

AKCIJSKI PRISTUP ORGANIZACIJI ZAJEDNICE U IZVANREDNIM PRILIKAMA

Aleksandar Halmi

Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu
Studijski centar socijalnog rada

Izvorni znanstveni članak

UDK 364.46:355.018

Primljeno: lipanj 1994.

U članku autor razmatra mogućnost, značenje i domete pristupa temeljenog na radu u zajednici (community - based approach) u izvanrednim prilikama. Pod izvanrednim prilikama misli se u prvom redu na okolnosti koje nastaju zbog ratnih razaranja i neposredne ratne opasnosti kada službe socijalne skrbi trebaju biti maksimalno mobilne i fleksibilne u rješavanju novih pojava oblika socijalne zaštite. Jedna takva specifična strategija koja povećava stupanj mobilnosti službi jest pristup temeljen na organizaciji i razvoju zajednice. Strategija uključuje procjenu stupnja ugroženosti, osebujne "logističke" pristupe koji mogu pospješiti procese organiziranja zajednice u izvanrednim prilikama s ciljem pružanja učinkovite pomoći ugroženim populacijama, grupama, pojedincima i njihovim obiteljima. Na koncu autor predlaže sveobuhvatni model planiranja usluga prognanicima i izbjeglicama koji prelazi okvire lokalnog organiziranja.

UVOD

Činjenica je da danas o socijalnom radu u organizaciji zajednice u izvanrednim prilikama nema cjelovitih i dubljih teorijsko-metodoloških studija, a niti mnogo praktičnog iskustva.

Doduše, postoje neke parcijalne i fragmentarne studije (Andelski & Skeledžija, 1985), ali su sadržaji tih studija krajnje kontroverzni i diskutabilni glede današnjih zbivanja.

Ratna zbivanja koja već godinama potresaju našu domovinu u prvi plan ističu potrebu organiziranja zajednice u izvanrednim prilikama i poznavanje specifične strategije djelovanja na socijalne probleme ljudi koji nastaju zbog tih prilika.

U ovoj studiji bit će, dakle, riječi o jednom specifičnom metodološkom kompleksu koji obilježavaju svojevrсни "logistički" pristupi koji mogu pospješiti procese organiziranja zajednice u izvanrednim prilikama s ciljem pružanja pomoći ugroženim populacijama, grupama stanovnika, pojedincima i njihovim obiteljima.

DEFINIRANJE OSNOVNIH POJMOVA

Budući da ćemo u ovoj studiji baratati s nekim novijim pojmovima, potrebno je te pojmove što preciznije definirati.

Pod pojmom "organizacija zajednice u izvanrednim prilikama" razumijevamo specifičan pristup i tehniku u radu socijalnih i drugih stručnih djelatnika koji svojim znanjem i vještinama pomažu organiziranje zajednice u izvanrednim prilikama. Tu ponajprije mislimo na sve one organizirane i unaprijed pripremljene i planirane mjere i akcije socijalnog rada koje zajednica uz pomoć navedenih eksperata poduzima u cilju zahvaćanja i saniranja socijalnih posljedica koje nastaju djelovanjem izvanrednih prilika.

Pod "izvanrednim prilikama" razumijevamo stanja nastala zbog ratnih razaranja, neposredne ratne opasnosti, ili pak stanja koja nastaju nakon elementarnih nepogoda.

Pod "stanjem socijalno-zaštitne potrebe" izazvane ratnim zbivanjima razumijevamo takav splet okolnosti koji dovodi do drastičnih promjena u životnoj situaciji pojedinaca, njihovih obitelji ili društvenih grupa zbog kojih oni ne mogu normalno zadovoljavati svoje životne potrebe ili stjecati potrebne uvjete za njihovo zadovoljavanje bez odgovarajuće pomoći društvene zajednice.

Pojam "prognanik" i "izbjeglica". Vlada Republike Hrvatske nedavno je donijela Uredbu o statusu izbjeglica i prognanika. Prvi put uvode se dva naziva: prognanik i izbjeglica. Učinjeno je to zato što međunarodni dokumenti i međunarodne organizacije razlikuju prognanike od izbjeglica. Naime, osobe koje su morale otići iz svojih prebivališta, ali su ostale unutar hrvatske države, nazivaju se prognanicima, a oni koji su spas od ratnih strahota potražili izvan Hrvatske nazivaju se izbjeglicama. I jednima i drugima prava i obveze su iste.

"Status prognanika" odnosno izbjeglice stječe osoba koja je napustila mjesto stalnog prebivališta na ratom ugroženom području. To može učiniti samostalno ili pak organizirano uz pomoć općinskog štaba civilne zaštite, Crvenog križa ili centra za socijalni rad. O priznavanju statusa prognanika i o njegovu oduzimanju odlučuje regionalni ured za prognanike u općini u kojoj je prognana osoba smještena. O priznanju ili oduzimanju statusa izbjeglica odlučuje pak Ured za prognanike i izbjeglice pri Vladi Republike Hrvatske.

OSNOVNI SOCIJALNI PROBLEMI I POTREBE IZAZVANE RATNIM ZBIVANJIMA

Svojim posljedicama na materijalna i kulturna dobra, uvjete života i rada ljudi ratna zbivanja znatno intenziviraju postojeće i stvaraju nove pojavne oblike socijalnih potreba i problema. Opseg i vrsta socijalnih potreba i problema ovisi o nizu raznovrsnih faktora, kao što su:

1. vrsta agresije i neposredne posljedice ratnih djelovanja na ugroženom području,
2. gustoća naseljenosti i struktura stanovništva,
3. ekonomske prilike,
4. opskrba namirnicama, energijom, ogrjevom, vodom, odjećom i obućom,
5. mogućnosti za rad službi, ustanova i agencija socijalne skrbi i drugih društvenih institucija,
6. raspoloživi smještajni, kadrovski i materijalni kapaciteti,
7. opća pripremljenost za narodnu obranu i zaštitu i sl.

Po načinu rješavanja, socijalno-zaštitne potrebe i problemi mogu se diferencirati u dvije osnovne kategorije (Andelski, 1985. 21):

1. problemi koji nastaju u svezi s klasičnim korisnicima socijalne skrbi, i
2. problemi koji nastaju u svezi s novim pojavnim oblicima socijalne skrbi.

Shematski se to može pokazati ovako:

Osnovni socijalni problemi u ratu

KLASIČNI KORISNICI SOCIJALNE SKRBI	NOVI KORISNICI SOCIJALNE SKRBI
1. Maloljetnici bez roditeljskog staranja	1. Problemi u svezi sa zbrinjavanjem velikog broja ljudi (prognanika i izbjeglica)
2. Osobe koje žive u nepovoljnim obiteljskim prilikama	2. Problemi u svezi s velikim brojem vojnih i civilnih invalida rata
3. Materijalno neosigurane osobe	3. Problemi nezaposlenosti velikog broja ljudi
4. Invalidne i druge osobe s teškoćama u PFR	4. Problemi narušavanja socijalne sigurnosti
5. Osobe društveno neprihvatljivog ponašanja	5. Problemi obitelji osoba koje su na službi u HV
6. Duševno bolesne osobe i ovisnici	6. Pojava velikog broja prognanika i izbjeglica u kriznim stanjima
7. Osobe lišene slobode i njihove obitelji kao i osobe otpuštene s institucionalnog tretmana i njihove obitelji	7. /
8. Ostale osobe u stanju socijalnozaštitne potrebe	8. /

Oblici socijalne skrbi

KLASIČNI OBLICI	NOVI OBLICI
1. Osposobljavanja za rad i privređivanje	1. Evakuacija i smještaj
2. Usluge socijalnog i drugog stručnog rada	2. Prihvat i zbrinjavanje prognanika i izbjeglica
3. Smještaj u druge obitelji	3. Smještaj u druge obitelji
4. Smještaj u ustanove socijalne skrbi	4. Smještaj u socijalne i druge društvene institucije
5. Novčane pomoći (stalne, privremene, jednokratne)	5. Novčane pomoći i pomoć u naturi
6. Pomoć i njega u kući	6. Opskrba i prehrana
7. Ostali oblici socijalne skrbi	7. Savjetodavni rad s obiteljima i pojedincima u krizi
8. -	8. Javni radovi

Klasični korisnici socijalne skrbi i novi pojavni oblici socijalne zaštite koji se naročito aktualiziraju u ratu stavljaju službe socijalne skrbi pred nove probleme kojima treba svestrano i cjelovito prilaziti. Stoga sve služe i ustanove socijalne skrbi trebaju biti maksimalno mobilne i fleksibilne, a socijalni i drugi stručni radnici visokokvalificirani i spremni da u svakom trenutku svoja znanja i vještine stave na raspolaganje ugroženim populacijama u određenim lokalitetima (mjesne zajednice, općine, regije).

Provođenje mirnodopskih oblika socijalne skrbi proizlazi iz samog sustava i koncepcije socijalne zaštite uz određene prilagodbe koje zahtijeva sama ratna situacija. S tim u vezi zadržavaju se postojeći oblici socijalne skrbi, ali se i oni modificiraju i dopunjuju prema konkretnoj situaciji i mogućnostima.

Međutim, kad zbog ratnih zbivanja na određenom području velik broj ljudi bude socijalno ugrožen, primjenjivat će se i drugi oblici pomoći i zaštite kojima se osiguravaju osnovne životne potrebe i uvjeti za život, kao što su:

- evakuacija s ugroženog i postradalog područja posebno određenih kategorija stanovništva (djeca, majke s malom djecom, starije i iznemogle osobe, invalidi i dr.) i njihov smještaj u bližoj i daljoj okolici;

- prihvat i zbrinjavanje migracije (prognanika, izbjeglica, zbjegova, povratnika);
- smještaj obitelji čiji su domovi razoreni;
- društvena prehrana obitelji ili pojedinaca bez sredstava za održavanje;
- drugi oblici zbrinjavanja.

Zbrinjavanje se organizira na temelju procjene situacije, tj. procjene ratnih djelovanja ili ugroženosti koju utvrđuje općinski štab civilne zaštite i odlučuje o provođenju mjera zbrinjavanja, njihovom obliku, opsegu i modalitetima.

U provedbi mjera zbrinjavanja prioritet imaju smještaj, prehrana i materijalna pomoć.

PROCJENA STUPNJA UGROŽENOSTI

Jedan od izuzetno važnih zadataka organizacije zajednice u ratnim prilikama je procjena stupnja ugroženosti populacije, uvjeta, mogućnosti i potreba za organiziranom i svrsishodnom socijalnom skrbi. Prema Skeledžiji (1985,4) procjena ugroženosti je postupak kojim se utvrđuje stvarna i potencijalna ugroženost na određenom području, i to na temelju procjene stupnja ugroženosti šireg teritorija, vlastitim istraživanjem i prosudbom stanja, potreba i mogućnosti socijalne skrbi.

Ciljevi procjene su utvrđivanje stanja i potreba za socijalnom skrbi u ratu i izvanrednim prilikama te utvrđivanje mogućnosti da se ta stanja i potrebe optimalno zadovolje i saniraju, polazeći uvijek od najtežih mogućih situacija.

Procjenom stanja i potreba socijalne skrbi utvrđuju se:

1. svi izvori ugroženosti socijalne sigurnosti stanovnika,
2. stupanj ugroženosti stanovnika i ostalih uvjeta u odnosu prema određenim ugrožavajućim faktorima,
3. posljedice koje bi mogle nastati djelovanjem izvora ugroženosti, prvenstveno na socijalni status građana,
4. socijalno-zaštitne intervencije koje je potrebno poduzeti glede otklanjanja izvora socijalne ugroženosti ili smanjivanja posljedica njihova djelovanja,

5. osnovni nosioci socijalno-zaštitnih funkcija i njihovi zadaci, i sl.

U izradi procjene treba uzeti u obzir razlike u izvorima ugroženosti, njihovom intenzitetu i ekstenzitetu, socijalnim konsekvencijama te razlike u mogućnostima saniranja socijalnih posljedica, svakog područja posebno.

Procjena socijalne ugroženosti treba, prema Skeledžiji (1985,55), uvažavati i sljedeće faktore:

- geostrategijski položaj određenog teritorija;
- karakteristike terena (planinski, nizinski, krševit i sl., odnosno prirodni resursi važni za obranu i zaštitu);
- "atraktivnost" područja (je li područje od posebnog interesa za agresora zbog prometnica, luka, željezničkih čvorova, aerodroma, privrednih i drugih objekata);
- tipovi i veličina naselja, geostrategijski položaj naselja, procjena mogućnosti napada agresora i posljedice tih napada;
- broj stanovnika i njihova socio-demografska struktura, posebno u skupini djece, majki s malom djecom, starih osoba, invalida i kroničnih bolesnika;
- aktualne socijalne i socijalno-zaštitne potrebe i sadašnja organiziranost i efikasnost socijalne skrbi;
- pretpostavke važne za socijalnu sigurnost stanovnika i mjere koje treba planirati: evakuacija dijela stanovnika odnosno prihvat evakuiranih i osiguranje njihovih osnovnih potreba (organizacija smještaja, prehrane i sl.).

Procjenu ugroženosti, na osnovi spomenutih pretpostavki izrađuje stručni tim pri centru za socijalni rad u suradnji s drugim subjektima socijalne skrbi i organima narodne obrane i zaštite (općinski i krizni štabovi).

Procjena mogućnosti unutar određene lokalne zajednice (općine, regije) treba polaziti od klasičnih oblika i metoda socijalnog rada koje su modificirane i prilagođene novonastaloj situaciji i povećanoj potrebi za socijalnom skrbi. Također je potrebno predvidjeti i pripremiti nove oblike i metode socijalnog rada radi saniranja stanja socijalno-zaštitnih potreba koje mirnodopska socijalna skrb nije kadra sama sanirati.

Na kraju procjene potrebno je izvesti zaključak u kojem će se sažeti svi izvori i posljedice ugroženosti te procijeniti sve mogućnosti kojima će se djelovati na saniranje, ublažavanje ili terminaciju socijalnih posljedica ugroženosti.

METODOLOŠKI OKVIRI ISTRAŽIVANJA SOCIJALNE UGROŽENOSTI PROGNANIKA

Iz prethodnih opservacija vidljivo je da primjena socijalnog rada u organiziranju zajednice na saniranju posljedica socijalne ugroženosti prognanika zahtijeva visokokvalificiranog stručnjaka koji posjeduje specifična znanja, vještine i praktična iskustva iz svih relevantnih disciplina koje ulaze u navedeni metodološki korpus. Misli se ponajprije na znanja iz područja socijalne politike, socijalnog planiranja, metodologije društvenih istraživanja, logistike i organizacije rada (u izvanrednim okolnostima).

Takav pristup, koji sve više osmišljava jedan globalni referentni okvir, uvodi nas u srž novog problema. Naime, sad se postavlja pitanje kako realizirati strategiju akcije koja će voditi obuhvatu i promjeni kompleksne socijalne situacije prognanika koji obitavaju u određenim lokalnim zajednicama Hrvatske.

Drugo pitanje, koje nema toliko praktično značenje, ali je relevantno za znanstvenu spoznaju u socijalnom radu jest pitanje o prirodi znanstvenog saznanja u socijalnom radu. Drugim riječima, radi se o pitanju praktične primjene znanstvenih spoznaja, pri čemu se stručni socijalni rad konstituira kao aplikativna društvena disciplina. Taj posebni status socijalnog rada u sustavu fundamentalnih i primijenjenih društvenih znanosti dirigira i sasvim nove istraživačke strategije koje moraju biti daleko efikasnije od tradicionalnih metodoloških pristupa. Njihova specifičnost ogleda se u brzom i efikasnom rješavanju problemne situacije klijenata (prognanika). Ova svojevrsna paradigma koja zauzima posebno mjesto u okviru tzv. "problem - solving" metodologije poznata je pod nazivom akcijska istraživanja.

Smatramo da u ovim dramatičnim i sudbonosnim trenucima ova paradigma ima svoje puno opravdanje jer pridonosi brzom djelovanju na osnovi rezultata istraživanja što je za ovu populaciju od izuzetne važnosti.

Tradicionalni metodološki koncepti i njihove "vrijednosno neutralne" orijentacije znatno produžuju i odgađaju transfer teoretskih saznanja u praksi, što dovodi do zastarijevanja podataka na osnovi kojih bi trebalo djelovati. U situacijama u kojima je vrijeme itekako bitan faktor djelovanja (a u slučaju saniranja socijalne situacije prognanika to je svakako bitan faktor), dolazi do odstupanja ustanovljene slike od stvarne situacije u trenutku akcije i, konsekventno tome, do neprimjerenosti ponuđenih solucija postojećim problemima ciljane populacije.

Proces rješavanja problemne situacije prognanika

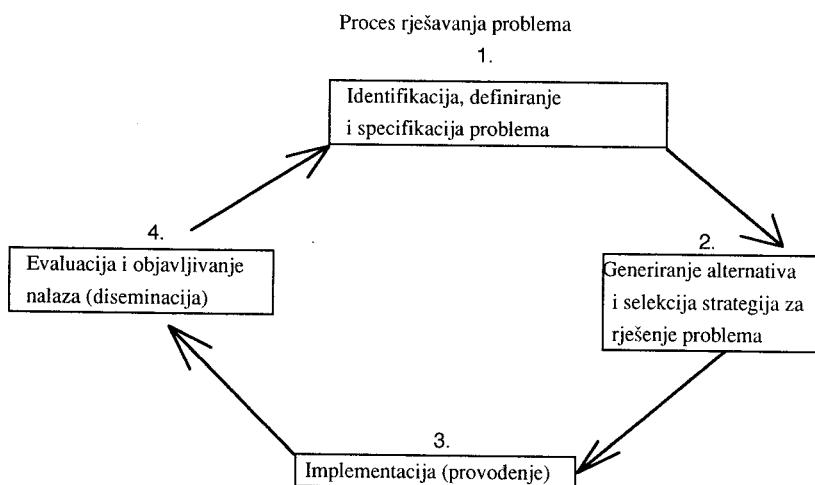
Međutim, glavni problem koji se u svezi s time postavlja jest pronalaženje adekvatnog modela kojim bi se akcija saniranja socijalne situacije prognanika mogla najbolje logistički operacionalizirati. Kao što je poznato, suvremena metodologija socijalnog rada uvijek implicira dijalektiku dvaju simultanih procesa: istraživanja i prakse socijalnog rada putem "generičkog procesa rješavanja problema" (generic problem-solving process, Martinović, 1989, 296). Taj proces je planska, racionalna i uređena serija koraka usmjerena prema određenom cilju, teškoći ili problemnoj situaciji.

Proces rješavanja problemne situacije sadrži određenu epistemološku proceduru koja služi kao "znanstvena osnova za pomaganje" (Kahn, 1965). Faze ili etape navedenog procesa svojevremeno su opisali Grinell i Hudson (1988, 16) preko svog poznatog modela istraživača/praktičara. Proces ciklički teče kroz četiri temeljne faze koje ne treba promatrati kao odvojene entitete, već kao metodološki povezane cjeline koje se postupno spajaju u krug. Model ukazuje na sljedeće: socijalni radnici koji rade u zajednici i za zajednicu uvijek shvaćaju istraživanje i praksu kao jedinstveni, generički proces rješavanja problema. Zajedno, istraživanje i praksa dva su simultana koraka istog procesa (Hudson, 1987). Proces počinje prepoznavanjem klijentovih poteškoća, zatim se prikupljaju informacije kako bi bilo moguće specificirati i precizirati prirodu problema. Nakon toga razmišljamo o mogućim alternativama i rješenjima, da bi se konačno odabrala jedna solucija koja se provodi u praksi (implementacija). Proces završava vrednovanjem rezultata (evaluacijom) da bi ponovno započela prva faza. Grafički to izgleda vrlo jednostavno, ali u praksi nije nimalo tako. Stoga navedeni model služi samo kao spoznajno-teorijski okvir koji nam pomaže da stalno budemo usredotočeni na istraživački problem, umjesto da donosimo proizvoljne zaključke. Respektirajući tu činjenicu, možemo zaključiti da su istraživanje i

praksa identični procesi što upućuje na paralelizam tih dvaju postupaka koji se integriraju u generički proces rješavanja problema.

Grinnell - Hudsonov grafikon ovako ilustrira taj proces:

Grafikon I.



I. FAZA: IDENTIFIKACIJA, DEFINIRANJE I SPECIFIKACIJA PROBLEMA

1. Opće rješavanje problema: (GPS)

- prepoznavanje postojanja problema:
zbrinjavanje velikog broja prognanika koji su evakuirani iz kriznih područja.

2. Istraživanje u socijalnom radu: (SWR)

- identificiranje problema istraživanja:
identificiranje broja prognanika koji dolaze iz kriznih područja, i identificiranje njihovih socijalnih i socijalno-zaštitnih potreba.

3. Praksa socijalnog rada: (SWP)

- dijagnoza i procjena:
definiranje i rangiranje prioriternih potreba i problema prognanika i procjena prema stupnju ugroženosti.

II. FAZA: GENERIRANJE ALTERNATIVA I SELEKCIJA STRATEGIJA ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA

1. Opće rješenje problema: (GPS)

- sugeriranje mogućih rješenja problema:
smještaj u druge porodice ili ustanove socijalne skrbi i u druge društvene institucije, organiziranje opskrbe, prehrane, materijalnih i drugih davanja.

2. Istraživanje u socijalnom radu: (SWR)

- formuliranje hipoteza i nacrtu istraživanja:
npr., u kojoj je mjeri stupanj ugroženosti u ciljanoj populaciji povezan s nastankom kriznih stanja u obitelji prognanika i otežavaju li ta stanja adaptaciju na novu sredinu. U ovom slučaju moguće je primijeniti sva tri nacrtu istraživanja: eksplorativni, deskriptivni i eksplanotorni (kauzalni).

3. Praksa socijalnog rada: (SWP)

- selekcija i planiranje intervencija:
ovisno o tipu i strukturi novih javnih oblika socijalnih problema, planira se i socijalno-zaštitna intervencija.

Ako se, na primjer, pojavi velik broj prognanika u nekoj lokalnoj zajednici, krizni štab mjesne zajednice u suradnji s kriznim (operativnim) štabom općine, centrom za socijalni rad i Uredom za izbjeglice pri Ministarstvu rada, socijalne skrbi i obitelji Republike Hrvatske, odmah angažira mobilni tim za hitne intervencije na terenu. U pravilu se u takvim situacijama mobiliziraju sve one socijalne strukture koje bi se inače trebale, po teritorijalnom načelu, brinuti o ugroženim klijentima, dok bi mobilni tim intervenirao samo u situacijama neposredne ugroženosti klijenta. No, sigurno je da mobilni tim može i treba brzo i efikasno "staviti u pogon" spomenute nadležne institute.

III. FAZA: IMPLEMENTACIJA (provedba)

1. Opće rješenje problema: (GPS)

- iznosi se plan akcija kriznog štaba mjesne zajednice, općine i centra za socijalni rad. Evidentira se broj obitelji i ustanova koje mogu privremeno smjestiti prognanike. Perfektura se odnos s drugim institucijama značajnim za rješavanje problema prognanika (zdravstvene ustanove, dječji vrtići, đачki i studentski domovi i sl.). Organizira se telefonska služba i mjesto neposrednog kontakta.

2. Istraživanje u socijalnom radu: (SWR)

- izrada i donošenje konačnog nacrtu istraživanja:
u ovom kontekstu treba najprije donijeti odluku kojim ćemo se metodama i tehnikama koristiti u fazi prikupljanja podataka o prognanicima. Zatim treba, u skladu s cjelokupnom logikom istraživanja, odrediti tko može dati najbolje podatke koji nas zanimaju, gdje, kada

i pod kojim okolnostima. Prema tome, u nacrtu istraživanja treba odrediti uzorak ispitanika. Ako se odlučimo za kauzalni nacrt istraživanja, tada, pored reprezentativnosti i adekvatnosti uzorka, treba voditi računa o kontrolnoj grupi. Drugim riječima, nacrtom istraživanja određujemo uvjete istraživanja koji će omogućiti provjeru naših hipoteza.

3. Praksa u socijalnom radu: (SWP)

- provedba odabranih solucija:

u praksi se kreiraju organizacijska rješenja problema odnosno pronalaze se organizacijske forme koje mogu poslužiti kao rješenja identificiranih problema prognanika. Premda su jednokratne novčane intervencije i pomoć u naturi značajne u prvoj fazi, ipak treba inzistirati na pronalaženju organizacijskih formi koje će permanentno zadovoljavati iskazanu potrebu. Primjer takvog rješenja je organizacija komunikacijskog sustava kojim će se perfektuirati odnos između različitih socijalnih struktura i instituta koji su značajni za rješavanje socijalnih problema prognanika. Tu se ponajprije misli na uspostavljanje mreže odnosa između socijalnih institucija, zdravstvenih organizacija, poduzeća, škola, domova, društvenih i društveno - političkih organizacija.

IV. FAZA: EVALUACIJA (objavljivanje i diseminacija nalaza)

1. Opće rješenje problema: (GSP)

- vrednovanje rezultata i mjerenje benefita (CBA):

evaluacija se provodi preko tzv. grupnih feed-back analiza koje se provode na svim razinama i sa svim sudionicima uključenim u proces rješavanja problema prognanika. Organizacija (GFA) izgleda otprilike ovako: istraživački tim vodi strukturirani intervju s pojedinim grupama prognanika o efektima akcije. Nakon toga se evaluiraju rješenja i njihovo funkcioniranje u praksi, ocjenjuje se stupanj zadovoljstva respondenata s postojećom, promijenjenom situacijom, a respondenti daju svoja mišljenja, prijedloge i preferencije koje se ugrađuju u nova, alternativna rješenja.

2. Istraživanja u socijalnom radu: (SWR)

- rezultati se analiziraju, interpretiraju, piše se znanstveni izvještaj. Izvodi se metodološka artikulacija i oblikovanje izvještaja o istraživanju u cilju dobivanja temeljitijih spoznaja o predmetu istraživanja.

3. Praksa socijalnog rada: (SWP)

- vrednuje se napredak klijentovog infrastrukturnog sustava, i to podsustava kao što su somatski i psihički, i nadsustava kao što su obitelj i lokalna zajednica. Konačno se sanira i terminira problemna situacija.

Kao što vidimo, čitav ovaj model prožimaju dva paralelna procesa (akcijsko istraživanje i praksa socijalnog rada) koji se zajedno integriraju u tzv. generički proces rješavanja problema. Bez tog paralelizma i integracije svaka daljnja rasprava o metodološkom kompleksu koji se naziva "socijalni rad u organizaciji zajednice" potpuno je bespredmetna.

Potrebno je napomenuti da se u svakoj fazi navedenog procesa koristi mnoštvo metoda i tehnika, pa možemo govoriti o pluralizmu istraživačkih tehnika i metoda. Taj pluralizam u uskoj je vezi s tzv. "kriterijem triangulacije" koji se primjenjuje na one situacije kad se socijalni radnik nađe pred mnoštvom problema od kojih svaki ima svoju "specifičnu težinu". Da bi povećao šansu da otkrije pravi postupak i metodu u rješavanju problemne situacije, socijalni se radnik koristi načelom triangulacije, tj. koristi više opcija. Dakako, triangulacija nikako ne znači nužnu primjenu triju opcija usprkos konotacije o trojnoj upotrebi metoda.

Na kraju, treba vidjeti kako u stvari izgleda orijentacijska shema projekta planiranja sveobuhvatnog sustava usluga prognanicima.

Planiranje modela sveobuhvatnog sustava usluga prognanicima

a) Imamo li mi u ovom trenutku konstruirani model sveobuhvatnog planiranja sustava usluga žrtvama viktimizacije?

Činjenica je da se danas svako disciplinarno područje bavi prognanicima, naturajući vlastito gledište definiciji i analizi sustava usluga toj populaciji. Dakako, takvo pojedinačno gledište očito utječe na način na koji se pružanje usluga planira i provodi. Multiplikacija usluga svakako je potreban i pozitivan trend, ali istodobno može prouzročiti parcijalan, fragmentaran i kategoričan pristup prognanicima, ograničen organizacijskim i disciplinarnim limitima.

Socijalni se radnici unutar arene usluga nalaze doista u minornom položaju, što je paradoksalno. Umjesto da se nalaze na položajima rukovođenja, kreiranja i planiranja socijalne politike, njihova se uloga potpuno marginalizira, premda najveći teret obveza, odgovornosti i operativnih poslova snose upravo oni.

No bez obzira na to, socijalni radnici suočeni su s izazovom okretanja postojeće isprekidane mreže autonomnih davalaca usluga k detaljnijem utvrđivanju modela sveobuhvatnog sustava koordiniranog pružanja usluga. Međutim, ovdje nastaje jedna smetnja u koordinaciji, a to je problem ograničenih sredstava. Ispočetka su usluge stimulirane stalnim pritjecanjem novih sredstava, uključujući financijska sredstva, pomoć u naturi, angažiranje građana i profesionalno znanje. Ali sve veći porast usluga i populacije korisnika limitirat će sredstva, što će nužno voditi osmišljenim naporima radi koordinacije djelatnosti u različitim područjima.

b) Drugo pitanje koje se nameće samo po sebi jest izgradnja konceptualnog okvira za procjenu potreba i usluga

Konceptualni okvir za ovu procjenu pruža model sveobuhvatnog sustava pružanja usluga prognanicima jer je njihova viktimizacija ozbiljan i kompleksan problem koji zahtijeva specijaliziranu intervenciju kako bi se smanjio rizik daljnjih i prolongiranih štetnih konsekvencija. Utemeljen na ovakvoj analizi viktimizacije, model ukazuje da bi idealani sustav pružanja usluga prognanicima, bez obzira u kojoj se lokalnoj zajednici nalazili, pružao kontinuirane intervencije koje: 1. pomažu potencijalnim žrtvama da smanje rizik viktimizacije i 2. osiguravaju da žrtve prime brzu, trajnu i kvalitetnu pomoć nakon što dođe do viktimizacije. Koristeći se današnjim spoznajama, osnovne komponente svakog

sveobuhvatnog sustava pružanja usluga, bez obzira na to koliko je labavo organiziran, možemo identificirati kao:

1. usluge prevencije i smanjenja rizika,
2. izlazak na teren i identifikacija žrtava,
3. hitne usluge intervencije u kriznim situacijama,
4. savjetodavni rad i podrška,
5. dugoročno rješavanje problema (problem-solving process),
6. koordinacija

c) Treće je pitanje kako riješiti neke metodologijske probleme koji se u svezi s tim pojavljuju.

Koristeći se prethodnim konceptualnim okvirom, moguće je procijeniti potrebe na razini države kako bi se utvrdila raspoloživost i adekvatnost pojedinih usluga žrtvama. Te bi usluge trebale sačinjavati minimalni sveobuhvatni sustav usluga u svakoj lokalnoj zajednici posebno. Ciljana populacija uključena u ovu studiju svakako su prognanici - žrtve agresije i njihove obitelji. Za obradu davalaca usluga na lokalnoj razini trebalo bi utvrditi dvostruki instrumentarij:

Prvi dio treba sadržavati popis usluga izvedenih iz konceptualnog okvira koje bi trebale sačinjavati minimalni sveobuhvatni sustav usluga (informiranje o uslugama, 24 h telefonska služba, 24 h služba osobnog kontakta, hitno zbrinjavanje, hitno organiziranje prehrane i odijevanja, hitna financijska pomoć, hitno transportiranje, hitni liječnički pregled, i sl.).

Drugi dio instrumentarija predviđen je za korištenje u radu s institucijama koje djeluju na razini države i on je prvenstveno usmjeren na prioritetne potrebe pružanja usluga diljem Hrvatske, nedovoljno pokrivena područja, potrebe stručne edukacije davalaca usluga, smetnje u koordinaciji između ustanova na razini cijele države.

d) Konačno, četvrto pitanje tiče se prognostičke vrijednosti takve studije.

Nema dvojbe da bi takva studija pružala veliku količinu informacija Uredu za prognanike i izbjeglice. Napor u tom pravcu učinjen je izradom Prijedloga programa psihosocijalne prilagodbe i obrazovanja prognanika i izbjeglica u siječnju 1992. godine. Planiranje efikasnog i sveobuhvatnog sustava pružanja usluga prognanicima koji se temelji na takvoj potencijalnoj studiji zahtijeva temeljito poznavanje problematike, sistematsku procjenu potreba i usluga, te suradnju i koordinaciju među ustanovama i strukama. Moguće je procijeniti da bi se iz takvog sveobuhvatnog sustava iskristalizirale četiri grupe potreba ili problema:

1. Prva grupa potreba bile bi potrebe za uslugama prognanicima. Dosadašnja iskustva o potrebama prognanika pokazuju da su efikasna hitna intervencija i skrb, kritičan činilac u pružanju pomoći žrtvama da uspješno prebrode viktimizaciju. Usluge na razini lokalne zajednice navode se kao visokoprioritetne potrebe, ali je vrlo indikativno da davaoci usluga često ne znaju kome se obratiti i što učiniti u takvim slučajevima, nego su prepušteni sami sebi. Na to se nadovezuje i opravdana zabrinutost adekvatnošću usluga koje bi trebale omogućiti dugoročno rješavanje problema, nakon viktimizacije. Posebno je važno naglasiti da

se potrebe prognanika za uslugama razlikuju od jedne lokalne zajednice do druge, i to zato što postoje velike razlike u opsegu i adekvatnosti lokalnih sistema pružanja usluga.

2. Druga grupa su potrebe samih ustanova. Na prvom mjestu treba spomenuti razlike u razini znanja. Izravni davaoci usluga imaju različite razine znanja pa su svjesni vlastite potrebe za boljom informiranošću o raspoloživim uslugama za prognanike. Možda je tome razlog i nedovoljna obučenost da se pristupi pružanju usluga iz holističke perspektive. Druga dimenzija problema je adekvatna profesionalna, administrativna i financijska podrška zajednice. Taj opasni ali i evidentni manjak priznanja i podrške djelatnosti socijalnim radnicima pridonosi opadanju morala, što može ugroziti efikasno pružanje usluga.

3. Treća važna grupa potreba su potrebe suradnje i koordinacije među ustanovama. Kako je za efikasno pružanje usluga žrtvama nužna koordinacija više ustanova i struka u cijeloj našoj državi očigledna je potreba za boljom komunikacijom i suradnjom među lokalnim davaocima usluga. Kontuirani rast sustava usluga kroz dodatna sredstva i krajnje efikasno korištenje postojećih nužni su ako prognanicima želimo pružati odgovarajuće usluge.

4. Konačno, četvrta grupa potreba su potrebe za sistematskom i ciljanom edukacijom u ovom području. Gotovo svi socijalni i drugi stručni radnici zaposleni pri centrima za socijalnu skrb navode potrebu za dodatnom obukom u pogledu određene tematike. Tematika koja se pokazala najvažnijom sa stanovišta izravnih davaoca usluga odnosi se na:

1. obitelj prognanika i udomitelja,
2. psihosocijalnu prilagodbu pri povratku u prijašnje mjesto boravka,
3. prevenciju posttraumatskog stresa,
4. probleme školske djece i omladine,
5. probleme starijih ljudi i
6. profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje.

Kao što se iz rasprave može vidjeti, prognanici moraju manevrirati kroz višestruke i složene sustave, uključujući pravne, medicinske i socijalne, istodobno pokušavajući savladati traumu viktimizacije.

Planiranje djelotvornog sveobuhvatnog sustava pružanja usluga zahtijeva temeljito poznavanje ovog kompleksa, sustavnu procjenu potreba te suradnju i koordinaciju među ustanovama i strukama. Ovi zahtjevi opet nalažu potrebu ulaganja sredstava posebno namijenjenih planiranju i tehničkoj pomoći.

Referencije:

1. Andelski, A., Skeledžija, B.: *Socijalna zaštita u općenarodnoj obrani i društvenoj samozaštiti*, Zagreb, 1985.
2. Grinnell, R.: *Social Work Research and Evaluation*. Third edition, F. E. Peacock Publishers, Inc., Itasca, Illinois, 1988.
3. Hudson, J., & Grinnell, R.: *Program Evaluation*. In B.R. Compton, & B. Galaway: *Social Work Processes*, Homewood, IL: Dorsey, 1987.
4. Kahn, A.: *Issues in American Social Work*, New York, 1965.
5. Martinović, M.: *Specifičnosti metodologije socijalnog rada*. ZPF.

*Summary**ACTION APPROACH OF COMMUNITY ORGANIZATION IN EMERGENCY**Aleksandar Halmi*

In the paper, the author analyzes the possibility, meaning and scope of the community based approach in special circumstances. Special circumstances are taken to mean conditions that are the result of war and war destruction, when social welfare services have to be most mobile and flexible to satisfy new forms of social protection. A very special strategy that increases the degree of service mobility is an approach based on organization and community development. The strategy includes evaluation of the level of jeopardy, some very typical logistical approaches that can encourage the processes of community organization in such circumstances. The aim of such activities is to offer efficient help to groups, individual and their families. Finally, the author suggests an overall model of service planning for the displaced and refugees, going beyond the model of local organizing.