolj učinkovita …	Želja po učinkovitejši organizaciji	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
B28	… fleksibilnejša …	Želja po fleksibilnejši organizaciji	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
B29	Ampak glede na razmere, je bila organizacija dobra.	Kasneje boljša organizacija	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
B30	Večina zaposlenih se je odzvala in sodelovala pri pomoči sodelavcem …	Sodelovanje	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
B31	Pokazali smo veliko povezanost.	Povezovanje	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
B32	… da je to delo po interventnem zakonu …	Spremljanje interventnega zakona	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
B33	… v smislu informiranja …	Informiranje	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
B34	… nudenja pomoči uporabnikom, ki so jih poplave prizadele.	Pomoč ob poplavah	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
B35	Sama se nisem povezala z nobeno od zunanjih služb.	Nobeno sodelovanje	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
B36	MDDSZ bi moral preveriti kako bi lahko olajšali delo strokovnim delavcem …	Slabo sodelovanje z ministrstvom	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
B37	Uporabniki so imeli različne težave, od tega, da so se najprej spopadali z občutki groze …	Groza	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
B38	… obupa …	Obup	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
B39	… in negotovosti …	Dokazovanje pomoči	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
B40	… osebnih stisk, ki so jih doživljali ob poplavi …	Osebne stiske	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
B41	… izgubi doma …	Izguba doma	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
B42	… čiščenju poplavljenih prostorov …	Čiščenje poplav	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
B43	… strahu pred tem, kaj če se vse ponovi.	Strah	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
B44	Delala sem s posameznikom …	Delo s posameznim primerom	Način dela	Delo z uporabniki
B45	… v smislu informiranja …	Informiranje	Način dela	Delo z uporabniki
B46	… svetovanja …	Svetovanje	Način dela	Delo z uporabniki
B47	… krepitve moči …	Krepitev moči	Način dela	Delo z uporabniki
B48	… nudenju psihosocialne pomoči.	Psihosocialna pomoč in podpora	Način dela	Delo z uporabniki
B49	Prav tako je moja pomoč zajemala delo s skupnostjo …	Skupnostno socialno delo	Način dela	Delo z uporabniki
B50	… kot pomoč pri informiranju ljudi …	Informiranje	Način dela	Delo z uporabniki
B51	V prvih dneh je zagotovo največ štela konkretna delovna pomoč, ki so dobili na terenu …	Teren	Način dela	Delo z uporabniki
B52	S pogovorom so določene svoje občutke dali ven iz sebe.	Pogovor	Način dela	Delo z uporabniki
B53	Prav tako sem uporabnikom nudila psihosocialno pomoč.	Psihosocialna pomoč in podpora	Način dela	Delo z uporabniki
B54	… poslušanje …	Poslušanje	Način dela	Delo z uporabniki
B55	… pogovor.	Pogovor	Način dela	Delo z uporabniki
B56	Same informacije iz medijev so bile na začetku nekoliko zmedene …	Netočne informacije	Spopadanje z informacijami z medijev	Delo z uporabniki
B57	… stvari niso bile dorečene.	Netočne informacije	Spopadanje z informacijami z medijev	Delo z uporabniki
B58	Zaradi širjenja napačnih informacij smo se morali potem zagovarjati pred uporabniki.	Zagovarjanje pred napačnimi informacijami	Spopadanje z informacijami z medijev	Delo z uporabniki
B59	Starejša gospa, ki je prinesla vlogo za izredno denarno socialno pomoč, je	Strah pred poplavami	Zgodbe	Delo z uporabniki

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
	potrebovala veliko pomoči pri izpolnjevanju vloge, na koncu pa je povedala, da je čisto zmedena, ker je bil za tisti dan spet napovedan dež in jo je bilo strah, kaj bo.			
B60	Bilo je naporno …	Napor	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
B61	… ampak nisem občutila, da bi vplivalo na moje zdravje.	Brez vpliva	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
B62	Zagotovo smo si bili opora sodelavci med sabo.	Sodelavci	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
B63	Meni je bilo super, da sem lahko vprašala za nasvete …	Nasveti	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
B64	… pomoč pri reševanju vlog …	Medsebojna pomoč	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
B65	Na voljo nam je bila supervizija …	Supervizija	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
B66	Zagotovo je dobro podporno okolje nek motivator.	Podporno okolje	Prispevek pomoči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
B67	… da jo lažje »preguraš« v tistih najtežjih trenutkih.	Preživetje	Prispevek pomoči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
B68	Vodstvo je v delo s poplavami vključevalo tudi strokovne delavce z drugih področij in na ta način deloma razbremenilo področje …	Razbremenjevanje	Pomoč vodstva	Pomoč in podpora socialnim delavkam
B69	Vsi zaposleni imamo na voljo supervizijo …	Supervizija	Pomoč vodstva	Pomoč in podpora socialnim delavkam

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
B70	… da bi MDDSZ oz. vlada podala eno verzijo informacij …	Informacije s strani MDDSZ	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
B71	… ter bi pretok informacij med MDDSZ in CSD potekal bolj transparentno in učinkovito.	Transparenten pretok informacij	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
B72	Izredne razmere so prinesle neko neznanko v naše področje dela …	Neznano področje dela	Izzivi	Perspektiva socialnega dela
B73	… vsaka taka izkušnja, ti pomaga, da si bolj suveren kot strokovni delavec.	Dodatna izkušnja	Strategije	Perspektiva socialnega dela
B74	Predvsem bi moralo vodstvo iz te situacije narediti neke strategije …	Razvijanje strategij vodstva	Strategije	Perspektiva socialnega dela
B75	Mogoče bi lahko MDDSZ razmišljalo o drugačnem postopku pridobivanja izredne denarne socialne pomoči …	Drugačen postopek pridobivanja pomoči	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
B76	… da bi bili strokovni delavci v izrednih razmerah za svoje delo primerno plačani.	Primernejša plača	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
B77	Mogoče delo na sebi …	Delo na sebi	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
B78	… da smo mi sami, dovolj opolnomočeni …	Krepitev lastne moči	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
B79	… krepitev samozavesti …	Krepitev samozavesti	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
B80	… da v izrednih razmerah razvijemo strategije mirnega soočanja s situacijo …	Mirno soočanje	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
B81	Pomembno bi bilo imeti še več znanja na področju ravnanja s stresom.	Ravnanje s stresom	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
B82	… da primerno uredijo struge rek …	Urejanje rečnih strug	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
B83	Ter vsi skupaj bolj skrbimo za naravo.	Skrb za naravo	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
B84	… da imamo to izkušnjo, da jo ozavestimo …	Ozaveščanje	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
B85	Zagotovo bodo stiske, povezane s poplavami …	Stiske vezane na poplave	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
B86	… stiske, povezane z obnovo domov …	Stiske vezane na obnovo doma	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
B87	… se uporabnikom ponudi storitev osebne pomoči …	Nudenje ustrezne pomoči	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
B88	… v okviru katere se lahko raziščejo dodatne možnosti, ki se jih lahko ponudi uporabniku.	Usmerjanje k pristojnim službam	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
B89	Socialno delo je, pomoč bližnjemu …	Pomoč ljudem	Pogled na socialno delo	Perspektiva socialnega dela
B90	… in v teh razmerah se je pokazalo, da še imamo ta čut za sočloveka.	Čut za sočloveka	Pogled na socialno delo	Perspektiva socialnega dela

Odprto kodiranje C

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
C1	Leta 1994 sem delala v Begunskem centru s posamezniki, družinami iz Bosne in Hercegovine, ki so k nam pribežali zaradi vojnih razmer.	Vojne razmere	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
C2	… dogodek, ki ni slučajen …	Nevsakdanje razmere	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
C3	… na to običajno nimamo vpliva.	Nemoč	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
C4	Je stanje, ki pušča hude posledice pri človeku …	Hude posledice	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
C5	Lahko gre za vojne razmere …	Vojne razmere	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
C6	… naravne katastrofe …	Naravne katastrofe	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
C7	… poplave …	Poplave	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
C8	… požare …	Požar	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
C9	… potres …	Potres	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
C10	Pomislila sem na vso grozo …	Groza	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
C11	Pomislila sem tudi na stresno situacijo …	Stres	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
C12	Stiska je bila prisotna ves čas …	Stiska	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
C13	… ker so poplave prizadele tudi strokovne delavce centra …	Prisotnost poplav pri zaposlenih	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
C14	Lahko bi rekla, da sem čutila neko sočutje do ljudi, ki so izgubljali domove.	Sočutje	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
C15	… kar naenkrat smo dobili obvestilo, da moramo domov …	Odhod domov	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
C16	… vzpostavilo delo …	Prilagajanje situaciji	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
C17	… organiziralo …	Organizacija	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
C18	… mobiliziralo povečan obseg …	Prilagajanje situaciji	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
C19	… terenskega dela z obiski najbolj ogroženih krajev in njihovih prebivalcev.	Teren	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
C20	… da strokovni delavec v kriznih razmerah predvsem posreduje dodatne informacije glede pomoči …	Informiranje	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
C21	… usmerja …	Usmerjanje k različnim virom pomoči	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
C22	… koordinira pomoč.	Koordinacija	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
C23	… nudenje psihosocialne pomoči in podpore.	Psihosocialna pomoč in podpora	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
C24	… nudili pomoč pri izpolnjevanju obrazcev …	Pomoč pri izpolnjevanju vlog	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
C25	… oceni škode …	Ocena škode	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
C26	… sodelovali so z lokalno skupnostjo.	Sodelovanje z lokalno skupnostjo	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
C27	… sodelovanje z nevladnimi organizacijami …	Sodelovanje z nevladnimi organizacijami	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
C28	Na centru je potekalo dežurstvo …	Dežurstvo	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
C29	Delo na terenu je bilo v ospredju.	Teren	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer Organizacija dela
C30	Organizacija je bila sprva bolj slaba, saj so bile izredne razmere za vse.	Sprva slaba organizacija	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
C31	Potem se je izboljšala organizacija.	Kasneje boljša organizacija	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
C32	S kolegi in kolegicami iz vseh področij smo sodelovali.	Sodelovanje	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
C33	Delovali smo maksimalno povezano.	Povezovanje	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
C34	Na področju varstva odraslih so to bile namestitve v okviru kriznih namestitev.	Krizne namestitve	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
C35	Občine so nam omogočile prostor …	Sodelovanje z občinami	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
C36	V lokalni skupnosti je bila organizirana Civilna zaščita …	Sodelovanje s civilno zaščito	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
C37	… Rdeči Križ …	Sodelovanje z Rdečim križem	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
C38	… Karitas.	Sodelovanje s Karitasom	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
C39	Organizirana je bila služba za pomoč pri začasnih nastanitvah.	Sodelovanje s službo za pomoč pri začasnih nastanitvah	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
C40	… dveh koordinatork, ki sta vodili, usmerjali vključitve v domove po celi Sloveniji.	Sodelovanje s službo za pomoč pri začasnih nastanitvah	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
C41	Po večini so bili vznemirjeni …	Vznemirjenost	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
C42	… v stiski …	Osebne stiske	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
C43	Bili so zaskrbljeni …	Zaskrbljenost	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
C44	Osredotočenost je bila predvsem na izgubo stvari in dragocenih predmetov …	Izguba stvari	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
C45	… ter v iskanju čisto vsakdanjih stvari …	Iskanje stvari	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
C46	V prvi fazi so bili v šoku, kaj se jim je zgodilo.	Šok	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
C47	… vso grozo, s katero so se soočali …	Groza	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
C48	Poleg tega, da so jih prizadele poplave, so se mnogi morali ukvarjati še s krajo svojih dragocenosti, saj so se pojavili tatovi, ki so izkoristili stisko ljudi.	Kraja	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
C49	Temveč greš v akcijo …	Akcija	Način dela	Delo z uporabniki
C50	… deluješ skladno po načelih in metodah socialnega dela.	Skladno z načeli in metodami socialnega dela	Način dela	Delo z uporabniki
C51	Uporabljala sem delo s posameznikom …	Delo s posameznim primerom	Način dela	Delo z uporabniki
C52	… delo s skupino …	Skupinsko delo	Način dela	Delo z uporabniki
C53	… delo z družino.	Delo z družino	Način dela	Delo z uporabniki
C54	Posluževala sem se tudi informiranja …	Informiranje	Način dela	Delo z uporabniki
C55	… pogovora …	Pogovor	Način dela	Delo z uporabniki
C56	Delala sem individualno na terenu …	Teren	Način dela	Delo z uporabniki
C57	… z vzpostavljanjem odnosa v okviru storitev …	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Način dela	Delo z uporabniki
C58	… osebne pomoči …	Osebna pomoč	Način dela	Delo z uporabniki
C59	… pomoči družini za dom …	Pomoč družini za dom	Način dela	Delo z uporabniki

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
C60	… svetovanja.	Svetovanje	Način dela	Delo z uporabniki
C61	… pristopala z osebnim stikom oziroma prisotnostjo na terenu.	Osebni stik	Način dela	Delo z uporabniki
C62	Pomagala sem tudi v smislu nudenja informacij glede možne začasne krizne namestitve v domovih …	Informiranje	Način dela	Delo z uporabniki
C63	… nudila psihosocialno pomoč in podporo …	Psihosocialna pomoč in podpora	Način dela	Delo z uporabniki
C64	… uveljavljanje pravic iz javnih sredstev …	Zagotavljanje finančne pomoči	Način dela	Delo z uporabniki
C65	Preverila sem verodostojnost iz uradnih evidenc …	Preverjanje informacij	Spopadanje z informacijami iz medijev	Delo z uporabniki
C66	… da gre za napačne informacije, če so bile prisotne.	Širjenje napačnih informacij	Spopadanje z informacijami iz medijev	Delo z uporabniki
C67	Morali smo veliko pojasnjevati.	Pojasnjevanje	Spopadanje z informacijami iz medijev	Delo z uporabniki
C68	Povedal mi je, da to, da je ostal brez doma, ga je toliko bolj prizadelo kot invalidnost.	Poplava hujša kot gibalna oviranost	Zgodbe	Delo z uporabniki
C69	Potem pa mogoče pride vse skupaj za tabo in si totalno izmozgan.	Napor	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
C70	Potem pa sem občutila utrujenost …	Utrujenost	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
C71	… mogoče izgorelost …	Izgorelost	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
C72	Največjo oporo so mi nudili sodelavci …	Sodelavci	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
C73	… saj smo se veliko pogovarjali.	Pogovor	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
C74	Imeli smo tudi intervizije …	Intervizija	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
C75	Nazadnje bi izpostavila še družino.	Družina	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
C76	Bolje sem se počutila …	Boljše počutje	Prispevek pomoči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
C77	… me je razbremenilo.	Razbremenitev	Prispevek pomoči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
C78	Največ s sestanki …	Sestanki	Pomoč vodstva	Pomoč in podpora socialnim delavkam
C79	… s srečanji pred odhodom na teren …	Srečanja	Pomoč vodstva	Pomoč in podpora socialnim delavkam
C80	… pri porazdelitvi nalog.	Porazdelitev nalog	Pomoč vodstva	Pomoč in podpora socialnim delavkam
C81	Samo eno in to je več časa.	Več časa	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
C82	Največji izziv so mi predstavljale zgodbe ljudi, ki so bile res grozne.	Zgodbe ljudi	Izzivi	Perspektiva socialnega dela
C83	Ni bilo besed.	Nezmožnost govora	Izzivi	Perspektiva socialnega dela
C84	Sama sem mnenja, da je največja strategija prilagajanje situaciji …	Prilagajanje situaciji	Strategije	Perspektiva socialnega dela
C85	Predvsem organizacija dela …	Organizacija dela	Strategije	Perspektiva socialnega dela
C86	Razmejiti čas …	Razmejitev časa	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
C87	… oziroma opravljanje rednega dela z izrednim.	Usklajevanje rednega in izrednega dela	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
C88	Morda bi MDDSZ lahko prevzeli koordinacijo med institucijami.	Koordinacija MDDSZ	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
C89	… in sicer morda o travmah in predelavah le teh …	Travme	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
C90	Prav tako povezovanje institucij, stroke,	Medinstitucionalno sodelovanje	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
	služb, neformalnih oziroma nevladnih organizacij na lokalni ravni in ministrstev.			
C91	… strategijo spopadanja …	Strategija spopadanja	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
C92	… določitev območij tveganj za poplave …	Določitev tveganj	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
C93	… ozaveščanje javnosti …	Ozaveščanje	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
C94	… zakonske regulative glede gradenj na poplavnih področjih.	Gradnje na ne poplavnih območjih	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
C95	Ja vsekakor se bodo pri posameznikih pojavljale.	Stiske vezane na poplave	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
C96	… jim bomo (po)nudili socialno varstvene storitve v okviru centra za socialno delo …	Nudenje ustrezne pomoči	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
C97	… jih usmerili v terapevtske oblike pomoči v lokalni skupnosti oziroma širše.	Usmerjanje k pristojnim službam	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
C98	V javnosti naše delo močno zaostaja in je prepoznano kot nepomembno.	Negativen pogled javnosti	Pogled na socialno delo	Perspektiva socialnega dela
C99	Ampak se je izkazalo kot zelo pomembno za žrtve poplav.	Pomemben prispevek socialnega dela	Pogled na socialno delo	Perspektiva socialnega dela

Odprto kodiranje Č

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
Č1	Lanske poplave …	Poplave	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
Č2	… epidemija COVID-a …	Koronavirus	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
Č3	Izredne razmere so situacije, ko je potrebno prevzeti drugačen način našega vsakdana in dela …	Neobičajne razmere	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
Č4	… kar nismo kot družba pričakovali …	Nepričakovane razmere	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
Č5	… pri tem so zelo verjetno prisotne kakšne hude posledice.	Hude posledice	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
Č6	To je nekakšno izredno stanje …	Izredno stanje	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
Č7	… kjer je organizacija dela lahko pravi izziv.	Organizacijski izziv	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
Č8	Najprej je bil to zame šok.	Šok	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
Č9	Tisti dan smo dobili navodila o odhodu domov.	Odhod domov	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
Č10	Potem pa sem se morala znajti in se čim bolj prilagajati situaciji.	Obvladovanje situacije	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
Č11	Grozno je bilo.	Groza	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
Č12	Iskala sem načine, kako se kljub pomanjkanju informacij, čim bolj informirati.	Pomanjkanje informacij	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
Č13	Namen tega je bil zmanjšanje kaosa, ki je vladal sploh tiste prve dni.	Kaos	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
Č14	S kolegi smo si zelo enotni …	Enotnost	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
Č15	… znamo prisluhniti tam, kjer je potrebno urgentno odreagirati in pomagati.	Prilagajanje situaciji	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
Č16	Hitro smo pregledali situacije, kjer mi lahko kot center s svojimi pristojnostmi in pooblastili sodelujemo z ljudmi, ki so imeli posledice po poplavah.	Hitra pomoč	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
Č17	Vodstvo je vedno počasnejše …	Počasen odziv vodstva	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
Č18	… kjer znamo tudi sami zelo hitro in učinkovito odreagirati.	Dober odziv	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
Č19	Sodelavka, ki je tisti teden nadomeščala vodjo, me je znala neverjetno dobro usmeriti pri mojem delu.	Usmeritev s strani nadomestne vodje	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
Č20	… pomoč je hitro stekla.	Hitra pomoč	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
Č21	Znali smo predvideti, katere družine so v stiski.	Predvidevanje stisk	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
Č22	Na tem mestu ima strokovni delavec nalogo, da izkaže čim več empatije …	Empatija	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
Č23	… da samo posluša tako veliko stisko uporabnikov.	Poslušanje	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
Č24	Na začetku je bila organizacija dela res katastrofalna.	Sprva slaba organizacija	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
Č25	Ampak se je kasneje izboljšalo.	Kasneje boljša organizacija	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
Č26	Bi želela boljšo organizacijo, glede na to, da je šlo za tako hude razmere.	Želja po učinkovitejši organizaciji	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
Č27	Organizirali smo tudi ekipe na terenu …	Teren	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
Č28	Dodatni urniki so se vzpostavili za sprejemanje prvih strank …	Dodatni urniki	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
Č29	… urniki neposrednega dela na terenu.	Teren	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
Č30	Na centru smo vzpostavili dežurno službo v sprejemni administrativni pisarni …	Dežurstvo	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
Č31	Vsi skupaj mislim, da smo dobro sodelovali.	Sodelovanje	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
Č32	… krizne namestitve v času poplav.	Krizne namestitve	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
Č33	Povezovanje je potekalo tako na lokalnem nivoju,	Občine	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
	in sicer z občinami …			
Č34	… Rdečim Križem …	Sodelovanje z Rdečim križem	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
Č35	… Karitasom.	Sodelovanje s Karitasom	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
Č36	… z Ministrstvom za solidarno prihodnost …	Sodelovanje z ministrstvom	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
Č37	… MDDSZ …	Sodelovanje z ministrstvom	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
Č38	… z Zvezo prijateljev mladine Slovenije.	Sodelovanje z Zvezo prijateljev mladine Slovenije	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
Č39	Sodelovanje z MDDSZ večkrat razočara, saj delujejo zelo kontradiktorno …	Slabo sodelovanje z ministrstvom	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
Č40	Bila je velika materialna škoda.	Materialna škoda	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
Č41	Ljudje so imeli ogromne kredite, ki so jih morali in jih še morajo plačevati …	Plačevanje kreditov	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
Č42	… pomanjkanja sredstev za sanacijo doma …	Pomanjkanje sredstev	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
Č43	Na plano so v tej situaciji prihajale stare nerazrešene težave v odnosih …	Stare nerešene težave	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
Č44	Bilo je opazno, da so bili izjemno zaskrbljeni za svoja nadaljnja življenja.	Zaskrbljenost	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
Č45	… so padli v še večji obup …	Obup	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
Č46	… v duševno stisko.	Osebne stiske	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
Č47	… ki jih je sram prosit tuje pomoči …	Občutek sramu	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
Č48	… da so popustili v ponosu in se vseeno odločili za sodelovanje.	Ponos	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
Č49	Uporabljala sem pogovor …	Pogovor	Način dela	Delo z uporabniki
Č50	Vedno v sodelovanju z družinskimi člani …	Delo z družino	Način dela	Delo z uporabniki

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
Č51	… večjo skupnostjo …	Skupnostno socialno delo	Način dela	Delo z uporabniki
Č52	Tako velika diskrepanca med medijsko informacijo in dejansko možnostjo …	Širjenje napačnih informacij	Spopadanje z informacijami z medijev	Delo z uporabniki
Č53	Kar težko sem spremljala medije …	Težavnost medijev	Spopadanje z informacijami z medijev	Delo z uporabniki
Č54	… in potem naše zagovarjanje na to …	Zagovarjanje pred napačnimi informacijami	Spopadanje z informacijami z medijev	Delo z uporabniki
Č55	Jo bom pustila pri ljudeh.	Nedeljene zgodbe	Zgodbe	Delo z uporabniki
Č56	Ni vplivalo …	Brez vpliva	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
Č57	… je pa bil povečan stres …	Stres	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
Č58	Najbolj so mi bili v oporo pogovori …	Pogovor	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
Č59	… najbližjimi sodelavci …	Sodelavci	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
Č60	… znotraj moje družine.	Družina	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
Č61	… bolje sem potem sodelovala z uporabniki.	Opravljeno delo	Prispevek pomoči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
Č62	Vodstvo je v tistem času delalo take neumnosti …	Nerazumevanje	Pomoč vodstva	Pomoč in podpora socialnim delavkam
Č63	Učinkovito vodstvo.	Učinkovito vodstvo	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
Č64	Dodaten in usposobljen kader …	Dodaten kader	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
Č65	Kako čim več med ljudi.	Osebni stik	Izzivi zaposlenih	Perspektiva socialnega dela
Č66	Takrat bi potrebovala kakšno študentko ob sebi …	Pomoč študenta	Strategije	Perspektiva socialnega dela
Č67	Mogoče je ena od strategij ravno sprotno pisanje …	Sprotno pisanje	Strategije	Perspektiva socialnega dela
Č68	Tako kot sem rekla, dodaten kader.	Dodaten kader	Spremembe	Perspektiva socialnega dela

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
Č69	Realne možnosti …	Realne možnosti	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
Č70	… ažurne informacije …	Informacije	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
Č71	Da bi imeli strokovni delavci več znanja o travmah in reševanju le teh.	Travme	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
Č72	… kako vzpostaviti dober kolektiv.	Dober kolektiv	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
Č73	Prav tako izbira dobrega vodje …	Dober vodja	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
Č74	Pri vseh ljudeh se pojavljajo travme …	Stiske vezane na poplave	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
Č75	…. ga napotimo naprej, na pristojne službe.	Usmerjanje k pristojnim službam	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
Č76	Izkušnja mi je dala uvid, da ima današnje socialno delo malo več smisla, saj smo bili v času poplav bistvena služba pri pomoči ljudem.	Večji smisel za delo	Pogled na socialno delo	Perspektiva socialnega dela

Odprto kodiranje D

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
D1	… takrat, ko je prišlo do spremembe zakonodaje na mojem področju …	Sprememba zakonodaje	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
D2	In v času korone, ko je vladalo izredno stanje.	Koronavirus	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
D3	… že lanskoletne poplave …	Poplave	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
D4	Zame je to povečan obseg dela …	Povečan obseg dela	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
D5	… večje število ljudi.	Povečan obseg dela	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
D6	… da bo spet ogromna količina dela …	Neobvladljiva situacija	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
D7	Tudi sama sem se znašla v stiski, saj ne moreš razumeti take obsežnosti poplav in dela.	Stiska	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
D8	Bila je neobvladljiva situacija.	Neobvladljiva situacija	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
D9	… dobiš nek cmok v grlu in je prisoten nek strah.	Strah	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
D10	Šlo je za neobvladljivo situacijo …	Neobvladljivost	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
D11	… ki smo jo poskušali zajeziti z organiziranim delom.	Organizacija	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
D12	… sodelovati, kolikor pač smo.	Sodelovanje	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
D13	Da pomaga ljudem v stiskah …	Psihosocialna pomoč in podpora	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
D14	… samo prilagajamo se izrednim situacijam …	Prilagajanje situaciji	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
D15	… poskušamo biti kar se da strokovni obenem.	Strokovnost	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
D16	Potrebno je bilo določiti čas v dnevu, kdaj obravnavati vloge …	Prilagajanje situaciji	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
D17	Prav tako so bili ljudje na neuraden dan in takrat smo jih pač morali sprejemati …	Sprejem ljudi na neuraden dan	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
D18	… kar je pomenilo večje število ljudi …	Povečano število ljudi	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
D19	… posledično večje število vlog.	Povečano število vlog	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
D20	… večje stiske ljudi.	Večje stiske	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
D21	Sodelovala sem največ z občinami.	Sodelovanje z občinami	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
D22	Soočali so se predvsem s stiskami …	Osebne stiske	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
D23	… izgubami materialnih stvari.	Izguba stvari	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
D24	Dejansko so ostali brez pohištva	Materialna škoda	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
D25	… brez avtomobilov …	Izguba stvari	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
D26	… nekateri celo brez hiše.	Izguba doma	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
D27	Vse je bilo uničeno.	Materialna škoda	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
D28	Ljudje so bili res v velikih stiskah.	Osebne stiske	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
D29	… ostale nerazčiščene stvari znotraj družin …	Stare nerešene težave	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
D30	Največ sem se posluževala aktivnega poslušanja.	Poslušanje	Način dela	Delo z uporabniki
D31	Lahko sem jih le poskušala umiriti ter jih opolnomočiti …	Krepitev moči	Način dela	Delo z uporabniki
D32	… jim dala varen prostor …	Varen prostor	Način dela	Delo z uporabniki
D33	… na katerega nimamo kaj dosti vpliva …	Nemoč pri vplivu	Spopadanje z informacijami z medijev	Delo z uporabniki
D34	To je zmeraj izziv …	Izziv	Spopadanje z informacijami z medijev	Delo z uporabniki
D35	… kako je lahko gospa poleg svoje stiske sploh pokazala še toliko empatije, da ji je bilo mar in žal zame …	Empatija kljub poplavi	Zgodbe	Delo z uporabniki
D36	… da to, kar ima obuto in oblečeno je vse, kar je ostalo od poplav.	Izguba doma	Zgodbe	Delo z uporabniki
D37	Bila sem zelo utrujena …	Utrujenost	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
D38	… brez energije …	Pomanjkanje energije	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
D39	Sprašujem se, ali bom lahko vstala iz postelje …	Fizična nemoč	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
D40	… me posrka vase in me zaskrbi.	Stiska	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
D41	Veliko mi je pomenilo, ko mi je pripravnica pomagala pri delu nalog …	Pomoč pripravnice	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
D42	… da sem imela potem manj.	Opravljeno delo	Prispevek pomoči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
D43	Bila sem bolj ali manj sama, tako da mi vodstvo ni ravno pomagalo pri tem.	Nič pomoči	Pomoč vodstva	Pomoč in podpora socialnim delavkam
D44	Da bi bila še ena oseba …	Dodaten kader	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
D45	Organizacija dela …	Organizacija dela	Izzivi	Perspektiva socialnega dela

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
D46	… kako se soočati s stisko, ki jo sama doživljam zaradi povečane količine dela.	Osebna stiska	Izzivi	Perspektiva socialnega dela
D47	Žal nisem.	Brez razvitih strategij	Strategije	Perspektiva socialnega dela
D48	Večje sodelovanje med zaposlenimi.	Povečanje sodelovanja	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
D49	Znanja iz vidika, kako opolnomočiti sebe.	Krepitev lastne moči	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
D50	Po mojem mnenju bi bila ključna preventiva ravno pogovor …	Pogovor	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
D51	Mislim, da ja.	Stiske vezane na poplave	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
D52	… bodo tukaj vsekakor dobili našo podporo.	Nudenje ustrezne pomoči	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
D53	… jih bomo usmerili na druge pristojne službe.	Usmerjanje k pristojnim službam	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
D54	Da smo z namenom tukaj, da pomagamo ljudem ne glede na situacijo in razmere, ki se dogajajo.	Pomoč ljudem	Pogled na socialno delo	Perspektiva socialnega dela

Odprto kodiranje E

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
E1	… ko je prišlo do požara v enem izmed blokov.	Požar	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
E2	… delo v času COVID-a …	Koronavirus	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
E3	… lanskoletne poplave …	Poplave	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
E4	… kot dogodki, ki se zgodijo nepričakovano …	Nepričakovane razmere	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
E5	… na katere ne moremo vplivati …	Nemoč	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
E6	Taki primeri so vojne …	Vojne razmere	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
E7	… naravne katastrofe …	Naravne katastrofe	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
E8	… poplave …	Poplave	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
E9	… požar …	Požar	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
E10	… ali potres …	Potres	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
E11	… in za seboj lahko pustijo hudo razdejanje.	Hude posledice	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
E12	Čutila sem izjemno sočutje do ljudi …	Sočutje	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
E13	… ki so ostali brez vsega in se iz danes na jutri znašli v tako veliki stiski.	Stiska	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
E14	Prav tako je bil šok tudi zame …	Šok	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
E15	… saj sem tudi sama imela poplavljeno stanovanje.	Prisotnost poplav pri zaposlenih	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
E16	Potrebno je bilo poskrbeti tudi za lastno varnost in varnost moje družine.	Skrb za lastno varnost	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
E17	Bilo je res grozno hudo …	Groza	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
E18	… lahko izhajaš iz lastnih izkušenj in na ta način poskušaš delati z ljudmi.	Obvladovanje situacije	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
E19	Sprva je bilo tudi malce kaotično …	Kaos	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
E20	… potem smo se organizirali ...	Obvladovanje situacije	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
E21	Do ljudi sem čutila sočutje.	Sočutje	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
E22	Zelo dobro so se odzvali …	Dober odziv	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
E23	Sodelavka, ki je nadomeščala vodjo, se je res dobro izkazala pri organizaciji dela.	Usmeritev s strani nadomestne vodje	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
E24	… da poslušajo …	Poslušanje	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
E25	… nudijo pomoč …	Nudenje pomoči	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
E26	… izkažejo empatijo …	Empatija	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
E27	… so ljudem v tolažbo.	Razumevanje	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
E28	… iskanje različnih virov pomoči …	Usmerjanje k različnim virom pomoči	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
E29	… pa tudi terensko delo …	Teren	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
E30	… ker nam je mar zanje.	Empatija	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
E31	Bila so organizirana tedenska dežurstva …	Dežurstvo	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
E32	Strokovni delavci smo med seboj dobro sodelovali …	Sodelovanje	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
E33	… opravljali dežurstva pri telefonih	Dežurstvo	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
E34	Dežurstva strokovnih delavcev …	Dežurstvo	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
E35	… in sprejemanje vlog.	Povečano število vlog	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
E36	Povezovali smo se predvsem z občinami …	Sodelovanje z občinami	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
E37	… z nekaterimi nevladnimi organizacijami …	Sodelovanje z nevladnimi organizacijami	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
E38	… kot so Karitas …	Sodelovanje s Karitasom	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
E39	… Rdeči križ.	Sodelovanje z Rdečim križem	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
E40	Prav tako smo sodelovali s Civilno zaščito.	Sodelovanje s civilno zaščito	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
E41	Uporabniki so se največ soočali z izgubo strehe nad glavo …	Izguba doma	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
E42	… ostali so brez hrane …	Pomanjkanje sredstev	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
E43	… brez oblačil in obutve.	Pomanjkanje sredstev	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
E44	Iskali so nadomestno bivanje …	Iskanje nadomestnega bivališča	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
E45	Bilo je občutiti strah …	Strah	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
E46	… in stiske.	Osebne stiske	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
E47	… šlo je za izgubo vsega, kar je ljudem nekaj pomenilo.	Izguba stvari	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
E48	Izgubljeni so bili tudi dokumenti …	Izguba stvari	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
E49	Uporabljala sem delo s posameznikom …	Delo s posameznim primerom	Način dela	Delo z uporabniki
E50	… delo s skupnostjo.	Skupnostno socialno delo	Način dela	Delo z uporabniki
E51	Na podlagi pogovora z njimi …	Pogovor	Način dela	Delo z uporabniki
E52	… na podlagi obiskov na domu.	Obiski na domu	Način dela	Delo z uporabniki
E53	Nudila sem psihološko pomoč …	Psihosocialna pomoč in podpora	Način dela	Delo z uporabniki
E54	… sem jih usmerila na psihologe in psihiatre.	Usmerjanje k pristojnim službam	Način dela	Delo z uporabniki
E55	Največ sem se z ljudmi pogovarjala …	Pogovor	Način dela	Delo z uporabniki
E56	… poskušala sem jim dati možnost, da so povedali svojo stisko …	Varen prostor	Način dela	Delo z uporabniki
E57	… podajala sem informacije glede različnih vrst pomoči.	Informiranje	Način dela	Delo z uporabniki
E58	Ljudem smo poskušali podajati prave in resnične informacije …	Pojasnjevanje	Spopadanje z informacijami z medijev	Delo z uporabniki
E59	… sem občudovala optimizem ljudi …	Optimizem ljudi	Zgodbe	Delo z uporabniki
E60	… sprejemanje z dejansko situacijo …	Sprejemanje situacije	Zgodbe	Delo z uporabniki
E61	… izkazala se je ogromna medsebojna pomoč …	Medsebojna pomoč	Zgodbe	Delo z uporabniki
E62	Vse to sigurno ima nek vpliv nate …	Vpliv na zdravje	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
E63	… da ni bilo nekega prav posebnega vpliva v negativnem smislu.	Brez vpliva	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
E64	Največjo oporo so predstavljali sodelavci …	Sodelavci	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
E65	… njihova pripravljenost pomagati.	Medsebojna pomoč	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
E66	… tudi uporabnike na način, da cenijo naše delo …	Uporabniki	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
E67	Da smo zmogli brez bolniških odsotnosti.	Delo brez odsotnosti	Prispevek pomoči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
E68	… ki so delovale kot motivacija za nadaljnje delo.	Motivacija	Prispevek pomoči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
E69	Vodstvo je pomagalo pri sami organizaciji dela na centru.	Organizacija	Pomoč vodstva	Pomoč in podpora socialnim delavkam
E70	Definitivno neka jasna navodila s strani MDDSZ …	Informacije s strani MDDSZ	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
E71	… ter delujoči sistem.	Delujoč sistem	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
E72	Spremeniti bi se moralo nekaj na ravni države …	Spremembe na ravni države	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
E73	… morali bi se narediti neki preventivni ukrepi …	Preventivni ukrepi	Podpora za delo	Pomoč in podpora strokovnim delavcem
E74	… načrti za prihodnost.	Načrti za prihodnost	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
E75	Največji izziv je bila gotovo sama organizacija dela …	Organizacija dela	Izzivi	
E76	… saj je bil povečan obseg dela.	Povečan obseg dela	Izzivi	Perspektiva socialnega dela
E77	… nekako sem osvojila organizacijo dela …	Organizacija dela	Strategije	Perspektiva socialnega dela
E78	… vključevanje vseh strokovnih delavcev …	Vključevanje sodelavcev	Strategije	Perspektiva socialnega dela
E79	… medsebojna pomoč …	Medsebojna pomoč	Strategije	Perspektiva socialnega dela
E80	Odnos MDDSZ do oškodovancev …	Koordinacija MDDSZ	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
E81	Potrebna bi bila jasna navodila …	Jasna navodila	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
E82	… delovanje sistema.	Delovanje sistema	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
E83	Največ, kar socialno delo v izrednih razmerah potrebuje je znanje s področja travm …	Travme	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
E84	… organizacija dela.	Organizacija dela	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
E85	Potem pa tudi ekonomičnost …	Ekonomičnost	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
E86	… glede na situacije je težko predvidevati priprave.	Nemogoča preventiva	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
E87	… s tem se pojavljajo še dodatne duševne stiske …	Stiske vezane na poplavo	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
E88	… da znamo poslušati in jim prisluhniti …	Poslušanje	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
E89	… skupaj z njimi iskati različne oblike pomoči glede na potrebe uporabnikov.	Nudenje ustrezne pomoči	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
E90	Dejansko po takih situacijah vidim, da gre v socialnem delu res za načelo bližje ljudem, delo z uporabniki v njihovem okolju in za poslušanje in razumevanje ljudi ter potem tudi pomoč.	Pomoč ljudem	Pogled na socialno delo	Perspektiva socialnega dela

Odprto kodiranje F

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
F1	Z delom v izrednih razmerah sem se soočila v času epidemije COVID.	Koronavirus	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
F2	… čas oz. obdobje, v katerem se zaradi določenega dogodka ali stanja, ljudje znajdemo v situacijah, ki niso del vsakdanjega življenja …	Nevsakdanje razmere	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
F3	… imajo potencial, da povzročijo hudo škodo ali travmo, nad katero nimamo vpliva.	Nemoč	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
F4	Prva reakcija je bila groza …	Groza	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
F5	… strah za ljudi …	Strah	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
F6	Obšel me je občutek zavedanja kako močno nas bodo ljudje potrebovali.	Sočutje	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
F7	Začutila sem skrb …	Stiska	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
F8	Ostali sodelavci so se odzvali prav tako dobro in strokovno …	Dober odziv	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
F9	… z veliko mero sočutja …	Sočutno	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
F10	… volje za pomoč ljudem v stiski …	Hitra pomoč	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
F11	Vodstvo na drugi strani ni bilo tako močno organizirano, kot je bilo v času epidemije.	Počasen odziv vodstva	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
F12	… smo bili delavci CSD velikokrat prepuščeni sami sebi …	Neobvladljivost	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
F13	Predvsem je naša vloga pomoč najbolj prizadetim in najbolj ranljivim skupinam …	Nudenje pomoči	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
F14	… psihosocialno pomoč …	Psihosocialna pomoč in podpora	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
F15	… finančno pomoč oz. pomoč v obliki materialnih dobrin.	Nudenje pomoči	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
F16	… nekateri strokovni delavci obiskali najhujše prizadeta območja …	Teren	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
F17	… deljenja informacij …	Informiranje	Organizacija dela	Dinamika delavnih razmer
F18	Sodelovanje med zaposlenimi v času poplav je bilo timsko naravnano …	Sodelovanje	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
F19	… smo stopili skupaj, z namenom nudenja pomoči ljudem v stiski.	Sodelovanje	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
F20	Močno se je povečala količina …	Povečano število ljudi	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
F21	… način dela.	Način dela	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
F22	Prav tako sem obiskovala prostore občin …	Obisk občin	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
F23	Center se je povezal z ostalimi nevladnimi organizacijami …	Sodelovanje z nevladnimi organizacijami	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
F24	… ostalimi občinami …	Sodelovanje z občinami	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
F25	Soočali so se z veliko materialno škodo …	Materialna škoda	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
F26	… nekateri so izgubili svoje celotno premoženje …	Izguba doma	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
F27	… zaradi česar so se bili primorani preseliti.	Iskanje nadomestnega bivališča	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
F28	… za hude psihološke stiske …	Osebne stiske	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
F29	Uporabnike sem videla kot izjemno prestrašene …	Strah	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
F30	… saj so bili videti res v šoku	Šok	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
F31	… vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika …	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Način dela	Delo z uporabniki
F32	Da sem bila tam za ljudi in jim poskušala dati čim bolj varen prostor.	Varen prostor	Način dela	Delo z uporabniki
F33	… uporabljala socialno delo s posameznim primerom …	Delo s posameznim primerom	Način dela	Delo z uporabniki
F34	… skupnostno socialno delo.	Skupnostno socialno delo	Način dela	Delo z uporabniki
F35	Sem pa vseskozi delala s kar se da osebnega stika, saj se mi je zdelo to pomembno.	Osebni stik	Način dela	Delo z uporabniki
F36	Nudila sem pomoč pri uveljavljanju vseh možnih finančnih pomoči …	Zagotavljanje finančne pomoči	Način dela	Delo z uporabniki
F37	Nudila sem psihosocialno pomoč …	Psihosocialna pomoč in podpora	Način dela	Delo z uporabniki
F38	… ljudi usmerjala v organizacije, ki so v lokalnem okolju to pomoč nudile.	Usmerjanje k pristojnim službam	Način dela	Delo z uporabniki
F39	… spopadala z veliko težavo …	Težavnost medijev	Spopadanje z informacijami z medijev	Delo z uporabniki
F40	saj je bilo žal tudi v medijih marsikdaj zavajajoče predstavljeno in smo se morali potem zagovarjati.	Zagovarjanje pred napačnimi informacijami	Spopadanje z informacijami z medijev	Delo z uporabniki
F41	Vsaka zgodba je bila na svoj način nepopisno grozljiva.	Grozljive zgodbe	Zgodbe	Delo z uporabniki

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
F42	… zato nimam moči, da izberem samo eno.	Nedeljene zgodbe	Zgodbe	Delo z uporabniki
F43	… v meri hude utrujenosti …	Utrujenost	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
F44	… napora …	Napor	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
F45	… vplivala posledično tudi na psihično zdravje.	Vpliv na zdravje	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
F46	… največjo oporo čutila v sodelavcih …	Sodelavci	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
F47	… doma pa v krogu svojih najbližjih.	Družina	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
F48	… da sem zmogla vse psihofizične napore …	Preživetje	Prispevek pomoči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
F49	Vodstvo se je trudilo po svojih najboljših zmožnostih …	Pripravljenost pomagati	Pomoč vodstva	Pomoč in podpora socialnim delavkam
F50	Potrebovala bi dodatno jasne usmeritve …	Jasne usmeritve	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
F51	… dodatnega kadra …	Dodaten kader	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
F52	… kako zagotoviti čim več pomoči ljudem …	Povečan obseg dela	Izzivi	Perspektiva socialnega dela
F53	… zmožnost prilagajanja izredni situaciji …	Prilagajanje situaciji	Strategije	Perspektiva socialnega dela
F54	… sprotno beleženje zapisov …	Sprotno zapisovanje	Strategije	Perspektiva socialnega dela
F55	… samo organiziranost pri mojem delu …	Organizacija dela	Strategije	Perspektiva socialnega dela
F56	Ojačati ekipo …	Dodaten kader	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
F57	… pridobiti drugačen postopek pomoči, ki bi bil hitrejši.	Drugačen postopek pridobivanja pomoči	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
F58	Potrebno bi bilo tudi razbremeniti delavce …	Razbremenitev zaposlenih	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
F59	… bolje organizirati delo in uskladiti delovne naloge, ki se opravljajo redno poleg izrednih.	Organizacija dela	Spremembe	Perspektiva socialnega dela

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
F60	Poleg tega bi morali dobiti tudi bolj jasna navodila	Jasna navodila	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
F61	… in delovanje sistema.	Delovanje sistema	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
F62	Znanja o možnih travmah, ki jih ljudje ob taki katastrofi doživljajo …	Travme	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
F63	Poglobili bi lahko tudi znanja, ki se tičejo dela na sebi …	Delo na sebi	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
F64	… in mirnega soočenja, ko pride do stresne situacije oziroma do izrednega dogodka.	Mirno soočenje	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
F65	Narejene bi morale biti neke smernice ravnanja, kako delati, če se izredne razmere ponovijo.	Preventivni načrti dela	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
F66	Prav tako bi bil ključni vidik izobraževanje …	Izobraževanje	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
F67	… in ozaveščanje ljudi.	Ozaveščanje	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
F68	Hkrati bi bila potrebna popolna ureditev rečnih strug …	Urejanje rečnih strug	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
F69	… in boljša skrb za naravo, ki jo vedno bolj zanemarjamo.	Skrb za naravo	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
F70	… da se bodo stiske, težave in travme, močno poglobile …	Stiske vezane na poplave	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
F71	… v skladu z metodami socialnega dela, ki jih poznam …	Nudenje ustrezne pomoči	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
F72	Po vsem tem gledam na socialno delo še vedno enako …	Enak pogled	Pogled na socialno delo	Perspektiva socialnega dela
F73	… in sicer, menim, da je socialno delo od vedno nepredvidljivo. Socialne delavke in delavci pa smo strokovnjaki, ki moramo znati odreagirati in delati v nepredvidljivih in izrednih razmerah.	Nepredvidljivost socialnega dela	Pogled na socialno delo	Perspektiva socialnega dela

Odprto kodiranje G

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
G1	… v času korone 2020 …	Koronavirus	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
G2	… avgustovskih poplavah 2023 …	Poplave	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
G3	… izredne tudi za strokovne delavce na CSD, saj gre za izredne situacije.	Izredno stanje	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
G4	Izredne razmere se zgodijo popolnoma nepričakovano.	Nepričakovane razmere	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
G5	… predvsem je drugačna narava dela.	Nevsakdanje razmere	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
G6	Najprej je bilo potrebno poskrbeti za strokovne delavke in delavce, ki so reševali svoje premoženje.	Prisotnost poplav pri zaposlenih	Prva reakcija	Doživljanje izrednih razmer
G7	Situacija je bila zares kaotična.	Kaos	Prva reakcija	Doživljanje izrednih razmer
G8	Kljub temu, da je bil zame to šok …	Šok	Prva reakcija	Doživljanje izrednih razmer
G9	Poskušala sem čim bolj obvladovati situacijo.	Obvladovanje situacije	Prva reakcija	Doživljanje izrednih razmer
G10	Iz minute v minuto so prihajale nove informacije, ki niso bile ravno zadostne in pravočasne.	Pomanjkanje informacij	Prva reakcija	Doživljanje izrednih razmer
G11	Sodelavci so se zbali, da ne bodo mogli več domov …	Strah	Prva reakcija	Doživljanje izrednih razmer
G12	Tisti, ki smo ostali smo se ves čas sproti dogovarjali glede dela …	Sprotno dogovarjanje	Prva reakcija	Doživljanje izrednih razmer
G13	… ostali so odšli domov …	Odhod domov	Prva reakcija	Doživljanje izrednih razmer
G14	Na začetku je bilo pomembno postaviti prioritete …	Postavljanje prioritet	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
G15	… in se prilagoditi situaciji.	Prilagajanje situaciji	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
G16	Kot tisti, ki je nadomeščal vodjo enote, sem poskušala čim bolj usmerjati zaposlene.	Usmeritev s strani nadomestne vodje	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
G17	Začela sem tudi sodelovati z direktorico in iskala informacije pri njej.	Sodelovanje	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
G18	Ves čas je bila v ospredju organizacija dela.	Organizacija	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
G19	Približati se čim bolj ogroženim ljudem in jim izkazati čim več empatije	Empatija	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
G20	Vloga centra je informativna.	Informiranje	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
G21	Pomembna je tudi koordinacija …	Koordinacija	Vloga strokovnega osebja	Dinamika dela
G22	… in strokovnost pri delu kljub situaciji.	Strokovnost	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
G23	… nuditi pomoč pri izpolnjevanju obrazcev …	Pomoč pri izpolnjevanju vlog	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
G24	… nudila pa se je tudi psihosocialna pomoč.	Psihosocialna pomoč in podpora	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
G25	Mislim, da je bila organizacija dela izredna.	Nevsakdanja organizacija	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
G26	… sodelovali odlično med seboj …	Sodelovanje	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
G27	… vse smo se lahko dogovorili.	Dogovarjanje	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
G28	Šlo je pač za prilagajanje.	Prilagajanje situaciji	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
G29	… vzpostavili smo dežurstvo …	Dežurstvo	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
G30	… določili zaposlene, ki so odšli na teren …	Teren	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
G31	Bil je povečan obseg dela, kar se tiče vlog.	Povečano število vlog	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
G32	Prav tako je potekalo informiranje …	Informiranje	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
G33	… približni izračuni izrednih pomoči za oškodovance …	Pomoč ob poplavah	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
G34	Sodelovala sem z občinami …	Sodelovanje z občinami	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
G35	… Karitasom …	Sodelovanje s Karitasom	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
G36	… Rdečim križem.	Sodelovanje z Rdečim križem	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
G37	Začeli sodelovati tudi z gasilci …	Sodelovanje z gasilci	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
G38	… Civilno zaščito …	Sodelovanje s civilno zaščito	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
G39	… krajevnimi skupnostmi.	Sodelovanje s krajevnimi skupnostmi	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
G40	Sodelovanje z ministrstvom je bilo »skonfuzlano«.	Slabo sodelovanje z ministrstvom	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
G41	… imeli veliko škodo v svojih bivanjskih prostorih …	Materialna škoda	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
G42	… soočali so se s finančno stisko …	Pomanjkanje sredstev	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
G43	… tudi s psihično stisko.	Osebna stiska	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
G44	… nekateri zelo obupani …	Obup	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
G45	… nekateri so bili celo agresivni.	Agresija	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
G46	Največ sem delala s posameznim primerom …	Delo s posameznim primerom	Način dela	Delo z uporabniki
G47	… na ravni pogovora …	Pogovor	Način dela	Delo z uporabniki
G48	… terensko delo …	Teren	Način dela	Delo z uporabniki
G49	… veliko sodelovanja z drugimi institucijami …	Medinstitucionalno sodelovanje	Način dela	Delo z uporabniki
G50	… ocene možnosti in ocene moči posameznika …	Ocena moči uporabnikov	Način dela	Delo z uporabniki
G51	Pri svojem delu sem ves čas stremela k temu, da sem delala skladno z metodami in načeli socialnega dela.	Skladno z načeli in metodami socialnega dela	Način dela	Delo z uporabniki
G52	Če sem ocenila, da uporabnik potrebuje še dodatno podporo, sem ga usmerila drugam.	Usmerjanje k pristojnim službam	Način dela	Delo z uporabniki
G53	Sicer pa sem tudi sama nudila psihosocialno pomoč …	Psihosocialna pomoč in podpora	Način dela	Delo z uporabniki
G54	… finančno pomoč …	Zagotavljanje finančne pomoči	Način dela	Delo z uporabniki
G55	… da se le te spreminjajo z dneva v dan …	Netočne informacije	Spopadanje z informacijami z medijev	Delo z uporabniki
G56	… naj spremljajo in preverjajo obvestila na TV in v občilih.	Preverjanje informacij	Spopadanje z informacijami z medijev	Delo z uporabniki
G57	Hkrati pa naj omenjene informacije, ki jih bodo dobili preverijo …	Preverjanje informacij	Spopadanje z informacijami z medijev	Delo z uporabniki
G58	… prišlo do podajanja napačnih informacij s strani medijev.	Širjenje napačnih informacij	Spopadanje z informacijami z medijev	Delo z uporabniki
G59	Vsaka posebej je bila žalostna.	Žalostne zgodbe	Zgodbe	Delo z uporabniki
G60	… kakšnih zdravstvenih posledic pa name ni pustilo.	Brez vpliva	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
G61	… da smo si dajali oporo kar eden drugemu …	Sodelavci	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
G62	Bili smo si na voljo pri podpori med stisko …	Pogovor	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
G63	… tudi pri delu smo si pomagali med seboj.	Medsebojna pomoč	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
G64	… da smo tako lažje preživeli dan …	Preživetje	Prispevek pomoči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
G65	… lažje smo opravili svoje delo.	Opravljeno delo	Prispevek pomoči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
G66	Vodstvo velike vloge pri tem ni imelo.	Nič pomoči	Pomoč vodstva	Pomoč in podpora socialnim delavkam
G67	Vodstvo želi, da je vse narejeno čim prej in čim bolje …	Čim hitreje opravljeno delo	Pomoč vodstva	Pomoč in podpora socialnim delavkam
G68	Potrebovala bi konkretne napotke …	Jasne usmeritve	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
G69	… navodila ministrstva …	Informacije s strani MDDSZ	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
G70	… in delujoč sistem.	Delujoč sistem	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
G71	… število ljudi na CSD …	Povečan obseg dela	Izzivi	Perspektiva socialnega dela
G72	… reševanje vlog.	Reševanje vlog	Izzivi	Perspektiva socialnega dela
G73	Niti ne …	Brez razvitih strategij	Strategije	Perspektiva socialnega dela
G74	Če bi bila navodila jasna …	Jasna navodila	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
G75	… informacije jasne …	Informacije	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
G76	… pomoč strokovnjakov za neposredno pomoč na terenu.	Dodaten kader	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
G77	Znanje strokovni delavci imajo.	Zadostno znanje	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
G78	Bolj gre za iznajdljivost …	Iznajdljivost	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
G79	Mislim, da bi bilo potrebno najprej narediti kakšne načrte za delo v izrednih razmerah.	Preventivni načrti dela	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
G80	Prav tako bi morali o tem ozaveščati javnost …	Ozaveščanje	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
G81	Veliko bi odtehtalo tudi naše primernejše ravnanje v naravi …	Skrb za naravo	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
G82	… da ne bi onesnaževali naše	Skrb za naravo	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
	narave, da bi ločevali odpadke.			
G83	Prav tako bi bila lahko organizirana razna izobraževanja na temo izrednih razmer …	Izobraževanje	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
G84	Mogoče bi se lahko organizirala tudi kakšna medinstitucionalna sodelovanja in skupna izobraževanja na to temo.	Medinstitucionalna sodelovanja	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
G85	Vedno je možnost posttravmatske stresne motnje …	Posttravmatska stresna motnja	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
G86	Ljudje se lahko vključijo v storitev osebna pomoč na CSD …	Nudenje ustrezne pomoči	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
G87	… da bi ob določenih motnjah in psihičnih stiskah potrebovali psihologa, psihoterapevta, morda psihiatra.	Usmerjanje k pristojnim službam	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
G88	Smo tu za pomoč ljudem.	Pomoč ljudem	Pogled na socialno delo	Perspektiva socialnega dela

Odprto kodiranje H

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
H1	S tem sem se srečal v času COVID-a.	Koronavirus	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
H2	… ko je prišlo do množičnih odpuščanj iz podjetij.	Množična odpuščanja	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
H3	V lanskem letu pa s poplavami.	Poplave	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
H4	… nenadno, nepričakovano povečanje števila zadev …	Nepričakovane razmere	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
H5	… povečanje števila ljudi.	Povečan obseg dela	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
H6	To je organizacijski izziv …	Organizacijski izziv	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
H7	… izredno stanje za vse zaposlene.	Izredno stanje	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
H8	Reakcija je bila presenečenje …	Nepredstavljiva situacija	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
H9	Pomisliš na stiske ljudi …	Stiska	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
H10	Situacija je bila res grozna.	Groza	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
H11	… razmere so bile v celi Sloveniji katastrofalne …	Kaos	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
H12	Ves čas so bile samo slabe novice in hkrati premalo informacij glede našega dela.	Pomanjkanje informacij	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
H13	… da smo bili sprva presenečeni …	Presenečenost	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
H14	… potem pa je prevladala povezanost …	Enotnost	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
H15	… kolektiva.	Enotnost	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
H16	Kot kolektiv smo stopili skupaj …	Sodelovanje	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
H17	Menim, da je bila organizacija ključnega pomena.	Organizacija	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
H18	… da smo zaprosili za pomoč tudi območno enoto, da bi bila pomoč kar se da hitra	Hitra pomoč	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
H19	… so imeli naloge na področju informiranja uporabnikov …	Informiranje	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
H20	… pobiranja in pomoči pri izpolnjevanju vlog …	Pomoč pri izpolnjevanju vlog	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
H21	… v blažitvi stisk …	Psihosocialna pomoč in podpora	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
H22	… razgovore, ki potekajo v okviru prve socialne pomoči …	Nudenje pomoči	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
H23	… osebne pomoči.	Nudenje pomoči	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
H24	Vsi smo delali vse …	Enako delo vseh	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
H25	Sodelovanje je bilo zelo dobro.	Sodelovanje	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
H26	Pokazala se je pripravljenost pomagati drug drugemu glede na situacijo …	Prilagajanje situaciji	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
H27	Povečano reševanje vlog za izredno denarno	Povečano število vlog	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
	socialno pomoč za poplave …			
H28	… spremljanje interventnega zakona.	Spremljanje interventnega zakona	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
H29	Sodelovali smo predvsem z občinami.	Sodelovanje z občinami	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
H30	… srečanje z ministrom.	Sodelovanje z ministrstvom	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
H31	Sodelovali smo tudi z upravo za zaščito in reševanje.	Sodelovanje s civilno zaščito	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
H32	Soočali so največ z materialno škodo.	Materialna škoda	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
H33	Nekateri so doživeli tudi zelo hude osebne stiske …	Osebne stiske	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
H34	Predvsem je bilo pomembno poslušanje uporabnikov v stiski.	Poslušanje	Način dela	Delo z uporabniki
H35	… razgovora z uporabnikom.	Pogovor	Način dela	Delo z uporabniki
H36	Največ je bilo po mojem mnenju dela s posameznikom.	Delo s posameznim primerom	Način dela	Delo z uporabniki
H37	Materialno pomoč v smislu izpolnjevanja vlog …	Zagotavljanje finančne pomoči	Način dela	Delo z uporabniki
H38	… tudi psihosocialno pomoč in podporo.	Psihosocialna pomoč in podpora	Način dela	Delo z uporabniki
H39	Informacije niso bile točne.	Netočne informacije	Spopadanje z informacijami z medijev	Delo z uporabniki
H40	Mediji nam niso bili ravno v pomoč.	Težavnost medijev	Spopadanje z informacijami z medijev	Delo z uporabniki
H41	Starejša zakonca, ki sta bila popolnoma poplavljena, pa sta kljub temu vztrajala v svojem domu.	Vztrajanje v poplavljeni hiši	Zgodbe	Delo z uporabniki
H42	Kakšnega večjega vpliva ni bilo.	Brez vpliva	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
H43	Bile so pa hude obremenitve …	Napor	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
H44	… več stresa …	Stres	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
H45	Največ prijateljica in prijatelji …	Prijatelji	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
H46	… delno pa tudi kolektiv.	Sodelavci	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
H47	… da sem lažje prenašal stres.	Razbremenitev	Prispevek pomoči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
H48	… ki je bila pripravljena prisluhniti potrebam …	Pripravljenost pomagati	Pomoč vodstva	Pomoč in podpora socialnim delavkam
H49	Da bi nam država nemudoma zagotovila dodatna sredstva …	Spremembe na ravni države	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
H50	… da bi lahko zaposlili za javne delavce, in sicer takoj, ne pa z zamikom.	Dodaten kader	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
H51	Tudi občine bi morale takoj pomagati …	Oddaja vlog na občini	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
H52	Kako organizirati delo z obstoječim kadrom.	Organizacija dela	Izzivi	Perspektiva socialnega dela
H53	… zalogaj bolniška odsotnost celotne glavne pisarne …	Odsotnost zaposlenih	Izzivi	Perspektiva socialnega dela
H54	Vsakodnevni sestanki ožje skupine z namenom prilagoditve izrednim razmeram …	Prilagajanje situaciji	Strategije	Perspektiva socialnega dela
H55	… da se delo organizira takoj, ko je mogoče …	Organizacija dela	Strategije	Perspektiva socialnega dela
H56	… možnost koriščenja sredstev za takojšnjo zaposlitev študentov.	Pomoč študenta	Strategije	Perspektiva socialnega dela
H57	Še vedno delamo na tem, da se kadrovsko okrepimo …	Dodaten kader	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
H58	… takojšnja sredstva za povečane materialne stroške in stroške dela …	Primernejša plača	Spremembe	Perspektiva socialnega dela

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
H59	… dober zakon oziroma navodila …	Jasna navodila	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
H60	… in delujoč program …	Delovanje sistema	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
H61	Potrebne bi bile tudi jasne informacije.	Informacije	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
H62	Pa bistveno manj birokratskega dela in s tem razbremenitev strokovnih delavcev.	Razbremenitev zaposlenih	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
H63	Znanja za ravnanje s stresom …	Ravnanje s stresom	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
H64	… prekomernimi obremenitvami.	Prekomerne obremenitve	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
H65	… izobraževanja na temo izgorevanja.	Izgorevanje	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
H66	Po mojem mnenju bi bilo treba najprej pripraviti neke preventivne ukrepe na tem področju za nas strokovne delavce na centru.	Preventivni načrti dela	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
H67	Potem bi morali imeti na voljo tudi kaj več literature na temo izrednih razmer …	Izobraževanje	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
H68	Dobra preventiva bi bila tudi razne okrogle mize na temo izrednih razmer z različnimi službami.	Medinstitucionalna sodelovanja	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
H69	Mogoče bi bila potrebna organizacija izobraževanj na to temo …	Izobraževanje	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
H70	… ozaveščanje javnosti, kako se pravzaprav pripraviti na izredne razmere.	Ozaveščanje	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
H71	Še dolgo časa bodo ostale posledice travm …	Stiske vezane na poplave	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
H72	… kar lahko pripelje do več alkoholizma …	Alkoholizem	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
H73	… in možnost še več nasilja v družini …	Nasilje v družini	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
H74	Na socialno delo gledam enako kot prej …	Enak pogled	Pogled na socialno delo	Perspektiva socialnega dela
H75	… vedno smo tukaj, da pomagamo ljudem.	Pomoč ljudem	Pogled na socialno delo	Perspektiva socialnega dela

Odprto kodiranje I

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
I1	… najprej delo v času korone …	Koronavirus	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
I12	… lansko leto pa še delo v času poplav iz avgusta 2023.	Poplave	Izkušnje z izrednimi razmerami	Doživljanje izrednih razmer
I3	Gre za nemoč …	Nemoč	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
I4	… težave večjega števila oseb …	Negativen pomen	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
I5	… predrugačijo njihovo vsakdanje življenje.	Nevsakdanje razmere	Opredelitev izrednih razmer	Doživljanje izrednih razmer
I6	Zame je bil to šok.	Šok	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
I7	Napetost je naraščala iz minute v minuto in bilo je grozno …	Groza	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
I8	Razmišljala sem tudi o tem, kako najbolje poskrbeti zase, če pride poplava tudi do nas	Skrb za lastno varnost	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
I9	Morali smo se znajti v določeni situaciji, saj je šlo za nepredstavljivo situacijo .	Nepredstavljiva situacija	Prva reakcija na poplave	Doživljanje izrednih razmer
I10	Večina nas je delovno mesto po navodilih vodstva zapustila predčasno.	Odhod domov	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
I11	Nekateri so odhiteli domov zaradi vdora vode v njihova bivališča.	Odhod domov	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
I12	Ostali smo odšli domov v skrbi zase …	Skrb zase	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
I13	Vodstvo se je odzvalo odgovorno.	Dober odziv	Odziv sodelavcev in vodstva	Doživljanje izrednih razmer
I14	… strokovno osebje nudi pomoč ne glede na opredelitev dela …	Nudenje pomoči	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
I15	Večina je sprejela osnovne informacije	Razumevanje	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
	in jih poskušala razumeti …			
I16	… vestno predajala uporabnikom.	Informiranje	Vloga strokovnega osebja	Dinamika delovnih razmer
I17	Organizacija in sodelovanje je bila v prvih dneh zelo dobro organizirano kljub temu, da organizacija ni bila taka kot vsak dan.	Nevsakdanja organizacija	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
I18	Sodelavci na enoti so bili pripravljeni prevzeti del nalog …	Sodelovanje	Organizacija dela	Dinamika delovnih razmer
I19	Najprej naj omenim pomoč ob poplavah …	Pomoč ob poplavah	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
I20	Z vsemi temi pravicami je prišlo do povečanja števila vlog.	Povečano število vlog	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
I21	Pri tem smo morali upoštevati nov interventni zakon.	Spremljanje interventnega zakona	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
I22	Pojavljale so se tudi mnogo večje stiske uporabnikov, ki so jih zajele poplave.	Večje stiske	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
I23	Bilo je tudi več administrativnega dela.	Administrativno tehnično delo	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
I24	Nova naloga so bile tudi krizne namestitve …	Krizne namestitve	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
I25	… obisk občin …	Obisk občin	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
I26	… in informiranje uporabnikov.	Informiranje	Nove delovne naloge	Dinamika delovnih razmer
I27	Veliko smo sodelovali z občinskimi delavci …	Sodelovanje z občinami	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
I28	… delavci civilne zaščite …	Sodelovanje s civilno zaščito	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
I29	… sodelovali smo tudi z nevladnimi organizacijami …	Sodelovanje z nevladnimi organizacijami	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
I30	… območnimi Rdečim križem …	Sodelovanje z Rdečim križem	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
I31	… Karitasom.	Sodelovanje s Karitasom	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
I32	Želela bi si boljše sodelovanje predvsem s strani ministrstev.	Slabo sodelovanje z ministrstvom	Sodelovanje z drugimi službami	Dinamika delovnih razmer
I33	Z eksistencialnimi težavami …	Materialna škoda	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
I34	… bivanjskimi težavami.	Izguba doma	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
I35	Prav tako z urejanjem in iskanjem uničenih in poškodovanih prostorov …	Iskanje stvari	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
I36	Čiščenje ni bilo opravljeno v dveh urah, ampak je trajalo več dni skupaj.	Čiščenje poplav	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
I37	Potem so se soočali tudi z izgubljenimi stvarmi in predmeti, ki jih je odplavilo.	Iskanje stvari	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
I38	Spomnim se, da je bilo tudi nekaj kraje …	Kraja	Težave uporabnikov	Delo z uporabniki
I39	Ljudem je največ pomenil osebni stik …	Osebni stik	Način dela	Delo z uporabniki
I40	… vzpostavitev odnosa s posameznikom …	Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika	Način dela	Delo z uporabniki
I41	Kar pomeni, da je šlo za delo s posameznim primerom.	Delo s posameznim primerom	Način dela	Delo z uporabniki
I42	Šlo je tudi za skupnostno socialno delo …	Skupnostno socialno delo	Način dela	Delo z uporabniki
I43	Vse to smo počeli skladno z načeli socialnega dela.	Skladno z načeli in metodami socialnega dela	Način dela	Delo z uporabniki
I44	Vse potrebe smo lahko ugotovili le v osebnem stiku z osebami …	Osebni stik	Način dela	Delo z uporabniki
I45	… po pogovoru …	Pogovor	Način dela	Delo z uporabniki
I46	Šlo je tudi za naše aktivno poslušanje, ko so nam pripovedovali svoje zgodbe.	Poslušanje	Način dela	Delo z uporabniki
I47	Nudili smo informacije o pridobivanju in uveljavljanju materialnih pravic …	Informiranje	Način dela	Delo z uporabniki
I48	… psihosocialno pomoč …	Psihosocialna pomoč in podpora	Način dela	Delo z uporabniki
I49	Večino informacij s strani medijev sem v tistem času spremljala tudi sama, čeprav včasih s težavo …	Težavnost medijev	Spopadanje z informacijami z medijev	Delo z uporabniki

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
I50	Predvsem gre za družine, ki so ostale praktično brez domov in brez večine lastnih stvari in predmetov.	Izguba doma	Zgodbe	Delo z uporabniki
I51	Posebnega vpliva na fizično ali psihično zdravje, predvsem v negativnem smislu, nisem zaznala.	Brez vpliva	Vpliv na psihično in fizično zdravje	Pomoč in podpora socialnim delavkam
I52	V oporo so mi bili sodelavci na enoti.	Sodelavci	Viri moči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
I53	Da smo lažje preživeli natrpane dni …	Preživetje	Prispevek pomoči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
I54	… da smo lažje preživeli ogromno količino »papirologije«.	Opravljeno delo	Prispevek pomoči	Pomoč in podpora socialnim delavkam
I55	Dobili smo možnost nadurnega dela ter plačila viška ur, kar je predstavljalo malce večjo motivacijo.	Motivacija	Pomoč vodstva	Pomoč in podpora socialnim delavkam
I56	… pomoč drugih CSD pri rednih delovnih nalogah …	Pomoč drugih centrov	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
I57	Večjo fleksibilnost pri delovnem času glede na izredne razmere.	Več časa	Podpora za delo	Pomoč in podpora socialnim delavkam
I58	Opraviti vse redne delovne naloge in vse dodatne naloge …	Usklajevanje tehničnih in strokovnih nalog	Izzivi zaposlenih	Perspektiva socialnega dela
I59	Predvsem dobro organiziranost pri delu …	Organizacija dela	Strategije	Perspektiva socialnega dela
I60	… čas za urejanje papirjev.	Sprotno pisanje	Strategije	Perspektiva socialnega dela
I61	Mogoče dodatna zaposlitev v sprejemnih pisarnah …	Dodaten kader	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
I62	Želela bi si bolj jasne komunikacije in usmeritve s strani ministrstva.	Podpora s strani ministrstva	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
I63	Prav tako bi si želela tudi navodila, ki pridejo do centra prej kot v enem mesecu.	Jasna navodila	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
I64	Sem bi štela tudi jasna in točna sporočila za javnost in medijske prispevke.	Informacije	Spremembe	Perspektiva socialnega dela

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
I65	Prav tako bi morali imeti takojšnji delujoč sistem.	Delovanje sistema	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
I66	Predvsem bi bilo potrebno spremeniti koordinacijo s strani MDDSZ.	Koordinacija MDDSZ	Spremembe	Perspektiva socialnega dela
I67	Kar se tiče strokovnega znanja, ga ima naša enota oziroma ekipa naših strokovnih delavcev ogromno …	Zadostno znanje	Potrebna znanja	Perspektiva socialnega dela
I68	Potrebna bi bila ureditev vodotokov in vodovarstvenih območij.	Urejanje rečnih strug	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
I69	… moja preventiva je skrb za pridobivanje znanja s tega področja …	Izobraževanje	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
I70	… in skrb za naravo.	Skrb za naravo	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
I71	Potrebni bi bil tudi ukrepi v primeru ponovnega pojava poplav ….	Preventivni načrti dela	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
I72	… in ozaveščanje uporabnikov.	Ozaveščanje	Ključni vidiki preventive	Perspektiva socialnega dela
I73	… več sem jih zaznala že po dobrih dveh mesecih od poplav.	Stiske vezane na poplave	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
I74	Prav tako jih moramo poslušati …	Poslušanje	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
I75	… dobiti morajo občutek, da so slišani …	Poslušanje	Obvladovanje življenjskih stisk	Perspektiva socialnega dela
I76	Socialno delo je delo z ljudmi in za ljudi.	Pomoč ljudem	Pogled na socialno delo	Perspektiva socialnega dela
I77	Takšno kot si ga želimo v sodelovanju z ljudmi in je prav, da si ga na tak način tudi jemljemo, ne glede na vse birokratske ovire.	Pomoč ljudem	Pogled na socialno delo	Perspektiva socialnega dela

9.4 Priloga 4: Osno kodiranje intervjujev A-I

Doživljanje izrednih razmer

- **Izkušnje z izrednimi razmerami**

Koronavirus (A1, B1, Č2, D2, E2, F1, G1, H1, I1)

Poplave (A2, B2, Č1, D3, E3, G2, H3, I2)

Vojne razmere (C1)

Sprememba zakonodaje (D1)

Požar (E1)

Množična odpuščanja (H2)

- **Opredelitev izrednih razmer**

Negativen pomen (A4, B6, I4)

Izredno stanje (A3, A6, Č6, G3, H7)

Neobičajne razmere (B3, Č3, A6)

Nevsakdanje razmere (B4, B5, C2, F2, G5, I5)

Nemoč (C3, E5, F3, I3)

Hude posledice (C4, A5, Č5, E11)

Vojne razmere (C5, E6)

Naravne katastrofe (C6, E7)

Poplave (C7, E8)

Požar (C8, E9)

Potres (C9, E10)

Nepričakovane razmere (Č4, E4, G4, H4)

Povečan obseg dela (D4, D5, H5)

Organizacijski izziv (Č7, H6)

- **Prvi odziv na poplave**

Neobvladljiva situacija (A7, D6, D8)

Kaos (A8, B9, B14, Č13, E19, G7, H11)

Nevednost (A10)

Odhod domov (A11, B13, C15, Č9, G13)

Strah (A9, A13, B7, D9, F5, G11)

Nepredstavljiva situacija (A15, B10, B15, H8, I9)

Obvladovanje situacije (A17, B12, Č10, E18, E20, G9)

Šok (B8, Č8, E14, G8, I6)

Groza (A12, B11, C10, Č11, E17, F4, H10, I7)

Pomanjkanje informacij (B16, Č12, G10)

Sprotno dogovarjanje (B17, G12)

Stres (C11)

Stiska (A16, C12, D7, E13, F7, H9)

Prisotnost poplav pri zaposlenih (A14, C13, E15, G6)

Sočutje (C14, E12, E21, F6)

Skrb za lastno varnost (E16, I8)

- **Odziv sodelavcev in vodstva**

Neobvladljivost (A20, D10, F12)

Sodelovanje (A21, B21, D12, G17, H17)

Enotnost (A22, Č14, H14, H15)

Prilagajanje situaciji (B18, B20, C16, C18, Č15, D14, G15, I9)

Postavljanje prioritet (B19, G14)

Organizacija (C17, D11, G18, H17)

Teren (C19)

Počasen odziv vodstva (A19, Č17, F11)

Usmeritev s strani nadomestne vodje (Č19, E23, G16)

Hitra pomoč (Č16, Č20, F10, H18)

Predvidevanje stisk (Č21)

Dober odziv (Č18, E22, F8, I13)

Presenečenost (H13)

Odhod domov (I10, I11)

Skrb zase (I12)

DINAMIKA DELOVNIH RAZMER

- **Vloga strokovnega osebja**

Koordinacija (A23, C22, G21)

Dogovarjanje (A24)

Usmerjanje k različnim virom pomoči (A25, A30, A32, C21, E28)

Prilagajanje situaciji (A26, D14)

Začetniki pomoči (A27)

Informiranje (A28, B23, C20, G20, H19, I16)

Nudenje osnovnih potrebščin (A29)

Psihosocialna pomoč in podpora (A31, C23, D13, F14, G24, H21)

Najpomembnejša služba poleg interventnih služb (A33)

Strokovnost (B22, D15, G22)

Razumevanje (B24, E27, I15)

Empatija (B25, Č22, E26, E30, G19)

Pomoč pri izpolnjevanju vlog (C24, G23, H20)

Ocena škode (C25)

Sodelovanje z lokalno skupnostjo (C26)

Sodelovanje z nevladnimi organizacijami (C27)

Poslušanje (Č23, E24)

Nudenje pomoči (E25, F13, F15, H22, H23, I14)

Teren (E29)

- **Organizacija dela**

Sprva slaba organizacija (A34, B26, C30, Č24)

Kasneje boljša organizacija (A35, B29, C31, Č25)

Nevsakdanja organizacija (A36, A38, G25)

Izven cone obdobja (A37)

Želja po učinkovitejši organizaciji (B27, Č26)

Želja po fleksibilnejši organizaciji (B28)

Povezovanje (B31, C33)

Dežurstvo (C28, Č30, E31, E33, G29)

Teren (C29, Č27, Č29, F16, G30)

Sodelovanje (B30, C32, Č31, E32, F18, F19, G26, H25, I8)

Dodatni urniki (Č28)

Prilagajanje situaciji (D16, G28, H26)

Sprejem ljudi na neuraden dan (D17)

Informiranje (F17)

Dogovarjanje (G27)

- **Nove delovne naloge**

Administrativno tehnično delo (A39, I23)

Povečano število vlog (A40, D19, E35, G31, H27, I20)

Način dela (A41, F21)

Večje stiske (A42, D20, I22)

Krizne namestitve (A43, C34, Č32, I24)

Spremljanje interventnega zakona (B32, H28, I21)

Informiranje (B33, G32, I26)

Pomoč ob poplavah (B34, G33, I19)

Povečano število ljudi (D18, F20)

Dežurstvo (E34)

Obisk občin (F22, I25)

- **Sodelovanje z drugimi službami**

Sodelovanje z občinami (A44, C35, Č33, D21, E36, F24, G34, H29, I27)

Nobeno sodelovanje (B35)

Slabo sodelovanje z ministrstvom (B36, Č39, G40, I32)

Sodelovanje s civilno zaščito (C36, E40, G38, H31, I28)

Sodelovanje z Rdečim križem (C37, Č34, E39, G36, I30)

Sodelovanje s Karitasom (C38, Č35, E38, G35, I31)

Sodelovanje s službo za pomoč pri začasnih nastanitvah (C39, C40)

Sodelovanje z ministrstvom (Č36, Č37, H30)

Sodelovanje z Zvezo prijateljev mladine Slovenije (Č38)

Sodelovanje z nevladnimi organizacijami (E37, F23, I29)

Sodelovanje z gasilci (G37)

Sodelovanje s krajevnimi skupnostmi (G39)

DELO Z UPORABNIKI

- **Težave uporabnikov**

Obup (A45, B38, Č45, G44)

Groza (A46, B37, C47)

Strah (A47, A49, B43, E45, F29)

Negotovost pred prihodnostjo (A48, B39)

Kraja (A50, C48, I38)

Osebne stiske (B40, C42, Č46, D22, D28, E46, F28, G43, H33)

Izguba doma (B41, D26, E41, E47, E48, F26, I34)

Čiščenje poplav (B42, I36)

Vznemirjenost (C41)

Zaskrbljenost (C43, Č44)

Izguba stvari (C44, D23, D25)

Iskanje stvari (C45, I35, I37)

Šok (C46, F30)

Materialna škoda (Č40, D24, D27, F25, G41, H32, I33)

Plačevanje kreditov (Č41)

Pomanjkanje sredstev (Č42, E42, E43, G42)

Stare nerešene težave (Č43, D29)

Občutek sramu (Č47)

Ponos (Č48)

Iskanje nadomestnega bivališča (E44, F27)

Agresija (G45)

- **Način dela**

Obisk na domu (A51, E52)

Teren (A52, B51, C56, G48)

Osebni stik (A53, C61, F35, I39, I44)

Ocena moči uporabnikov (A54, G50)

Krepitev moči (A55, B47, D31)

Zagotavljanje finančne pomoči (A56, C64, F36, G54, H37)

Usmerjanje k pristojnim službam (A57, E54, F38, G52)

Psihosocialna pomoč in podpora (A58, B48, B53, C63, E53, F37, G53, H38, I48)

Delo s posameznim primerom (B44, C51, E49, F33, G46, H36, I41)

Informiranje (B45, B50, C54, C62, E57, I47)

Svetovanje (B46, C60)

Skupnostno socialno delo (B49, Č51, E50, F34, I42)

Pogovor (B52, B55, C55, Č49, E51, E55, G47, H35, I45)

Poslušanje (B54, D30, H34, I46)

Akcija (C49)

Skladno z načeli in metodami socialnega dela (C50, G51, I43)

Skupinsko delo (C52)

Delo z družino (C53, Č50)

Vzpostavljanje delovnega odnosa (C57, F31, I40)

Osebna pomoč (C58)

Pomoč družini za dom (C59)

Varen prostor (D32, E56, F32)

Medinstitucionalno sodelovanje (G49)

- **Spopadanje z informacijami iz medijev**

Dojemljivost uporabnikov (A59)

Težavnost medijev (A60, Č53, F39, H40, I49)

Širjenje napačnih informacij (A61, C66, Č52, G58)

Zagovarjanje pred napačnimi informacijami (A62, B58, Č54, F40)

Preuranjene obljube (A63)

Netočne informacije (B56, B57, G55, H39)

Preverjanje informacij (C65, G56, G57)

Pojasnjevanje (C67, E58)

Nemoč pri vplivu (D33)

- **Zgodbe**

Izguba doma (A64, D36, I50)

Strah pred poplavami (B59)

Poplava hujša kot gibalna oviranost (C68)

Nedeljene zgodbe (Č55, F42)

Empatije kljub poplavi (D35)

Optimizem ljudi (E59)

Sprejemanje situacije (E60)

Grozljive zgodbe (F41)

Žalostne zgodbe (G59)

Vztrajanje v poplavljeni hiši (H41)

POMOČ IN PODPORA SOCIALNIM DELAVKAM

- **Vpliv na psihično in fizično zdravje**

Napor (A65, A70, B60, C69, F44, H43)

Nadurno delo (A66)

Fizičen napor pri sedenju (A67)

Boleča hrbtenica (A68)

Trpljenje pri drži (A69)

Brez vpliva (B61, Č56, E63, G60, H42, I51)

Utrujenost (C70, D37, F43)

Izgorelost (C71)

Stres (Č57, H44)

Pomanjkanje energije (D38)

Fizična nemoč (D39)

Stiska (D40)

Vpliv na zdravje (E62, F45)

- **Viri moči**

Sodelavci (A71, B62, C72, Č59, E64, F46, G61, H46, I52)

Medsebojna pomoč (A72, B64, E65, G63)

Nasveti (B63)

Supervizija (B65)

Pogovor (C73, Č58, G62)

Intervizija (C74)

Družina (C75, Č60, F47)

Pomoč pripravnice (D41)

Uporabniki (E66)

Prijatelji (H45)

- **Prispevek pomoči**

Opravljeno delo (A73, A74, Č61, D42, G65, I54)

Podporno okolje (B66)

Preživetje (B67, F48, G64, I53)

Boljše počutje (C76)

Razbremenitev (C77, H47)

Delo brez odsotnosti (E67)

- **Pomoč vodstva**

Nič pomoči (A75, D43, G66)

Nerazumevanje (A76, Č62)

Čim hitreje opravljeno delo (A77, G67)

Želja po pohvalah (A78)

Razbremenjevanje (B68)

Supervizija (B69)

Sestanki (C78)

Srečanja (C79)

Porazdelitev nalog (C80)

Motivacija (E68, I55)

Organizacija (E69)

Pripravljenost pomagati (F49, H48)

- **Podpora za delo**

Jasne usmeritve (A79, F50, G68)

Prerazporeditev dela (A80)

Organizacija (A81)

Dodaten kader (A82, Č64, D44, F51, H50)

Oddaja vlog na občini (A83, H51)

Krajša oblika vloge (A84)

Informacije s strani MDDSZ (B70, E70, G69)

Transparenten pretok informacij (B71)

Več časa (C81, I57)

Učinkovito vodstvo (Č63)

Delujoč sistem (E71, G70)

Spremembe na ravni države (E72, H49)

Preventivni ukrepi (E73)

Načrti za prihodnost (E74)

Pomoč drugih centrov (I56)

PERSPEKTIVA SOCIALNEGA DELA

- **Izzivi**

Usklajevanje tehničnih in strokovnih nalog (A85, I58)

Reševanje vlog (A86, G72)

Nedelujoč sistem (A87)

Neznano področje dela (B72)

Zgodbe ljudi (C82)

Nezmožnost govora (C83)

Osebni stik (Č65)

Organizacija dela (D45, E75, H52)

Osebna stiska (D46)

Povečan obseg dela (E76, F52, G71)

Odsotnost zaposlenih (H53)

- **Strategije**

Brez razvitih strategij (A88, D47, G73)

Prilagajanje situaciji (A89, C84, F53, H54)

Dodatna izkušnja (B73)

Razvijanje strategij vodstva (B74)

Organizacija dela (C85, E77, F55, H55, I59)

Pomoč študenta (Č66, H56)

Sprotno pisanje (Č67, F54, I60)

Vključevanje sodelavcev (E78)

Medsebojna pomoč (E79)

- **Spremembe**

Organizacija dela (A90, F59)

Dodaten kader (A91, Č68, F56, G76, H57, I61)

Razbremenitev zaposlenih (A92, F58, H62)

Podpora s strani ministrstva (A93, I62)

Drugačen postopek pridobivanja pomoči (B75, F57)

Primernejša plača (B76, H58)

Razmejitev časa (C86)

Usklajevanje rednega in izrednega dela (C87)

Koordinacija MDDSZ (C88, E80, I66)

Realne možnosti (Č69)

Informacije (Č70, G75, H61, I64)

Povečanje sodelovanja (D48)

Jasna navodila (E81, F60, G74, H59, I63)

Delovanje sistema (E82, F61, H60, I65)

- **Potrebna znanja**

Zadostno znanje (A94, G77, I67)

Delo na sebi (B77, F63)

Krepitev lastne moči (B78, D49)

Krepitev samozavesti (B79)

Mirno soočenje (B80, F64)

Ravnanje s stresom (B81, H63)

Travme (C89, Č71, E83, F62)

Medinstitucionalno sodelovanje (C90)

Organizacija dela (E84)

Ekonomičnost (E85)

Iznajdljivost (G78)

Izgorevanje (H65)

- **Ključni vidiki preventive**

Nepredvidljivost (A95)

Izobraževanje (A96, F66, G83, H67, H69)

Preventivni načrti dela (A97, F65, G79, H66, I71)

Izobraževanje uporabnikov (A98)

Urejanje rečnih strug (B82, F68, I68)

Skrb za naravo (B83, F69, G81, G82, I69)

Ozaveščanje (B84, C93, F67, G80, H70, I70)

Strategija spopadanja (C91)

Določitev tveganj (C92)

Gradnje na ne poplavnih območjih (C94)

Dober kolektiv (Č72)

Dober vodja (Č73)

Pogovor (D50)

Nemogoča preventiva (E86)

Medinstitucionalna sodelovanja (G84, H68)

- **Obvladovanje življenjskih stisk**

Usmerjanje k pristojnim službam (A99, B88, C97, Č75, D53, G87)

Stiske vezane na poplave (B85, C95, Č74, D51, E87, F70, H71, I73)

Stiske vezane na obnovo doma (B86)

Nudenje ustrezne pomoči (B87, C96, D52, E89, F71, G86)

Poslušanje (E88, I74, I75)

Posttravmatska stresna motnja (G85)

Alkoholizem (H72)

Nasilje v družini (H73)

- **Pogled na socialno delo**

Enak pogled na socialno delo (A100, F72, H74)

Pomoč ljudem (A101, B89, D54, E90, G88, H75, I76, I77)

Čut za sočloveka (B90)

Negativen pogled javnosti (C98)

Pomemben prispevek socialnega dela (C99)

Večji smisel za delo (Č76)

Nepredvidljivost socialnega dela (F73)