

Федерално министарство
рада и социјалне политике

Министарство здравља
и социјалне заштите
Републике Српске

ПРИРУЧНИК

ЗА ДЈЕЛОВАЊЕ ЦЕНТАРА ЗА СОЦИЈАЛНИ
РАД У ВАНРЕДНИМ СИТУАЦИЈАМА
ИЗАЗВАНИМ ПРИРОДНИМ НЕСРЕЋАМА

Издавачи:

Министарство здравља и социјалне заштите Републике Српске
Федерално министарство рада и социјалне политике

Лектура и коректура:

Мира Ђук
Драшко Гајић
Ферида Дураковић

Дизајн:

Мирна Ђесовић

Штампа:

Графика Шаран

Тираж:

200 примјерака

Федерално министарство
рада и социјалне политике

Министарство здравља
и социјалне заштите
Републике Српске



ПРИРУЧНИК

ЗА ДЈЕЛОВАЊЕ ЦЕНТАРА ЗА СОЦИЈАЛНИ
РАД У ВАНРЕДНИМ СИТУАЦИЈАМА
ИЗАЗВАНИМ ПРИРОДНИМ НЕСРЕЋАМА

Сарајево, 2015. године

ЛИСТА СКРАЋЕНИЦА

БиХ	Босна и Херцеговина
РС	Република Српска
ЦЗ	Цивилна заштита
ЦК	Црвени крст
ФБиХ	Федерација Босне и Херцеговине
HFA	(Hyogo framework for Action) – Хјого оквирни план дјеловања
UNICEF	Међународни фонд за дјецу и омладину
UNDP	Развојни програм уједињених нација
UNISDR	Међународна стратегија уједињених нација за смањење катастрофа
OSCE	Организација за Европску безбједност и сарадњу
ЦСР	Центар за социјални рад
IFSW	Интернационална федерација социјалних радника
NFPA	Национална асоцијација противпожарне заштите
HBO	Невладина организација

ПРИЗНАЊА И ЗАХВАЛЕ

Аутори овог приручника су проф.др Суада Буљубашић, Факултет политичких наука, Сарајево; доц.др Мира Ћук и мр.сц. Драшко Гајић, Факултет политичких наука, Бања Лука; и мр.сц. Јања Милинковић, Филозофски факултет, Мостар.

У оквиру шире стручне групе, свој стручни допринос изради приручника дали су доц.др Љубо Лепир, Факултет политичких наука, Бања Лука; мр. Бранка Сладојевић, Министарство здравља и социјалне заштите Републике Српске; Мирослав Јурешић, Мирослав Маухар и Ања Андрић Алибеговић, Федерално министарство рада и социјалне политике; те представници мисија OSCE и UNICEF у Босни и Херцеговини.

Овим путем изражавамо захвалност члановима стручног тима, који су у веома кратком року провели процес консултација и дали свој стручни допринос у изради овог приручника, који представља јединствен примјер у региону и шире.

Посебну захвалност изражавамо представницима центара за социјални рад, домова здравља, школа, Црвеног крста, општинских служби за друштвене дјелатности, те цивилне заштите и невладиних организација из Бањалуке, Костајнице, Челинца, Српца, Градачца, Тузле, Сребреника, Лукавца, Брчко Дистрикта, Маглаја, Олова, Завидовића, Домаљевца, Оџака, Добоја, Модриче, Шамца и Бијељине, који су заједно са представницима стручног тима учествовали на радионицама у Теслићу, у априлу 2015. године. Овај приручник настао је на темељима њихових искустава у прошлогодишњим поплавама, те на исказаној потреби да се јасније дефинише улога социјалног рада у ситуацијама природних катастрофа.

Такође се захваљујемо Институту за друштвена истраживања Факултета политичких наука у Бањалуци и Едмири Ашчић на техничкој и административној подршци.

ПРЕДГОВОР

Глобалне климатске промјене посљедних година су узроковале многобројне природне катастрофе, које као посљедицу остављају огромне људске и материјалне штете. У оваквим ситуацијама додатно су угрожене оне категорије становништва које и у редовним околностима захтијевају посебне мјере заштите: дјеца, особе са инвалидитетом, старије особе итд.

Поплаве које су задесиле Босну и Херцеговину у мају 2014. године показале су, нажалост, низ слабости система заштите и немогућност адекватног одговора на вишеструке потребе становништва. Координација између релевантних институција у пружању помоћи и заштити рањивих категорија становништва у општинама погођеним поплавама била је слаба. У овој ситуацији, центри за социјални рад суочили су се са додатним захтјевима, не знајући како да на одговарајући начин одговоре на вишеструке сложене проблеме. Неки центри за социјални рад и сами су били погођени поплавама, у којим су им уништене просторије, базе података и аутомобили, а угрожени су били и запослени, који су изгубили властите куће и нашли се у ситуацији да су им потребни помоћ и подршка.

Имајући у виду ова искуства, Федерално министарство рада и социјалне политике и Министарство здравља и социјалне заштите Републике Српске су се, у сарадњи са UNICEF-ом, у склопу редовних активности програма социјалне заштите и инклузије договорили да се изради практични приручник који треба да дефинише улогу и поступање центра за социјални рад у кризним ситуацијама изазваним природним катастрофама.

Потреба за израдом овог приручника произашла је из разноликости искустава на локалном нивоу у вези с улогом центара за социјални рад, те након исказаног захтјева да се јасније дефинише улога ових институција, не само због ње саме него и због других институција на локалном нивоу које су дужне поступати у систему заштите и помоћи угроженом становништву. Сматрамо да ће овај приручник умногоме допринијети бољој координацији и локалном планирању мјера заштите, не само у кризним ситуацијама него и у припреми одговора на могуће кризе те у фазама опоравка.

UNICEF БиХ, у сарадњи са Федералним министарством рада и социјалне политике, Министарством здравља и социјалне заштите Републике Српске, те другим надлежним институцијама у области социјалне заштите у Босни и Херцеговини, остаје дугорочно посвећен унапређењу система социјалне и дјечије заштите, са посебним фокусом на јачање отпорности локалних заједница и на бољу припрему да одговори на природне и друге катастрофе. Посебну пажњу посвећујемо континуираном јачању капацитета центара за социјални рад с обзиром на њихову кључну улогу у заштити најрањивије популације, а нарочито дјеце. Надамо се да ће овај приручник значајно допринијети бољој припреми ове институције за суочавање са кризним ситуацијама.

На крају, желимо да изразимо дубоку захвалност свим социјалним радницима и другим професионалцима у центрима за социјални рад који су у прошлогодишњим поплавама дали свој несебичан допринос у збрињавању становништва у поплавленим подручјима.

Драган Богданић, др мед.

Министарство здравља
и социјалне заштите
Републике Српске

Прим. Др Милан
Мандиловић

Федерално министарство
рада и социјалне политике

Др Ауман Абулабан

UNICEF

УВОД

Поплаве које су задесиле простор Босне и Херцеговине у 2014. години показале су хировиту и бруталну снагу природе. Наведено дешавање, нажалост, било је попраћено трагичним губицима људских живота, масовном девастацијом инфраструктуре, стамбено-привредних објеката, као и осталих јавних и приватних добара. У локалним заједницама погођеним поплавама и појавом клизишта нагло се повећао број људи који су били угрожени и којима је у датим околностима, поред спасавања живота, било неопходно обезбиједити социјалну сигурност.

Центри за социјални рад, са својим стручним особљем, у оквиру законских прописа и професионалних ингеренција за поступање у наведеним околностима, више или мање успјешно су поступали и остваривали своју улогу и сарадњу са дугим актерима који су дјеловали у оквиру система снага заштите и спасавања на нивоу локалних заједница које су биле погођене поплавама.

Искуства стручних радника центара за социјални рад из тог периода могу се, између осталог, свести на сљедећа питања: да ли смо и како смо се припремали за реаговање у ситуацијама ванредних околности које су изазване поплавама и клизиштима? Како смо реаговали с обзиром на припрему и да ли смо могли учинити више? Шта смо научили и извукли као поуку из посљедњих дешавања? Ова искуства и питања довела су до идеје о потреби израде приручника за дјеловање центара за социјални рад у ванредним ситуацијама изазваним природним несрећама.

Подршку овој идеји дали су удружења стручних радника запослених у центрима за социјални рад из Републике Српске и Федерације БиХ, мисије OSCE-а и UNICEF-а у Босни и Херцеговини, као и Министарство здравља и социјалне заштите у Влади Републике Српске и Министарство рада и социјалне политике у Влади Федерације Босне и Херцеговине.

Посебан допринос даљем развоју остварења наведене идеје дала је мисија UNICEF-а, која је обезбиједила неопходне материјалне ресурсе, те у радни тим за израду Приручника окупила стручна и одговорна лица из ентитетских министарства, стручњаке из академске заједнице те представнике удружења стручних радника које окупљају запослене у центрима за социјални рад.

Као крајњи резултат сада имамо Приручник за дјеловање центра за социјални рад у ванредним ситуацијама изазваним природним несрећама. Он је конципиран тако да кроз холистичку перспективу кризног менаџмента и управљања ризицима олакша рад руководству и запосленима у центрима за социјални рад у погледу њиховог системског позиционирања у домену нормативне, институционалне и професионалне димензије за планско дјеловање у ванредним ситуацијама.

С тим у вези, у првом поглављу Приручник даје практичан и једноставан приказ оквира дјеловања центра за социјални рад у ванредним ситуацијама. Друго поглавље фокусирано је на преглед смјерница у процесу припреме центра за социјални рад за ванредне ситуације, док су у трећем и четвртном поглављу обухваћене и обрађене смјернице које се односе на задатке и активности у оквиру дјеловања центра за социјални рад током ванредне ситуације, односно дјеловања центра за социјални рад у процесу рехабилитације након природне несреће. Пето поглавље посвећено је значају, практичној употреби и повратном утицају мониторинга и евалуације на планирање и поступање центра за социјални рад у свим претходно поменутиим фазама. У шестом поглављу дат је приказ кључних момената који се односе на процес комуникације, са фокусом на смјернице планирања комуникације, актере комуникације и друге активности које обухватају и специфично обиљежавају процес комуникације у ванредним ситуацијама.

Кориштењем властитог искуства и праксе, као и научних сазнања, у изради Приручника дошли смо до средства које може практично да допринесе остварењу кохерентности и напретка у осмишљавању начина, односно планова центра за социјални рад којима ће се предупредити укупни негативни ефекти по животне и радне услове људи и жена. Са овим приручником направљен је специфичан корак у развоју система социјалне заштите и центра за социјални рад у сегменту дјеловања у ванредним ситуацијама изазваним природним несрећама.

Приручник је, прије свега, намијењен руководству и стручним радницима запосленим у центрима за социјални рад. С обзиром на тематику која је обрађена у Приручнику, као на и његов садржај, он може бити публикација коју ће користити руководства снага заштите и спасавања, те друге релевантне службе општинског, ентитетског и државног нивоа.

САДРЖАЈ

I ОКВИР ДЈЕЛОВАЊА ЦЕНТАРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД У ВАНРЕДНИМ СИТУАЦИЈАМА	12
1. Ванредна ситуација.....	12
2. Етичка начела социјалног рада	19
3. Улога социјалног рада и социјалне заштите у ванредним ситуацијама	22
4. Корисници социјалне заштите	25
5. Законски оквир дјеловања у ванредној ситуацији.....	27
Систем заштите и спасавања	27
Начела заштите и спасавања	29
Процјена угрожености од елементарних непогода и других несрећа	30
План заштите и спасавања у ванредним ситуацијама.....	30
Дјеловање у ванредној ситуацији.....	31
II ПРИПРЕМА ЦЕНТАРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД ЗА ДЈЕЛОВАЊЕ У ВАНРЕДНИМ СИТУАЦИЈАМА	38
1. Одређење фазе приправности	38
2. Дјеловање центра за социјални рад у фази приправности.....	41
Што је ризик?	41
Процјена ризика и стања	42
Утврђивање приоритета дјеловања	49
Планирање дјеловања центра за социјални рад у ванредној ситуацији	51
Садржај плана дјеловања центра у ванредним ситуацијама	56
Мониторинг и евалуација плана	60
3. Друге активности центра за социјални рад у фази припреме	61

III ДЈЕЛОВАЊЕ ЦЕНТАРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД У ВАНРЕДНОЈ СИТУАЦИЈИ. 66

1. Одређење фазе дјеловања66
2. Задаци и активности центра за социјални рад у фази дјеловања 68
 - Прва фаза – фаза активације 71
 - Друга фаза или фаза ургентног дјеловања 78
 - Трећа фаза или фаза стабилизације.....82

IV ДЈЕЛОВАЊЕ ЦЕНТАРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД НАКОН ВАНРЕДНЕ СИТУАЦИЈЕ (ФАЗА РЕХАБИЛИТАЦИЈЕ) 90

1. О фази рехабилитације.....90
2. Задаци и активности центра за социјални рад у фази рехабилитације.....92
 - Прва фаза или фаза стабилизације95
 - Друга фаза или фаза процјене.....99
 - Трећа фаза или фаза реконструкције или фаза опоравка.107

V МОНИТОРИНГ И ЕВАЛУАЦИЈА ДЈЕЛОВАЊА ЦЕНТРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД У ВАНРЕДНИМ СИТУАЦИЈАМА..... 120

VI КОМУНИКАЦИЈА У ВАНРЕДНОЈ СИТУАЦИЈИ 128

1. О комуникацији128
2. Значај комуникације у ванредним ситуацијама.....131

ЛИТЕРАТУРА140

1

I ОКВИР ДЈЕЛОВАЊА ЦЕНТРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД У ВАНРЕДНИМ СИТУАЦИЈАМА

1. Ванредна ситуација.....	12
2. Етичка начела социјалног рада	19
3. Улога социјалног рада и социјалне заштите у ванредним ситуацијама	22
4. Корисници социјалне заштите	25
5. Законски оквир дјеловања у ванредној ситуацији.....	27
Систем заштите и спасавања	27
Начела заштите и спасавања	29
Процјена угрожености од елементарних непогода и других несрећа	30
План заштите и спасавања у ванредним ситуацијама.....	30
Дјеловање у ванредној ситуацији.....	31

I ОКВИР ДЈЕЛОВАЊА ЦЕНТАРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД У ВАНРЕДНИМ СИТУАЦИЈАМА

1. Ванредна ситуација

Савремени свијет карактерише велики број различитих ванредних ситуација изазваних природним и другим несрећама. Ове ситуације су нежељене, неочекиване, непредвидљиве, доводе у опасност животе и имовину људи и других материјалних и културних добара, те стварају панику, страх и неизвјесност.

Шта су ванредне ситуације изазване природним несрећама и која је улога центара за социјални рад у оваквим условима?



Ванредна ситуација је „ситуација у којој су ризици и пријетње или посљедице катастрофа, ванредних догађаја и других опасности за становништво, животну средину и материјална добра таквог обима и интензитета да њихов настанак или посљедице није могуће спријечити или отклонити редовним дјеловањем надлежних органа и служби, због чега је за њихово ублажавање и отклањање неопходно употријебити посебне мјере, снаге и средства уз појачан режим активности“. (члан 5, став 1, алинеја а Закона о заштити и спасавању у ванредним ситуацијама).



Ванредни догађај је „несрећа изазвана елементарном непогодом и другом несрећом која може да угрози здравље и живот људи и животну средину, а чије је посљедице могуће спријечити или отклонити редовним дјеловањем“. (члан 5, став 1, алинеја б Закона о заштити и спасавању у ванредним ситуацијама).



Природне непогоде су „догађаји који су узроковани дјеловањем природне силе на које људски фактор не може утицати као што су: потрес, поплава, високи снијег и сњежни наноси, олујни и оркански вјетар, град, пролом облака, клизишта, суша, хладноћа, те масовне појаве људских, животињских и биљних болести“. (члан 3, став 1, алинеја 1. Закон о заштити и спасавању људи и материјалних добара од природних и других несрећа).

Природне непогоде и ванредне ситуације изазивају смрт или значајне повреде људи, уништавају и оштећују природна и материјална добра, прекидају послове и различите производне и радне процесе и угрожавају финансијско стање заједнице која је погођена природном несрећом. Збрињавање жртава природне несреће приоритетни је посао у ванредној ситуацији.



Збрињавање угрожених, настрадалих, избјеглих и евакуисаних лица у ванредним ситуацијама обухвата пружање хитног смјештаја, здравствену заштиту, снабдијевање храном и водом, спајање раздвојених породица, психолошку подршку и стварање потребних услова за живот.

Често се не прави разлика између појмова *ванредна ситуација* и *криза*, иако између њих постоји разлика. Ванредна ситуација је шири појам од кризе, јер свака криза је истовремено и ванредна ситуација, док свака ванредна ситуација не мора да буде и криза.

Без обзира што је свака ванредна ситуација јединствена, постоје нека заједничка обиљежја:

- изненадност,
- несигурност, и
- временски тјеснац (Новак, 2001: 41).

С обзиром на сложеност проблема који карактеришу ванредну ситуацију, те у условима временског притиска и веома несигурних околности, неопходно је доношење критичних (кључних) одлука свих субјеката који имају обавезу да реагују.



Управљање у ванредним ситуацијама је процес успостављања таквог амбијента у различитим системима, организацијама и заједници у цјелини који обезбјеђује брзу и координисану акцију свих дијелова и нивоа заједнице и у којем се одлучује о потреби предузимања одговарајућих мјера заштите и спасавања становништва, имовине и околине, односно, то је облик командовања постављен на принципима једнонадређености и субординације који обухвата информисање локалне и опште јавности о насталом ванредном догађају, као и давање упутстава о мјерама заштите и спасавања које се предузимају. Појам који се најчешће користи у литератури да означи специфичност управљања у ванредним ситуацијама је *кризни менаџмент*. Дјеловање кризног менаџмента одвија се на различитим нивоима. Први ниво је оперативни: то је дјеловање на првој линији, на терену, гдје се развијају системи и ресурси који директно утичу на ванредни догађај. Други ниво је тактички, који подразумева укупан одговор на догађај кроз активности координацију различитих органа и агенција које у оквиру својих мандата реагују на догађај, утврђују потребе за ресурсима и координишу информисање јавности. Трећи ниво је стратешки, са оријентацијом на управљање догађајем кроз изучавање његових дугорочних импликација, утврђивање дугорочних циљева и успостављање приоритета који служе као путоказ у оперативном нивоу.

Карактеристике управљања у ванредним ситуацијама разликују овај вид управљања од класичних система управљања; садржане су у различитим режимима функционисања система (системи управљања функционишу у више режима), организационе структуре су промјенљиве, информације су обимне, брзо се мијењају, често су неодређене и недовољне за квалитетно одлучивање, а ресурси су ограничени.

У ванредној ситуацији апсолутни приоритет су заштита и спасавање људи који су у највећој опасности и рањивих особа (то су дјеца, инвалиди, старије особе, труднице). Након тога долази заштита и спасавање критичних ресурса и система од којих зависи заједница.

Успјешно управљање ванредном ситуацијом укључује неколико корака:

- анализу потенцијалних проблема, слабости и угрожености,
- планирање активности (израда плана) у случају наступања ванредне ситуације,
- успостављање одговорности у складу са одговарајућом законском регулативом,
- дефинисање организације свих учесника у заштити и спасавању,
- идентификацију свих ресурса за дјеловање,
- одређивање тимова за ванредне ситуације који ће дјелотворно управљати у
- ванредним ситуацијама и њихово стално усавршавање, и
- разраду система комуникације.

Принципи управљања у ванредним ситуацијама

Свеобухватност

Подразумијева препознавање и узимање у обзир свих опасности, свих фаза, свих заинтересованих страна и све ефекте повезане са свим врстама непогода.

Прогресивност

Подразумијева препознавање ризика од будуће непогоде и предузимање превентивних и припремних мјера.

Интегрисаност

Подразумијева повезаност између свих нивоа управљања и свих елемената заједнице.

Кооперативност

Подразумијева изградњу и подржавање искрених односа међу свим заинтересованим, подстицање повјерења, тимског рада, постизање консензуса и олакшавање комуникације.

Координација

Подразумијева синхронизацију активности свих релевантних заинтересованих страна у циљу постизања заједничког циља.

Флексибилност

Подразумијева кориштење креативних и иновативних приступа рјешавању проблема у ванредној ситуацији.

Стручност

Подразумијева приступ заснован на науци и знању, на образовању, обуци и искуству.

Кризни менаџмент код правних субјеката има улогу штаба за ванредне ситуације који управља цјелокупном активношћу субјеката. Штаб чине руководилац (кризни менаџер), који најчешће руководи радом штаба, и менаџери нижег нивоа. Избор штаба за ванредне ситуације нарочито је значајан јер кризни менаџер мора имати тим компетентних и способних професионалаца који ће моћи да предлажу и да проводе одлуке кризног менаџмента. Улога кризног менаџера је веома сложена и одговорна јер кризни менаџери током ванредне ситуације у различитим временским фазама:

- процјењују акције које ће предузети;
- предузимају акције које су неопходне у одређеном тренутку; и
- планирају наредне акције које се морају предузети.

Током ванредне ситуације кризни менаџер се мора придржавати сљедећих принципа:

- суочавање са стварношћу,
- брзо и одлучно дјеловање,
- заштита људи као апсолутни приоритет,
- присуство менаџера на мјесту догађаја, и
- отворена комуникација унутар организације и са окружењем (Кешетовић, 2008).

С обзиром на врло сложене околности у којима дјелује штаб за ванредне ситуације и улогу коју има, кризни менаџер мора да зна своје надлежности, да посједује искуство, самопоуздање, способност доношења одлука, спремност за тимски рад и да буде лидер. Кризни менаџер треба да створи добру радну атмосферу, која је неопходна како би и у вријеме ванредне ситуације запослени могли ефикасно и непристрасно да обављају своје задатке.

Кризна комуникација је важна активност кризног менаџмента. Кризна комуникација укључује планирање начина комуникације унутар организације и са окружењем, остваривање веза и односа са заинтересованим странама и двосмјерну размјену, односно прикупљање информација из окружења и њихово разумијевање у организацији. Кризна комуникација у данашње вријеме све више добија на значају због улоге медија међу становништвом и због неизвјесности која слиједи у периоду који предстоји. Зато је за кризну комуникацију од изузетног значаја благовремено прикупљање информација и њихова селекција, односно одвајање важних од неважних информација.

Циљ ефикасне кризне комуникације су превенција и ублажавање панике, страха и неизвјесности кроз пружање тачних информација свим заинтересованим странама.

Кризна комуникација често се дефинише као систем за прикупљање, обраду и одвајање информација потребних за рјешавање кризне ситуације.

Правило *златног троугла* у кризној комуникацији је давање информација:

- Шта се догодило?
- Које су краткорочне мјере које ће се предузети?
- Које су дугорочне мјере које ће бити превентива за будућност?

Криза се појављује изненада; понекад ју је могуће избјећи, а понекад није. Повјерење које неки центар за социјални рад гради годинама може да се изгуби у кратком времену уколико центар нема изграђен кризни комуникациони план, јер се кризна комуникација планира и може знатно помоћи да се центар ефикасно носи са неочекиваним катастрофама.

Кризна комуникација у великој мјери може помоћи да се спрјечи хаос.

2. Етичка начела социјалног рада

Професионални социјални рад настао је и развио се из вјековне тежње и жеље људи да из хуманих разлога помажу и штите једни друге, нарочито оне који нису у стању да због различитих узрока сами задовоље своје потребе. Социјални рад од свог настанка укључује милосрђе, помоћ сиромашним и човјекољубље.

Социјални рад је у свом даљем развоју улогу подршке допунио и другим активностима, које је касније развио, као што су: подстицање и развијање самосвијести појединца о властитој вриједности, развијање унутрашњих снага код појединаца и група, мобилизација снага заједнице на рјешавању заједничких проблема, оспособљавање и рехабилитација, те солидарност и узајамно помагање људи у заједници. (Дервишбеговић, 2001: 16).

Међународна федерација социјалних радника (IFSW) је глобална организација која наглашава своју улогу у борби за социјалну правду, људска права и социјални напредак развијајући праксу социјалног рада.

Међународна федерација социјалних радника је 2014. године понудила нову глобалну дефиницију социјалног рада: „Социјални рад је практично утемељена професија и академска дисциплина која промиче друштвену

промену и развој, социјалну кохезију те оснаживање и ослобађање људи. Принципи социјалне правде, људска права, колективне одговорности и поштовања различитости основни су у социјалном раду. Поткријељена теоријом социјалног рада, друштвених и хуманистичких наука, те аутохтоним знањем, професија социјалног рада ангажује људе и структуре на рјешавању животних изазова и повећање благостања.“

Социјални рад усмјерен је на рад с људима, па се социјални радници морају понашати и дјеловати у складу са одређеним моралним нормама. У социјалном раду посебно се истиче важност кодекса понашања, јер је сама професија заснована на моралним вриједностима којих се треба придржавати у професионалном раду, као и уопште у међуљудским односима.

Професионални етички кодекс у социјалном раду обавезује социјалног радника на најхуманије поступање. Овај кодекс даје оквир за професионално дјеловање, а истовремено одређује обавезе и дужности социјалних радника:

- дужност пружања одговарајућих услуга,
- дужност поштовања приватности клијента,
- дужност информисања клијента, и
- дужност упозорења (према Видановић, 2005: 39-40).

Ове обавезе и дужности подразумевају поштовање људског достојанства и људских права и спречавање одређених некоректних и неетичких поступака.

Према IFSW, будући развој социјалног рада базиран је на етици која је изложена у два значајна међународна документа, а то су:

1. Међународна декларација о етичким начелима социјалног рада, и
2. Међународни етички стандарди за социјалне раднике.

У овим документима представљена су основна етичка начела професије социјалног рада, као и могуће етичке дилеме које се јављају код социјалних радника у раду с клијентима.

Поред бројних начела којима се социјални радници морају руководити у пракси, посебно је важно истаћи да:

- Сваки појединац има право на самоиспуњење као обавезу да доприноси развоју благостања друштва;
- Свако друштво треба функционисати тако да осигура максималну добробит свим својим члановима;

- Социјални радници су посвећени начелима социјалне правде;
- Социјални радници дужни су да користе објективно и теоретски структурирано знање и вјештине да би помогли појединцима, групама, заједницама и друштвима у њиховом развоју и разрјешавању конфликта појединац-друштво;
- Социјални радници морају пружити најбољу могућу помоћ сваком ко тражи њихову помоћ и савјет, без дискриминације на основу пола, доби, хендикепа, боје коже, социјалног поријекла, расе, религије, језика, политичких увјерења или сексуалне оријентације;
- Социјални радници морају поштовати основна људска права појединца и група, као што је утврђено у Универзалној декларацији о људским правима Уједињених нација и другим међународним документима који произлазе из Декларације;
- Социјални радници обраћају пажњу на начела приватности, повјерљивости и одговорне употребе информација у свом професионалном раду;
- Социјални радници охрабрују клијенте да што више учествују, а истовремено би требали бити информисани о ризицима и могућим добитима предузимањем акција (IFSW, 1994).

У ванредним ситуацијама начела која посебно долазе до изражаја у односу према дјелатности у заједници су:

- Активно ангажовање које подразумемијева пуно учешће у ванредним догађајима;
- Развој сарадње, заједнички рад и координација активности са другима актерима у систему заштите и спасавања;
- Подршка и ангажовање волонтера у социјалним активностима;
- Информисање јавности о стању, потребама и активностима;
- Заштита професионалног и друштвеног угледа професије;
- Достојанство у личном и професионалном понашању.

Приоритетна начела на којима је заснован рад са корисницима су:

- Поштовање вриједности и достојанства људских бића;
- Недискриминација по било којем основу;
- Уважавање личности сваког појединца и задобијање повјерења;
- Истрајност у проналажењу рјешења;
- Пажљиво информисање и упознавање лица и породице са свим чињеницама;
- Пожртвовано ангажовање у свако доба.

3. Улога социјалног рада и социјалне заштите у ванредним ситуацијама

У ванредним ситуацијама угрожено је становништво и повећава се број лица која се налазе у стању социјалне потребе.

Стање социјалне потребе је стање у којем је лицу неопходна помоћ ради савладавања социјалних и других тешкоћа и стварање услова за задовољавање основних животних потреба, а уколико се те потребе не могу задовољити у другим системима социјалне сигурности. (члан 2. ст.2 Закон о социјалној заштити РС).

На социјалне потребе одговарају многи друштвени системи и организације. **Социјална заштита** је дјелатност која по својој мисији има важну улогу у задовољавању социјалних потреба, јер се ради о дјелатности која обухвата мјере и активности за стварање услова за остваривање заштитне функције породице, услова за самосталан живот и рад лица која се налазе у стању социјалне потребе или за њихово активирање у складу са способностима, обезбјеђивање средстава за живот материјално необезбјеђеним и за рад неспособним лицима и другим грађанима који су у стању социјалне потребе, као и обезбјеђивање других облика социјалне заштите.

Поред центра за социјални рад као основне установе социјалне заштите, постоје и друге установе намијењене за смјештај или дневни боравак дјеце, омладине, одраслих и старијих лица која се налазе у стању социјалне потребе.

Центар за социјални рад је установа поливалентног типа са јавним овлаштењима у области рјешавања о правима грађана из социјалне заштите, остваривања улоге органа старатељства, превентивних активности, као и праћења и проучавања социјалних проблема и појава.

Центар за социјални рад у систему социјалне заштите представља основну установу путем које се непосредно или посредно задовољава велики дио потреба социјалне заштите и других примарних потреба грађана.

Центар за социјални рад има јавна овлаштења у остваривању права из Закона о основама социјалне заштите, заштите цивилних жртава рата и заштите породице са дјецом и Породичног закона у ФБиХ, односно Закона о социјалној заштити, Закона о дјечијој заштити и Породичног закона у РС.

Поред задатака и обавеза који произлазе из ових закона, надлежности центра за социјални рад (органа старатељства) налазе се и у другим

законима, као што је Закон о заштити од насиља у породици, Закон о заштити и поступању са дјецом и малољетницима у кривичном поступку, Закон о извршењу кривичних и прекршајних санкција, те у законима у области васпитања и образовања.

Центар за социјални рад има бројне задатке и циљеве, међу којима су да:

- Открива и прати социјалне потребе грађана и проблеме у области социјалне заштите;
- Предлаже и предузима мјере у рјешавању стања социјалних потреба грађана и прати њихово извршење;
- Организује и спроводи одговарајуће облике социјалне заштите и непосредно пружа услуге социјалне заштите и социјалног рада;
- Развија и унапређује превентивне активности које доприносе спречавању и сузбијању социјалних проблема;
- Пружа стручну помоћ корисницима као што су дијагностичке и савјетодавно-терапијске услуге, те спровођење одговарајућих третмана;
- Подстиче, организује и координира професионални и добровољни хуманитарни рад у области;
- Води евиденцију и документацију о пруженим услугама и предузетим мјерама у оквиру своје дјелатности;
- Обавља и друге послове утврђене законом и одлуком скупштине општине. (Видановић, 2006).

Да би успјешно обављао своју дјелатност, центар за социјални рад мора да планира свој рад и да осмишљава различите облике реаговања и дјеловања на социјалне појаве и проблеме појединаца, друштвених група и заједнице. У центру за социјални рад врши се стратешко и оперативно планирање. **Стратешко планирање** има дугорочну оријентацију на организацију као цјелину која функционише и позиционира се у ширем контексту. Ово планирање формулише генералне циљеве центра и тражи начине за њихово остварење коришћењем и алокацијом ресурса како би се они остварили. Резултат стратешког планирања су најважније стратешке одлуке. То су циљеви и стратегије. Стратешки планови покривају дужи временски период, односе се на шири обим организације и укључују формулисање циљева.

Оперативно планирање оријентисано је на рјешавање конкретних и свакодневних проблема. Везано је за поједина функционална подручја као

што су управљање људским ресурсима, управљање процесом пружања социјалних услуга или финансијама за одређене временске периоде. Помоћу оперативног планирања лакше се имплементирају стратешке одлуке. Оперативни планови спецификују шта треба остварити у одређеном краћем временском периоду и дефинишу начине за постизање циљева.

Израда годишњих оперативних планова је перманентна активност центра за социјални рад. Ови планови представљају континуиран процес и праве се у току календарске године, најчешће у трећем кварталу за наредну годину. Основа за израду годишњих оперативних планова су стратешки документи, законски и подзаконски акти.

Годишњи планови морају да буду сачињени на реалним основама да би се план могао извршити. Зато процес планирања (стратешког и оперативног) захтијева добру припрему, а то подразумијева процјену потреба, анализу постојећег стања, дефинисање приоритета и реално сагледавање финансијских, кадровских и других могућности за реализацију предвиђених активности.

Центар за социјални рад мора имати **план поступања у ванредним ситуацијама** који може бити дио стратешког плана, засебан документ или се сваке године уноси у годишњи оперативни план. Израдом плана поступања у ванредним ситуацијама центар за социјални рад се припрема за реаговање у случају ванредне ситуације изазване природном или другом несрећом.

Поред израде плана поступања у ванредним ситуацијама, задатак центра је и да формира тимове за реализацију тог плана. Неопходно је прецизно дефинисати линије комуникације и координације у тиму да би се јасно знало ко, кога и када информисе о обављеним задацима. Координатор ових тимова најчешће је директор, односно руководилац центра по службеној дужности.

У случају да наступи ванредна ситуација изазвана догађајем који угрожава живот, здравље и благостање великог броја људи, центар за социјални рад своје активности спроводи у складу с планом поступања у ванредним ситуацијама, уз поштовање принципа хитности, селективности (по приоритетима), недискриминације, сарадње и координације са другим субјектима.

4. Корисници социјалне заштите

Корисници социјалне заштите су особе које се налазе у стању социјалне потребе, а у складу са Законом о основама социјалне заштите, заштите цивилних жртава рата и заштите породице са дјецом у ФБиХ и Законом о социјалној заштити у РС.

У случају ванредне ситуације изазване природном несрећом број корисника социјалне заштите се повећава. Губитак дома, имовине, понекад и радног мјеста, доводи људе у стање социјалне потребе, а стање тренутних корисника се додатно усложњава. Због изненадног губитка основних претпоставки за нормалан живот, односно немогућности задовољавања базичних потреба, велики број становништва угроженог подручја постаје зависан од помоћи друштва.

У ванредним ситуацијама у посебно тешком положају нађу се рањиве категорије становништва: болесни, старије и изнемогле особе, инвалиди и дјеца. Њихов положај је изнимно тежак уколико морају бити евакуисани из својих домова. У таквим околностима, посебно са овом категоријом становништва мора се врло обазриво поступати, уз поштовање њихове личности, достојанства, недискриминације по било којем основу и њиховог најбољег интереса, а нарочито дјеце.

Уколико постоји потреба за смјештајем у одговарајуће установе социјалне заштите, центар за социјални рад мора да ступи у контакт са овим установама и да изнађе могућности за њихов смјештај. Пред социјалне раднике се као посебно тежак задатак намеће смјештај дјеце из евакуисаних подручја.

У ванредним ситуацијама, унаточ врло тешким околностима, није пожељно одвајати дјецу од родитеља. Много је боље да дјеца остану уз своје родитеље у смјештају гдје су знатно лошији материјални и хигијенски услови него да се раздвоје да би дјеца добила бољи смјештај.

Социјални радници треба да усмјеравају дјецу и породице да се ослањају на своје уобичајене изворе подршке (чланове шире породице, родбину, пријатеље, комшије, школске другове) јер оваква подршка утиче на смањење стреса и доприноси осјећају веће сигурности с једне стране, а омогућује рационалнију употребу ресурса који су у ванредним приликама ограничени с друге стране.

За дјецу која су евакуисана и смјештена у колективне смјештаје посебно је важно структурирати и организовати вријеме и испунити га разним активностима. Пожељно је да им вријеме буде организовано тако да садржи уобичајене активности јер се на тај начин дјецу пружа осјећај сигурности. Поред тога, старија дјеца могу добити нека задужења као што су брига о млађој дјецу, старијим особама или неки лакши физички послови.

Пожељно је подстицати дјецу на неке заједничке активности, дружења и колективне игре.

У оваквим околностима посебно је значајно понашање родитеља; зато је важно да се дају упуте родитељима како да се понашају према дјечи. Родитељи не смију показивати панику јер дјеца у кризним ситуацијама копирају реакције родитеља. Родитељи својим понашањем морају да пошаљу поруку да су дјеца уз њих сигурна, безбједна и вољена. Дјеца сличног узраста треба да проводе вријеме заједно, а за дјецу школског узраста неопходно је обезбиједити активности које личе на школске обавезе – цртање, читање, причање прича и слично.

Родитељи треба да причају са дјецом о кризном догађају уколико то дјеца желе, и треба да их пусте да без устезања покажу своја осјећања. Родитељи не смију спречавати или кажњавати дјецу уколико кроз игру понављају трауматске догађаје кроз које су прошла. На овај начин дјеца обрађују властите доживљаје како им се сјећања на њих не би враћала неконтролисано и нежељено током дужег периода.

Потребно је да родитељи потраже стручњаке уколико имају икаквих недоумица у поступању са дјецом, ако примите неке неуобичајене реакције код дјеце или ако се сами тешко носе са стањем у којем се налазе, како би добили психосоцијалну помоћ.

Психосоцијална помоћ подразумијева пружање подршке особи у стресном периоду – како да функционише у друштву, како да прихвати своја осјећања (везана за сам стресан период, али и након њега) и како да задовољи друге потребе које се јављају у тешким тренуцима.

Психосоцијална помоћ потребна је свима који се изненада нађу у животном проблему; психосоцијалну помоћ треба да пружају стручне особе.

Поред дјеце, која су најугроженија у вријеме ванредне ситуације, и друга лица са високим нивоом потреба су додатно ризична и захтијевају посебан однос у оквиру социјалне заштите. То су особе са инвалидитетом којима и у свакодневном животу и задовољавању основних треба помоћ друге особе, особе које живе саме или оне које уопште немају породичну подршку. И друге особе са инвалидитетом које живе саме могу бити додатно угрожене због инвалидности; на примјер, глуве особе не могу да чују знакове обавјештавања и упозоравања и слично. Старе особе које су слабо покретне, живе саме и немају породичну подршку такође су особе са високим нивоом угрожениости и спадају међу приоритетне кориснике, те све друге особе које се због посебних околности као што су болест, породична ситуација, социјална искљученост и слично налазе у стању повећаног ризика. Центар за социјални рад мора да има у евиденцији све ове особе, да познаје њихову укупну ситуацију и да према степену њихових потреба и угрожениости дјелује у ванредној ситуацији.

5. Законски оквир дјеловања у ванредној ситуацији

Систем заштите и спасавања

Систем заштите и спасавања обухвата програмирање, планирање, организовање, обучавање и оспособљавање, провођење, надзор и финансирање мјера и активности за заштиту и спасавање од природних и других несрећа с циљем спречавања опасности, смањења броја несрећа и жртава, те отклањања и ублажавања штетних дјеловања и посљедица природних и других несрећа.

Систем заштите и спасавања Босне и Херцеговине чине институције, органи и тијела Вијећа министара (владин сектор), правни субјекти и невладин сектор. (Хусеинбашић, 2009: 58).

Област заштите и спасавања у Босни и Херцеговини регулишу три основна закона:

- у БиХ: *Оквирни закон о заштити и спасавању људи и материјалних добара од природних или других несрећа у Босни и Херцеговини* (Службени гласник БиХ бр. 50/08);
- у Федерацији БиХ: *Закон о заштити и спасавању људи и материјалних добара од природних и других несрећа* (Службене новине Федерације БиХ бр. 39/03, 22/06 и 43/10);
- у Републици Српској: *Закон о заштити и спасавању у ванредним ситуацијама* (Службени гласник РС бр. 121/12).

Поред наведених закона, за потпунији нормативни преглед ове области треба уважити и:

- Уредбу о садржају и начину израде плана заштите од елементарне непогоде и друге несреће (*Службени гласник Републике Српске* бр. 68/13);
- Уредбу о садржају и начину израде планова заштите и спасавања од природних и других несрећа и планова заштите од пожара (*Службене новине Федерације БиХ* бр. 08/11).

Због специфичног децентрализованог државног уређења Босне и Херцеговине, државни ниво, односно надлежне државне институције у систему заштите и спасавања имају само координативну улогу, уз одговорност за међународну сарадњу, тражење, прихватање и пружање међународне помоћи. Координационо тијело чине представници Вијећа министара БиХ, Владе Републике Српске, Владе Федерације БиХ и Владе Брчко Дистрикта БиХ.

Оперативни дио у погледу реализације конкретних активности у систему заштите и спасавања је у надлежности ентитета.

Заштиту и спасавање проводе грађани, органи власти, привредна друштва и друга правна лица, службе заштите и спасавања као и штабови, јединице и повјереници цивилне заштите. Сви они представљају субјекте или снаге система заштите и спасавања.

У Федерацији БиХ снагама заштите и спасавања руководе:

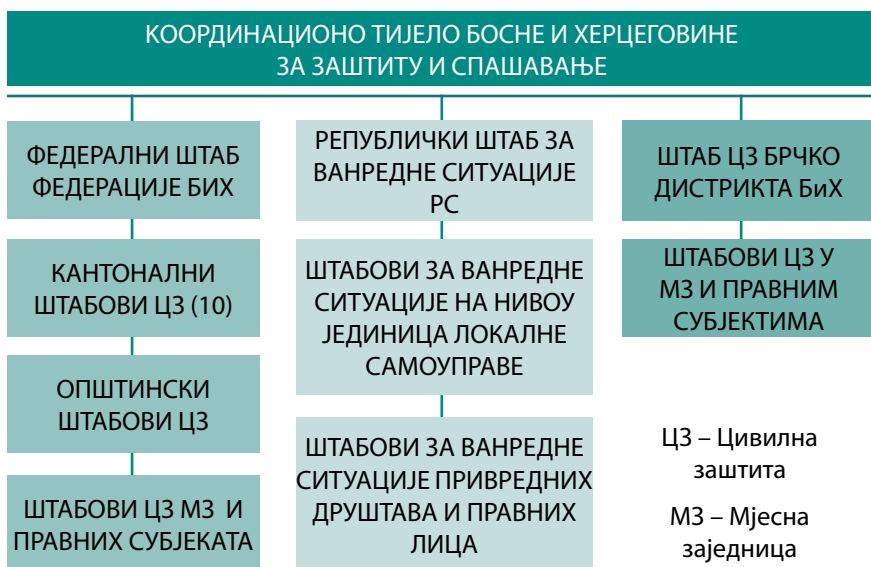
- Федерални штаб цивилне заштите,
- кантонални штабови цивилне заштите (10),
- општински штабови цивилне заштите,
- штабови цивилне заштите мјесних заједница и правних субјеката.

У Републици Српској снагама заштите и спасавања руководе:

- Републички штаб за ванредне ситуације,
- штабови за ванредне ситуације на нивоу јединица локалне самоуправе,
- штабови за ванредне ситуације привредних друштава и правних лица.

У Брчко Дистрикту БиХ снагама заштите и спасавања руководе:

- Штаб цивилне заштите Брчко Дистрикта,
- штабови цивилне заштите у мјесним заједницама и правним субјектима



Извор: Прилагођено према Хусеинбашић, 2009:81; Закон о заштити и спасавању у ванредним ситуацијама, члан 8.

Начела заштите и спасавања

У складу за законском регулативом у БиХ, начела заштите и спасавања заснивају се на сарадњи, солидарности, благовременом и усклађеном дјеловању субјеката заштите и спасавања, а то су:

1. Начело права на заштиту: свако има право на заштиту од несрећа и катастрофа проузрокованих елементарним непогодама и другим несрећама, и заштита и спасавање људи има приоритет у односу на друге активности.
2. Начело солидарности: свако учествује у заштити и спасавању у складу са својим могућностима и способностима.
3. Начело јавности: подаци о опасностима и дјеловању ентитетских органа управе и других органа, органа јединица локалне самоуправе и других субјеката заштите и спасавања су јавни, како би се обезбиједило благовремено обавјештавање становништва о опасности које може погодити елементарна непогода или друга несрећа.
4. Начело превенције: ентитетски органи управе и други органи, органи јединица локалне самоуправе и друга правна лица, приликом обезбјеђења заштите од елементарне непогоде и друге несреће, приоритетно спроводе превентивне мјере заштите у складу са својим надлежностима.
5. Начело одговорности: свако физичко и правно лице, у складу са законом, одговорно је за спровођење мјера заштите и спасавања од несрећа и катастрофа изазваних елементарном непогодом и другом несрећом.
6. Начело супсидијарности (поступности): у заштити и спасавању користе се прво снаге и средства са подручја јединице локалне самоуправе. У случају да те снаге и средства нису довољни, користе се снаге и средства са територије ентитета, другог ентитета и територије БиХ.

Процјена угрожености од елементарних непогода и других несрећа и план заштите и спасавања у ванредним ситуацијама



Процјена угрожености од елементарних непогода и других несрећа је документ којим се идентификују опасности, извори и облици угрожавања, могући ефекти и посљедице, те сагледавају снаге и средства за одговор на опасности изазване елементарним непогодама и другим несрећама, а ради заштите и спасавања живота и здравља људи, животиња, материјалних и културних добара и животне средине.

Процјена угрожености од елементарних и других несрећа садржи нарочито:

- процјену положаја, карактеристика, повредивости територије дјеловањем елементарних непогода и других несрећа по живот и здравље људи, животиња, материјалних и културних добара и животне средине;
- процјену критичне инфраструктуре са становишта угрожености од елементарних непогода и других несрећа;
- идентификацију опасности и процјену ризика од елементарних непогода и других несрећа;
- процјену потребних снага и средстава за заштиту и спасавање;
- закључке.



План заштите и спасавања у ванредним ситуацијама израђује се на основу процјене угрожености. Њиме се у ванредним ситуацијама планирају превентивне и оперативне мјере за спречавање и умањење посљедица елементарних непогода и других несрећа, као и снаге и средства субјеката система заштите и спасавања, те њихово организовано и координисано ангажовање и дјеловање у ванредним ситуацијама у циљу заштите и спасавања људи, материјалних и културних добара и обезбјеђења основних услова за живот.

План заштите и спасавања садржи елементе неопходне за заштиту и спасавање у ванредним ситуацијама, а нарочито:

- приправност: спремност на ванредне ситуације;
- мобилизацију: активирање у случају непосредне опасности или настанка ванредне ситуације;
- заштиту и спасавање по врстама опасности;
- мјере и задатке цивилне заштите (штабова за ванредне ситуације);
- осматрање, рано упозоравање, обавјештавање и узбуњивање;
- употребу снага заштите и спасавања;
- ублажавање и отклањање посљедица;
- информисање јавности.

Дјеловање у ванредној ситуацији

Ванредна ситуација проглашава се одмах по сазнању о непосредној опасности од наступања ванредне ситуације или након наступања, уколико се непосредна опасност није могла предвидјети или није могла бити проглашена послије сазнања о непосредној опасности.

Одлуку о проглашењу ванредне ситуације доноси начелник општине за подручје општине, односно градоначелник за подручје града, а на основу приједлога надлежног штаба за ванредне ситуације на нивоу општине или града. Одлуку о проглашењу ванредне ситуације за територију или дио територије Републике Српске доноси Влада Републике Српске на приједлог Републичког штаба за ванредне ситуације.

У Федерацији Босне и Херцеговине Влада одлуком проглашава настанак и престанак природне или друге несреће на подручју Федерације БиХ на приједлог Федералног штаба цивилне заштите. За подручје кантона то чини влада кантона на приједлог кантоналног штаба, односно за ниво јединице локалне самоуправе прописом општине или града утврђује се надлежност општинских односно градских органа власти у проглашавању настанка и престанка природне или друге несреће и извршавања послова заштите и спасавања угрожених људи и материјалних добара.

Када се прогласи стање природне или друге несреће (ФБиХ), односно ванредна ситуација (РС), када је активиран систем заштите и спасавања, кључну улогу у угроженом подручју има штаб цивилне заштите (ФБиХ), односно штаб за ванредне ситуације (РС) с тог подручја (општински, градски, кантонални, ентитетски) Тај штаб је централни и има главну улогу у руковођењу снагама и средствима који су му стављени на располагање и њему су потчињене све снаге и средства заштите и спасавања.

Штаб издаје акте руковођења у виду наредби, упутстава, смјерница, инструкција, одлука, закључака и сл.

Висок квалитет доношења одлука из надлежности штаба могућ је ако се обезбиједи стручност, опремљеност и оспособљеност штаба.

Стручност штаба обезбјеђује се квалитетном организацијом, а нарочито избором и распоређивањем људи на дужност у штабу. Да би штаб као тим стручњака био способан да реагује на све изазове, он мора бити састављен од најквалитетнијих експерата различитих струка које има одређена средина.

Досадашња пракса показује да су руководиоци центара за социјални рад врло ријетко били укључени у рад као чланови општинског штаба, и овом питању треба посветити знатно већу пажњу.

Циљеви дјеловања свих физичких и правних лица у ванредној ситуацији су:

- Спречавање да опасност прерасте у општу катастрофу или редуковање учинка већ насталих непогода;
- Опстанак физичког лица или правног субјекта, одржавање животног и пословног континуитета;
- Успостављање пословних активности правног субјекта у складу са мјестом и улогом у систему спасавања; и
- Претварање ванредне ситуације и кризног стања у шансу за промоцију и развој правног субјекта.

Активности које се спроводе у заштити и спасавању превентивног су и оперативног карактера. У превентивне активности спадају израда процјене угрожености од могућих ризика од опасности, израда планова заштите и спасавања, уређење простора и објеката у функцији заштите и спасавања, успостављање система и ангажовање лица и материјалних и других средстава за извршење планираних задатака.

Оперативне активности су непосредне активности које се предузимају у случају пријетње и ризика од опасности, за вријеме ризика, као и за отклањање посљедица у току опасности и последице престанка опасности.

Дјеловање кризног менаџмента у ванредној ситуацији може се разложити у више фаза. Прва фаза је **фаза приправности и планирања**. У тој фази се:

- врши процјена ризика и потреба;
- анализирају ресурси;
- развијају акциони планови за тренутак настанка ванредне ситуације;
- развијају комуникациони планови и утврђују начини координације;
- развијају и увјежбавају хитне интервенције (функционисање склоништа и опреме, евакуација итд.);
- врши набавка материјала потребног за дјеловање и заштиту, складиштење, инвентуру и одржавање резерви и опреме за ванредне ситуације;
- развијају волонтерски ресурси и врши њихово оспособљавање; и
- развија лична одговорност запослених, корисника и других заинтересованих страна.

Друга фаза је фаза ублажавања или митигације, која има за циљ спречавање да опасност прерасте у општу катастрофу, или редуција учинака већ настале катастрофе. У овој фази предузимају се дугорочне мјере редуковања или елиминисања ризика, као што су структуралне мјере, којим се користе технолошка рјешења (канални, бране итд.) и

неструктуралне мјере (легислатива, планирање употребе земљишта итд.). У мјере ублажавања спада регулисање евакуације, санкције за оне који одбијају поштовати регулацију, повезивање и утврђивање потенцијалних ризика за јавност, као и мјере за лично ублажавање (тј. процјена могућих ризика за породично здравље и имовину :осигурање имовине и лица, изградња објеката на безбједном подручју итд.).

Трећа фаза је фаза дјеловања или одговор на природну несрећу. У њој се врши:

- Мобилизација потребних хитних ресурса који први дјелују на терену (ватрогасци, полиција, хитна медицинска помоћ, војска, ронилачке снаге итд.), као и секундарних ресурса који пружају подршку (службе које организују прихват евакуисаних, збрињавање, спајање с породицом, исхрана итд.);
- Потрага и спасавање људи и материјалних добара;
- Задовољавање основних потреба погођеног становништва; и
- Оспособљавање погођених појединаца и породица за живот без подршке.

Фаза опоравка је посљедња фаза у кризном управљању и има за циљ повратак погођеног подручја у првобитно стање. У њој се утврђују стање и потребе, процјењује се штета, дефинишу приоритети и доносе одлуке које се односе на хитне потребе, те спроводе акције које укључују поновну изградњу уништених капацитета, поправак инфраструктуре, спровођење санитарних и епидемиолошких мјера, оспособљавање и одржавање дјелатности, производње и рада служби, запошљавање и припрема за спречавање и умањење будућих природних несрећа.

Свака фаза произлази из претходне и поставља захтјеве за наредну; активности се испреплићу и преклапају, међусобно су повезане, условљене и могу се разложити у више под фаза. Координација свих фаза и свих активности, њихово међусобно повезивање, као и повезивање низа оперативних сегмената различитих система обавеза је кризног менаџмента на свим нивоима.

ПРИРУЧНИК

ЗА ДЈЕЛОВАЊЕ ЦЕНТАРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД
У ВАНРЕДНИМ СИТУАЦИЈАМА ИЗАЗВАНИМ
ПРИРОДНИМ НЕСРЕЋАМА

I ОКВИР ДЈЕЛОВАЊА
ЦЕНТАРА ЗА СОЦИЈАЛНИ
РАД У ВАНРЕДНИМ
СИТУАЦИЈАМА

2

II ПРИПРЕМА ЦЕНТАРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД ЗА ДЈЕЛОВАЊЕ У ВАНРЕДНИМ СИТУАЦИЈАМА

1. Одређење фазе приправности	38
2. Дјеловање центра за социјални рад у фази приправности.....	41
Што је ризик?	41
Процјена ризика и стања	42
Утврђивање приоритета дјеловања	49
Планирање дјеловања центра за социјални рад у ванредној ситуацији.....	51
Садржај плана дјеловања центра у ванредним ситуацијама	56
Мониторинг и евалуација плана	60
3. Друге активности центра за социјални рад у фази припреме	61

II ПРИПРЕМА ЦЕНТАРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД ЗА ДЈЕЛОВАЊЕ У ВАНРЕДНИМ СИТУАЦИЈАМА

1. Одређење фазе приправности

Центар за социјални рад, као најважнија установа социјалне заштите, остварује своју дјелатност и у различитим кризним ситуацијама и ванредним условима у складу са важећим законским прописима и основним начелима социјалног рада и социјалне заштите. Ванредна ситуација представља специфичан контекст за дјеловање свих правних субјеката и одређује нека дефинисана понашања која су теоретски, законски и практично условљена, али и тијесно повезана са основном дјелатношћу у редовним условима.

Дјеловање центара за социјални рад у ванредној ситуацији није посебно законски регулисано него је садржано у правима и дужностима привредних друштава и других правних лица и проистиче из основне дјелатности установљене законом о социјалној заштити те другим законима и прописима.

Поштујући опште принципе, правила и начина управљања у кризним ситуацијама (кризни менаџмент), дјеловање центра за социјални рад у ванредним ситуацијама одвија се кроз наведене фазе остваривања дјелатности и управљања у овим ситуацијама.

Прва фаза дјеловања је припремна фаза, која се назива и фаза припреме и планирања. Ово је фаза која се одвија у редовним условима, када се дјелатност уобичајено одвија и када не постоји изражена опасност да може доћи до природне непогоде, али се на основу ранијих искустава и исказаних природних појава претпоставља да може да дође до елементарне непогоде

која производи тешке и велике посљедице по становништво, материјална добра и природне ресурсе. У мирним условима сви субјекти заједнице треба да спроводе превентивне активности заштите и спасавања које имају за циљ припрему за могућу природну несрећу и развијање позитивног односа према ванредној ситуацији како би успјешно одговорили на потребе уколико до ње дође.

Основа припреме за ванредне ситуације лежи у смањењу ризика од природних несрећа и повећању отпорности на њих кроз упознавање са опасностима које доводе до ситуација угрожености с којим се суочава заједница у којој центар дјелује и са начинима на које се те опасности краткорочно и дугорочно мијењају, уз коришћење знања о њима. Наше друштво и различити субјекти у њему немају традицију и културу бављења могућим ризицима који доводе до природних несрећа, не баве се њиховим мапирањем и процјеном угрожености капацитета ни развојем система раног упозоравања, нити развијају стратегије и мјере за смањење ризика које доприносе јачању отпорности у локалним условима. Систем заштите и спасавања развијен и успостављен кроз законску процедуру ове области посљедњих година уводи ту обавезу и налаже свим субјектима да спроводе превентивне активности, које обавезно садрже процјену угрожености од могућих ризика од опасности, израду планова заштите и спасавања, успостављање система и обезбјеђење ресурса за спровођење мјера (људи, простор, објекти, опрема, финансијска средства).

Фаза припреме није временски ограничена и одређена. Она се одвија онако како се одвија и редовна дјелатност центра за социјални рад, кроз специфичне активности које треба да резултирају могућим одговорима на догађаје у ванредној ситуацији.



Активности центра за социјални рад у фази приправности:

- Процјена стања и ризика;
- Израда листа приоритета дјеловања;
- Израда акционих планова;
- Израда комуникационих планова;
- Формирање, одржавање и увјежбавање тимова (служби) и појединаца за управљање у ванредној ситуацији;
- Развој и увјежбавање хитних интервенција;
- Набавка опреме и других средстава за дјеловање у ванредној ситуацији, њихово одржавање и инвентарисање;
- Успостављање веза и односа са другим субјектима заштите и спасавања;
- Развој личне приправности запослених и корисника.

2. Дјеловање центара за социјални рад у фази приправности

Шта је ризик?

Ризици су саставни дио људског живота и директно су везани за начин живота и однос човјека према живој и неживој природи. Ризике такође можемо и треба да посматрамо мултидисциплинарно, јер се ризици истражују како у природним тако у техничким и друштвеним наукама и гранама умјетности. Ризик је, најједноставније казано, вјероватноћа да ће настати губици (изражени у људским животима, финансијским и материјалним средствима) узроковани неком опасношћу (www.unisdr.org) или ситуацијом (стањем) које са одређеним степеном сигурности могу да изазову неочекиване промјене у квалитету, односно могу да доведу до губитка система, организације програма или процеса (Станковић, Савић, Анђелковић, 2002). Ризик од неке природне или друге несреће укључује, дакле, неочекивану опасност и рањивост заједнице, а врло често и изложеност неочекиваној опасности.

Смањење ризика у ванредним ситуацијама захтијева велики ангажман цијеле организације, који се може постићи јачањем капацитета, добром управом, промоцијом одговарајућих програмских политика и законодавства, олакшаним протоком информација и ефикасним координационе механизмима.

Ризици који производе посљедице на стање у социјалној заштити имају природне и друштвене узроке. Природни ризици односе се на природне непогоде које узрокују опасност по становништво и материјална средства. То су ситуације које се јављају изненада, брзо се одвијају, често без упозорења, и доводе до страха, панике и узнемирености цијелокупног становништва.

Процјена ризика и стања

Идентификација ризика који могу угрозити функционисање правног субјекта битан је задатак његовог менаџмента. Процјеном ризика треба да се бави главни менаџмент у организацији. Када су у питању природни ризици, менаџмент центра за социјални рад процјењује ризике који угрожавају организацију и ризике који угрожавају кориснике, односно становнике локалне заједнице који због тих ризика могу постати нови корисници социјалне заштите. Менаџмент центра не може сам урадити процјену ризика од природних несрећа (поплаве, земљотреса, суше, снијега, клизишта, пожара...) него то чини у сарадњи са надлежним органима управе који процјењују ризике за цијелу заједницу. Могу се формирати и мултисекторски тимови који би урадили процјену ризика за цијелу заједницу, са уважавањем специфичности дјеловања и потреба из области социјалног рада. По прикупљеним подацима о процјени ризика у заједници центар сагледава географски положај и начин на који он утиче на изложеност одређеним ризицима, те према мјесту живљења утврђује који су корисници изложени ризицима. Поред географског положаја, центар процјењује и друге факторе који могу да угрозе установу, друге објекте и службе у његовом саставу, њихов положај и дјеловање различитих фактора на њих. У процјени ризика анализира се и систем заштите и спасавања: који све органи и службе дјелују у систему, каква је њихова улога, како функционишу информациони системи за узбуњивање, обавјештавање итд, да ли је на нивоу локалне заједнице донесен план за дјеловање у ванредним ситуацијама и каква улога је предвиђена за сам центар.



Претходне активности центру ће омогућити да се:

- Усвоје стандарди и методи процјене и идентификације ризика од природних непогода;
- Идентификују реалне и потенцијалне неочекиване опасности које могу угрозити сам центар за социјални рад (објекат, опрему, документацију, људски потенцијал и финансије);
- Утврде сва ризичне области на подручју локалне заједнице која би могла да се нађе под ризиком;
- Процијени изложеност људи и имовине свим опасностима од природних непогода и утврде све критичне инфраструктуре;
- На бази профила ризика врши квалитетна процјена величине ризика, односно локације ризика (ризика унутар локалне заједнице или ризика на подручју регије), њихове вјероватноће, узрока и посљедица (изражене у морталитету и/или финансијским губицима);
- Врши позитиван утицај на измјену развојних стратегија и политика у области социјалне заштите идентификацијом и препоруком за увођење мјера смањења ризика и потребних законодавних, институционалних и организационих инструмената и механизма за планирање спремности и ублажавања посљедица природних и других идентификованих несрећа;
- Подстиче развој капацитета институција за процјену ризика у локалној заједници.



Процјена ризика донијеће конкретне користи центру, али и локалној заједници, посебно ако се обавља као заједничка активност у мултисекторском тиму, а што подразумејива:

- 1) Свеобухватан попис општих карактеристика територије локалне заједнице, изворе података и утврђивање недостатака;
- 2) Идентификацију и анализу стварних ризика (или неочекиваних опасности);
- 3) Идентификацију ризика од потенцијалних регионалних ефеката;
- 4) Анализа стања на подручју под ризиком, те процјена квалитета дјеловања;
- 5) Процјену рањивости угроженог подручја, што укључује израду свеобухватне базе података о рањивости или функцијама сваке категорије елемената под ризиком, те израчунавање вјероватних посљедица – максималних људских, материјалних и финансијских губитака за угрожено подручје за које се ради процјена;
- 6) Процјену и профилисање ризика, што значи израду историјских календара разматраних ризика и прилагање карата одговарајуће врсте и размјера (у прилозима Процјене);
- 7) Утврђивање високоризичних подручја, што укључује подручја изложена вишеструким ризицима, или она гдје леже изражени ризици или гдје се одвијају активности високог ризика по угрожену заједницу, те на основу тих елемената развијање сценарија најгорег догађања;
- 8) Утврђивање опција за смањење ризика (рањивости становништва и виталних елемената изложених ризицима) од природних непогода, што подразумејива процјену капацитетности угрожених подручја за смањење ризика и одговор на несреће када ризици ескалирају.
- 9) Утврђивање рокова ажурирања и начина усклађивања процјена других организација са овом процјеном;
- 10) Извођење закључака и препорука.

Процјена ризика приказује се у документу који је квалитетно допуњен бројним графичким, табеларним и картографским прилозима.

У процесу процјене ризика центар треба да користи и достигнућа која су остварена у Босни и Херцеговини. Наиме, што се тиче БиХ (за период 2007-2009. година), Биро Уједињених нација из Женева, уз сагласност Канцеларије у Њујорку, одобрио је програм успостављања државне платформе за редукцију ризика, што се тражи и наведеном Нуого декларацијом и Оквирним акционим планом. Партнер Канцеларије Развојног програма Уједињених нација (UNDP) у Босни и Херцеговини и носилац израде ових стратешких докумената је Министарство безбједности Босне и Херцеговине, а непосредни извршилац је Сектор за заштиту и спасавање.

Такође, треба користити сазнања других средина. Тако, на примјер, стандард Америчког националног ватрогасног удружења (NFPA 1600) захтијева да се ризици анализирају у односу на њихов учинак на девет кључних подручја: здравље и сигурност лица на погођеном подручју; здравље и сигурност особља које учествује у одговору на пријетњу; континуитет и наставак операција; имовина, објекти и инфраструктура; достава јавних услуга; околина; привредни и финансијски услови; регулаторне и уговорне обавезе; репутација или повјерење у организацију.

Ових девет фактора представља минимум стандарда, а могу се додати и остали фактори важни за неку заједницу. Критеријуми за одређивање су сљедећи: да ли је учинак велик, средњи или низак, што се дефинише за сваки фактор зависно од отпорности заједнице. Процјена ризика је кључна за даље планирање у смислу да даје планерима релативно добро представу о рањивости заједнице на пријетње. Након добре процјене ризика кризном менаџменту је лакше да донесе одлуке о приоритетима водећи рачуна о законској регулативи када су у питању корисници социјалне заштите.

Поред географских одлика подручја, ради израде планова дјеловања у ванредним ситуацијама центар мора добро упознати локалну заједницу и процјенити њене социјалне, културне, еколошке и друге карактеристике. Процјена социјалних карактеристика и релација у заједници односи се на процјену квалитета тих односа, утврђивање одлика становништва и његових демографских карактеристика, хетерогеност становништва, традицију и обичаје, на облике и нивое солидарности итд. Ово су све параметри који условљавају структуру потреба и врсте социјалних проблема, али који упућују и на могућност избора и метода дјеловања и на ресурсе којим располаже заједница. За покретање акција центру је неопходно да зна каква је формална институционална структура у заједници, које све институције функционишу и које задовољавају основне социјалне потребе, да ли постоје неки програми који имају социјално заштитне функције и да ли неке неформалне структуре имају утицаја и значајне су за становнике заједнице. Идентификација кључних карактеристика заједнице омогућава да се сагледају и оне одлике заједнице које могу да буду успоравајући фактор, односно који могу да буду потенцијалне препреке, да доведу до отпора и до смањења утицаја мјера и активности које би се спроводиле за вријеме ванредне ситуације.

Систематско праћење, процјена и утврђивање социјалних потреба, социјалних проблема и социјалних процеса у локалној заједници представљају суштинску и полазну претпоставку за израду одговарајућег плана акције у случају ванредне ситуације. Тај процес дио је осмишљеног социјалног рада у заједници и остваривања сложених социјалних функција и развоја заједнице (Милосављевић, Бркић, 2005). Они су битан услов за добро и реално планирање социјалних услуга, предупређење и превазилажење социјалних проблема у нормалним условима, као и утицаја природних непогода на нове кориснике и њихове потребе у заједници.

Према Siegelu, Attkissonu и Carsonu (Милосављевић, Бркић, 2005) процјена потреба има троструку сврху:

1. Да пружи податке о врстама и раширености потреба у заједници;
2. Да се утврде расположиви ресурси за пружање услуга и задовољавање потреба;
3. Да се осигурају подаци неопходни за планирање нових услуга и развој нових програма.

Праћење, идентификација и процјена не смију се поистовјетити са постојањем евиденције и документације социјалних и других служби, институција и пружалаца услуга, као ни са процесом евалуације, а који извире из динамике циклуса који чине планирање-остваривање планова-развоја. То је перманентан процес који се одвија у центру да би се утврђивала динамика потреба, израђивали индивидуални планови збрињавања, планови рада, програми и пројекти, процјењивала успјешност појединих програма и мјера и развијале нове услуге и облици заштите корисника социјалне заштите.

Процјена потреба врши се коришћењем одређених метода којима се обављају истраживања у заједници. То су:

- методи испитивања грађана (упитник, интервју, поштанска анкета),
- методи испитивања група или форума у заједници (фокус групе, зборови грађана),
- геомапирање (просторно испитивање потреба),
- методи испитивања заједнице (посматрање, акциона истраживања).

Центри за социјални рад најчешће у пракси користе селективан приступ у испитивању и утврђивању потреба. То подразумијева да се по нечијем захтјеву или пријави појединца или органа или служби појединачно утврђују стања и потреба посјетама у породици, а том приликом се примјењују технике упитника, интервјуа, посматрања и слично. Неки центри врше и геомапирање у одређеним заједницама гдје је примјетна

учесталост извјесних појава и проблема. Свеобухватнија истраживања раде се најчешће у случају увођења нових услуга или доношења развојних стратегија, када се обављају истраживања на цјелокупном подручју.

Као и у осталим сегментима социјалног рада у заједници, учествовање грађана у праћењу, утврђивању и процјени потреба од посебног је значаја. Зато све ове методе укључују грађане у процес процјене.

Подаци који се прикупе у процесу процјене обрађују се и похрањују у одговарајуће базе података и користе за различите намјене.

У случају припрема за ванредне ситуације изазване природним несрећама подаци добијени процјенама потреба омогућавају:

- израду листа приоритетних корисника са највећим степеном потреба и највећим степеном угрожености у случају елементарне непогоде;
- планирање мјера и активности за заштиту и спасавање потенцијално најугроженијих корисника,
- планирање потребних средстава и опреме за заштиту и спасавање,
- идентификацију ресурса заједнице који се могу ангажовати у заштити и спасавању корисника, и
- израду распореда особља за дјеловање у ванредној ситуацији.

Важно је напоменути да су социјалне потребе динамична категорија и да једном истражене и утврђене потребе под утицајем различитих фактора брзо мијењају свој садржај, интензитет и значај, због чега је нужно периодично ажурирање података и у складу са промјенама утврђивање нових листа и планова.

У мањим срединама, гдје нема довољно ресурса или гдје постоје различите препреке, треба се ослањати и на друге организације (мјесне заједнице, невладине организације и друга удружења итд.) и треба користити њихова сазнања и податке, водећи рачуна о поузданости и тачности тих података.



Центри за социјални рад – процјена ризика у локалној заједници

Ризици за организацију

- Потенцијална угроженост простора (објекта), документације, архива и опреме;
- Људски капацитети (број, структура, стручност и компетенције, обученост) за формирање тимова за дјеловање у природним несрећама;
- Недостатак квалитетне процјене стања унутар организације;
- Могући губици; морталитет, материјални и финансијски губици;
- Дјеловање без стручног тима за пружање психосоцијалне подршке становништву;
- Дјеловање на терену с постојећом опремом и финансијским средствима;
- Непознавање властите улоге у заштити и спасавању грађана;
- Непознавање властите улоге у систему заштите и спасавања;
- Недостатак комуникације унутар организације;
- Самостално дјеловање без координације;
- Дјеловање система за обавјештавање запосленика у случају елементарне непогоде.

Ризици на нивоу локалне заједнице

- Угроженост материјалних ресурса и објеката од виталне важности за заједницу (домови здравља, болнице, установе социјалне заштите за смјештај корисника, спортске дворане, хотели и др.);
- Број и структура корисника са високим нивоом потреба (особе са инвалидитетом, старије и немоћне особе који живе саме, дјеца без родитељске бриге);
- Потенцијална угроженост постојећих корисника социјалних права који се налазе у евиденцији центра за социјални рад;
- Угроженост појединаца, породица и друштвених група које су високо ризичне због услова живота (Роми и други: гдје су смјештени, начин бриге и заштите, могућност евакуације);
- Функционисање система за обавјештавање становништва у случају елементарне непогоде;
- Угроженост саобраћајне инфраструктуре, прекид снабдијевања храном, струјом, водом итд.
- Недостатак комуникације или лоша комуникација између свих организација које дјелују у заштити и спасавању на подручју локалне заједнице;
- Недостатак координације на нивоу локалне заједнице;
- Непознавање дјелатности и надлежности центра за социјални рад од стране других организација;
- Недостатак реалних и адекватних процјена о стању и потребама корисника.

Утврђивање приоритета дјеловања

По процјени ризика и стања, центар за социјални рад наставља са припремама за дјеловање у случају потенцијалне природне несреће. Менаџмент центра анализира утврђене ризике у организацији и у заједници повезујући их са процјеном стања и потреба корисника социјалне заштите и саме установе. Резултат те анализе треба да укаже на приоритетна подручја дјеловања центра у случају природне несреће у оквиру организације и према корисницима њених услуга.

Дефинисање приоритета потреба или проблема као сегмент припреме има изузетан значај из више разлога. Прије свега, у питању су објективни економски разлози, који су врло значајни при реализацији планираних активности. Ни једно друштво није толико богато да би могло да задовољи све социјалне потребе својих грађана у нормалним околностима, а у ванредним ситуацијама оне с новом групом корисника који до тада нису били корисници социјалне заштите у центру за социјални рад постају обимније и сложеније. Наше друштво, које је у транзицији, има додатно ограничене укупне ресурсе за задовољавање људских потреба у постојећим околностима, а у кризним ситуацијама које су изазване природним непогодама ти ресурси постају још ограниченији. Зато кризни менаџмент мора постојеће ресурсе усмјерити на приоритетне области, што је први услов за ефикасност и дјелотворност. Менаџмент уопште, а посебно менаџмент који управља у ванредним ситуацијама, мора имати вјештину и способност да увиди који задаци су у одређеном тренутку значајнији те да усмјери већу пажњу, енергију и вријеме на њих.

Постављање приоритета подразумијева избор шта треба а шта не треба урадити. Потребно је препознати шта је важно и истовремено увидјети разлику између *ургентног* и *значајног*. Значај или високи приоритет имају задаци који нам помажу да остваримо дугорочне циљеве, као и они задаци који могу да имају велики утицај или да произведу дугорочне (повољне или неповољне) посљедице. Добро постављени приоритети омогућавају да се што прије заврше ургентни послови, дакле они код којих би одлагање рјешавања довело до веће кризе или невоље друге врсте. Пажњу потом можемо фокусирати на најважније ствари које обично нису ургентне али зато дугорочно највише доприносе остварењу циљева и сврхе рада.

Приоритети центра за социјални рад могу бити усмјерени **екстерно** (на потребе корисника или грађана), и тада су најчешће усклађени са идентификованим потребама и приоритетима у заједници. Центар увијек одређује и **интерне** приоритете, који се односе на бригу о простору, опреми, документацији, запосленима, те на унапређење управљања у ванредној ситуацији, што омогућава и дјеловање на екстерне приоритете. Приоритет постаје оно око чега постоји сагласност свих, односно одређене групе која ће му се посветити, уколико га је могуће реализовати, у границама кадровских и финансијских могућности. Важно је разумјети

да за бројне проблеме и потребе постоји висок степен сагласности да су значајни и приоритетни. Ипак, уколико су нереални и неизводљиви, они не доприносе унапређењу положаја социјално искључених група већ отежавају или спречавају постизање и онога што је могуће.

Приоритети дјеловања центра за социјални рад према корисницима у ванредној ситуацији утврђују се на основу стања социјалне потребе корисника, степена угрожености и немогућности дјеловања других актера из заједнице (породице, радног окружења, окружења становања и мјеста живљења, других служби заштите и спасавања), а у складу са законским дефинисањем корисника.



Приоритетне групе приликом спасавања и заштите - корисници социјалне заштите

- дјеца без родитељског старања,
- дјеца са сметњама у развоју која живе у рањивим породицама,
- друга дјеца из социјално осјетљивих и рањивих породица,
- особе с инвалидитетом са високим степеном инвалидности које у задовољавању основних потреба требају помоћ друге особе и које живе саме или су смјештене у установе,
- старе и немоћне особе без породичне подршке које живе саме или су на смјештају у установама,
- старе и немоћне особе на смјештају у установама,
- старије особе корисници сталне новчане помоћи,
- дјеца из породица под ризиком од раздвајања.

Остале групе потенцијалних корисника

- особе с мањим степеном инвалидитета које живе саме,
- старије особе које живе саме,
- дјеца и жене на угроженим подручјима,
- бескућници,
- особе са психичким сметњама,
- Роми,
- особе с инвалидитетом без смјештаја које живе на подручју под ризиком,
- друге особе које у ванредној ситуацији остану без подршке и којим је неопходна помоћ.

Корисници смјештени у установама, у ванредној ситуацији у првом реду су одговорност установе у којој се налазе на смјештају. Ако је установа изложена опасности, или је погођена природном непогодом, очекује се да ће они затражити помоћ мјесно надлежног центра, тако да у утврђивању приоритета центар треба да има у виду и потребе ових особа.

Несреће и катастрофе немају једнак утицај на све људе, јер међу људима постоје разлике у доживљавању оваквих ситуација. Међутим, постоје одређене групе људи које су посебно рањиве, или су рањиве на специфичан начин у односу на општу популацију. У посебно рањиве групе спадају дјеца, жене, особе старије животне доби, те особе с одређеним тјелесним инвалидитетом као и психички болесници.

Поред корисника социјалне заштите, који и у нормалним условима представљају врло осјетљиву популацију, неке категорије грађана у ванредној ситуацији постају посебно осјетљиве због послова које обављају. То су припадници примарних и неких секундарних служби заштите и спасавања, као што су припадници хитних служби и спасилачких тимова, истражитељи, чланови хуманитарних организација, припадници војних јединица ако су ангажоване и сл.

Активности на утврђивању приоритета завршавају се израдом листа корисника по нивоу потреба и нивоу угрожености. Те листе су саставни дио плана активности у ванредној ситуацији и користе се за пружање и просљеђивање информација службама заштите и спасавања ради евакуације и спасавања, односно за праћење и помоћ коју центар и остали субјекти пружају у ванредној ситуацији.

План дјеловања центра за социјални рад у ванредној ситуацији

Све наведене активности у фази припреме омогућавају да се направи добра припрема и прикупи довољно података да би се могло приступити изради плана дјеловања центра у ванредним ситуацијама. А и важећи закони у области заштите и спасавања у овим ситуацијама обавезују привредна друштва и правна лица да израђују планове заштите и спасавања. Израда планова није пракса ни у једној установи социјалне заштите, као ни у већини других организација. Чак су јединице локалне самоуправе врло мало радиле на таквом планирању и већина нема акционе планове.

И сам процес израде плана садржи више група активности које су логички и временски усклађене.



Припремне активности у изради плана

- Припрема резултата процјене ризика и процјене стања за коришћење у планирању
- Формирање тима за израду плана
- Обука и припрема тима
- Одезбјеђење услова за рад тима
- Упознавање општинског штаба са активностима планирања
- Прибављање подршке за израду плана у локалној заједници

Процијењени ризици, утврђено стање и потребе и други подаци од значаја за планирање обрађују се и прилагођавају за ефективно кориштење у планирању. Обимни материјали процјене претварају се у прегледне, јасне, сажете извјештаје који садрже све неопходне податке потребне за планирање. То ради главни менаџмент центра, који може за то задужити и другу компетентну особу која је учествовала или координисала дотадашње активности. У припреми материјала за план треба водити рачуна о сљедећем:

- Потребе угрожених корисника остају исте, али могу да се интензивирају и повећају;
- Корисници центра могу да постану и суграђани/породице који раније нису били корисници;
- У ванредним ситуацијама треба обезбиједити најбоље интересе корисника и осигурати безбједност како корисника тако и запослених у центру за социјални рад;
- План треба да се базира на постојећим ресурсима центра, али да укључи и ресурсе заједнице путем развијања партнерства и сарадње; и
- План треба ускладити са локалним, регионалним и националним(државним) плановима кризних штабова. (Жегарац, 2010).

Уколико постоји план на нивоу локалне заједнице, или план дјеловања система социјалне заштите у ванредним ситуацијама, треба га прибавити и с њиме ускладити планирање у центру.

Планирање само за себе не доноси резултате. Планирањем организација поставља правац свога дјеловања кроз процјену ризика у заједници при наступању ванредних околности. План треба примијенити тако да донесе резултате. Добро направљен план повећава шансе да активности из дана у дан постигну жељене резултате. Планирање помаже запосленицима центра да се усмјере на праве приоритете, то унапређује *радни процес* људи који раде заједно на остваривању приоритета. Процес планирања помаже да се организација боље одреди и *изнутра* и *према вани* у локалном окружењу и према другим службама. Јасноћа циљева и тежњи мотивише запослене и усмјерава њихове активности (Locke & Latham, 2002). Планирање штеди вријеме, помаже запосленима и руководиоцу да благовремено развију свијест о приоритетним проблемима, да разраде могућа рјешења и да буду спремни за наступајуће раздобље. Планови такође пружају основу да се допринеси и постигнућа препознају и на индивидуалном нивоу и на нивоу организације.

Менаџмент центра из реда запослених формира тим за израду плана. О томе треба донијети и писмену одлуку, у којој ће утврдити сврху формирања тима, његов састав, задатке, улоге појединих чланова, вријеме рада и одговорности. По потреби, у тим се укључују и друге стручне и важне особе које се баве заштитом и спасавањем, планирањем или уопште менаџментом и које могу дати допринос у изради плана. Осим стручних радника, било би добро да у тиму буде предсједник управног одбора центра и представник општине. У зависности од величине центра, стања и потреба у локалној заједници, тим за доношење плана може обухватити од 2 до највише 6 чланова.

Тим дјелује при центру, заснива свој рад на начелима тимског рада и основним начелима социјалне заштите и социјалног рада, све са циљем да се постигне сврха, тј. да се дође до квалитетног, адекватног и реалног плана дјеловања. Такође уважава и основна правила за ефикасно планирање у организацији као што су:

- 1. Инклузивност.** Добро планирање је активно и инклузивно. Потребно је окупити кључне особе које имају различите погледе на дјеловање у кризним ситуацијама и подстакнути комуникацију међу свим члановима тима.
- 2. Управљање конфликтима.** Уколико тим окупља особе са различитим стручним гледиштима и интересима, може доћи до конфликта. Потребно је препознати различита стајалишта и дискусију усмјерити према заједничким циљевима и сврси заједничког дјеловања, а то може представљати основу за постизање споразума.
- 3. Сва мишљења су важна.** Потребно је избјећи негативну критику идеја и сугестија – сва мишљења треба саслушати без одбацавања и осуде.

4. **Ефикасност.** Састанци за планирање треба да буду ефикасни, да почињу и да се завршавају у договорено вријеме. Корисно је имати дневни ред или договор на почетку састанка о ономе што треба да се постигне у одређеном временском року.
5. **Информисање о резултатима планирања.** На крају сваког састанка или обављеног посла могу се саопштити резултати – идеје, проблеми, договорене или обављене активности. Важно је дефинисати постојеће резултате и обавјештавати чланове тима и друге запослене у центру о достигнућима
6. **Подршка и охрабрење.** Планирање захтијева напор и вријеме. Важно је препознати допринос свих који учествују у раду, посебно оних који су изнијели већи дио посла. Похвала за уложени труд и постигнуте резултате дјелује подстицајно и на групу и на појединце.



Кључни задаци тима за израду плана су:

- Успостављање рада тима;
- Проналажење и окупљање сарадника и разноврсних стручњака који могу да помогну у раду тима, те прикупљање потребне грађе и искустава других у овој врсти планирања;
- Анализа планова урађених у припремној фази и сагледавање могућности њихове примјене с обзиром на расположиве ресурсе у центру за социјални рад;
- Анализа угрожености организације (простора, људи, опреме, документације);
- Анализа стања у окружењу на основу добијене процјене у утврђивању ризика;
- Анализа прикупљених информација о стању на терену и анализа угрожености постојећих високо осјетљивих корисника (посебних категорија, група појединаца, нпр. из колективних смјештаја, дневних центара, домова, заштићеног становања итд, те породице с мјеста несреће без способних чланова, непокретни, стари, особе с инвалидитетом, дјеца, самци итд).

Да би план био реалистичан и проводљив на терену у вријеме природних непогода, те да би подстицао на активности, потребно је да у његовом доношењу учествују особе задужене за реализацију планираног; такође је потребно да се повремено укључе и остали запослени у центру са својим мишљењем, приједлозима, подацима који су можда изостављени приликом процјене стања у локалној заједници. Планови који се доносе у уском кругу људи доживљавају се као наметнути и као планови који не одговарају стварним могућностима извршилаца нити потребама корисника.

По формирању тима потребно је утврдити његове способности за планирање дјеловања у ванредној ситуацији. Уколико постоји потреба, треба организовати едукацију из области планирања, тимског рада, кризног управљања и уопште из криза, ванредних ситуација и дјеловања у таквим ситуацијама. Едукатори (тренери) треба да буду стручњаци из ових области.

Да би тим успјешно радио, треба му, поред потребних података, обезбиједити и одговарајуће услове рада и вријеме за рад. То су простор, опрема, уважавање потреба тима и вредновање његових резултата.

Рад тима има устаљену динамику и атмосферу у којој се дешавају различити процеси карактеристичну за сваки тим. Да би рад тима био ефикасан и ефикасан, неопходно је:

- изабрати вођу тима као првог од једнаких,
- одабрати особу која ће административно пратити рад тима,
- одредити сврху тима (зашто постоји, који су му задаци, које су му границе дјеловања, ко у тиму има какву улогу, које су одговорности),
- дефинисати начин и вријеме рада тима,
- дефинисати начин праћење резултата рада тима и оцјену његовог учинка,
- одредити особу задужену за комуникацију и извјештавање, и то за комуникацију међу запосленим у центру, те за комуникацију према вани, односно према грађанима, према другим организацијама, према установама за социјалну заштиту, оснивачима, медијима итд.

Добро је да вођа тима буде руководилац центра зато што је то особа који иначе руководи организацијом и одговорна је за све активности које се подузимају и проводе унутар и изван центра, у складу са законима, статутом и организационим планом центра. Руководилац центра треба да буде и члан општинског штаба за ванредне ситуације.

Садржај плана дјеловања центра у ванредним ситуацијама

У изради плана примјењује се методологија стратешког и оперативног планирања, тако да би садржај плана требао да има основне дијелове: циљеве, активности, њихове носиоце, временске рокове, алтернативна решења, потребна средства, начин реализације плана, промоцију плана и мониторинг и евалуацију. План поступања и дјеловања центра за социјални рад у ванредној ситуацији мора бити дугорочно одређен, треба да препознаје стратешка подручја дјеловања на основу ризика и процјене стања и потреба корисника и утврђених приоритета, да одређује циљеве дјеловања, да идентификује кључне групе активности за остваривање циљева и да распореди потребне ресурсе како би се спровеле активности. План по свом карактеру треба бити стратешки, али због конкретног одређења потребних активности и распореда ресурса треба бити и оперативан. Обимни, непрецизни и неодређени планови неће испунити своју сврху, односно неће бити путоказ и средство менаџменту и особљу центра за дјеловање у ванредној ситуацији, него ће стварати забуну, трошити драгоцјено вријеме, снагу и енергију и спутавати ефикасан рад. У овом приручнику предлаже се оквирни садржај плана дјеловања центра у ванредној ситуацији према уобичајеној методологији планирања која се може прилагођавати ситуацији, потребама и могућностима сваке средине.



Оквирни садржај плана дјеловања центра за социјални рад у ванредној ситуацији

- | | |
|--|--|
| 1. Увод | <ul style="list-style-type: none">• навести тим који је радио план и улогу појединих чланова тима,• дефинисати законски основ за израду плана,• навести полазне основе плана,• дефинисати основни циљ и сврху плана,• навести очекивања од плана,• навести флексибилност плана и отвореност за промјене. |
| 2. Анализа ризика и стања | <ul style="list-style-type: none">• навести најважније налазе из процјене ризика,• навести најважније налазе из процјене стања и потреба,• навести оцјену ризика и стања,• одредити приоритете дјеловања унутар организације и у заједници према процјени ризика и стања,• навести тенденције или очекивања у ванредној ситуацији када су у питању приоритети. |
| 3. Циљеви | <ul style="list-style-type: none">• одредити циљеве за утврђена приоритетна подручја дјеловања у организацији и у заједници,• разрадити циљеве идентификацијом елемената из којих се састоје и промјене које се желе постићи. |
| 4. Активности | <ul style="list-style-type: none">• разрадити активности за сваки утврђени циљ: унутар организације (простор, опрема, документација, особље, комуникација, управљање), и у заједници (корисници, сарадња са другим снагама и субјектима, комуникација и координација, заједничке акције),• активности разрадити по фазама дјеловања (припремна, фаза митигације, фаза дјеловања и фаза опоравка),• распоредити људске ресурсе на активностима,• предвидјети друге ресурсе (материјалне и финансијске),• разрадити план комуникације. |
| 5. Праћење и евалуација примјене плана | <ul style="list-style-type: none">• дати писано објашњење потребе и начина праћења и евалуације плана и обрасце по којима ће се вршити праћење и евалуација. |

Најопширнији и најспецифичнији дио плана односи се на активности које центар за социјални рад треба да спроводи са би се остварили постављени циљеви. На наредној слици дат је примјер неких активности које треба обухватити планом дјеловања.



Активности на нивоу организације		Активности на нивоу окружење	
Фаза I		Фаза II	
<ul style="list-style-type: none"> • Анализа постојећих планова и сагледавање могућности њихове примјене у кризним ситуацијама; • Редовни мониторинг постојећих планова и њихово ажурирање; • Обезбјеђење потребних средстава, опреме и материјала за дјеловање у природним несрећама; • Избор алтернативне локације у случају да је угрожен простор; • Лоцирање простора за смјештај документације; • Израда база података; • Израда листи приоритетних корисника; • Идентификација предности и слабости унутар центра; • Процјена угрожености организације; • Расподјела задатака на нивоу постојећих људских, материјалних и финансијских ресурса у складу са процјеном ризика; • Проналажење додатних људских и материјалних ресурса; • Израда плана комуникације; • Мобилизација волонтера и њихова обука; • Тренинг и обука особља, • Супервизија особља 	<ul style="list-style-type: none"> • Успостављање комуникације с општинским штабом и другим службама заштите и спасавања; • Упознавање служби заштите и спасавања са дјелатношћу и надлежностима центра за социјални рад; • Идентификација потенцијално угрожених насеља и објеката гдје живе корисници; • Анализа угрожености постојећих корисника са највишим степеном потреба на угроженим подручјима; • Прикупљање информација о корисницима у установама које су изложене опасности; • Попис организација у случају потребе за алтернативним смјештајем корисника смјештених у установама социјалне заштите за које је утврђено да су под ризиком од природних непогода; • Одређивање приоритетних група и њиховог броја: дјеце без родитељског старања, особа с инвалидитетом, старих и немоћних, корисника социјалне помоћи, те осталих ризичних група корисника социјалне заштите; • Припрема спискова са подацима о угроженим корисницима за општинске штабове за ванредне ситуације и о другим субјектима који учествују у спасавању и заштити; • Организовање и обука тимова у заједници за психосоцијалну подршку. 		

Нужно је да поједине активности буду рјешења са више опција. Приликом одлучивања коју опцију одабрати, потребно је:

- Истражити предности и недостатке сваке од понуђених опција;
- Успоредити опције са одређеним одговарајућим критеријумима;
- Усаглашавали активности центра за социјални рад са рјешењима из општинских планова;
- Одабрати опцију у складу с капацитетима људских ресурса;
- Анализирати трошкове и тражити ефикасна рјешења;
- Имати у виду и потребно вријеме за свако рјешење, јер у ванредној ситуацији вријеме је битан фактор.

Сваки план је временски одређен. Када је у питању временска одређеност активности из плана за дјеловање у ванредној ситуацији, она се веже за четири фазе дјеловања кризног менаџмента, јер се и догађаји у случају природне несреће тако одвијају. Зато у планирању активности треба класификовати и разложити по овим фазама.

Временску одређеност плана треба сагледавати и кроз процес његове израде. Вријеме као и други ресурси који се троше на израду плана имају своју цијену. Вријеме за израду плана не смије бити ни прекратко ни предуго. Важно је да тим испланира и обезбиједи вријеме, да се зна када и колико ће радити и да успостави рокове за поједине активности.

Када тим направи план, он мора проћи кроз фазу одобравања и прихваћања. Управни одбор центра први разматра план и тек по његовом прихваћању упућује га оснивачу на сугласност.

Прихваћени план промовише се у јавности. Руководилац центра на пригодним састанцима упознаје запослене и омогућава да сви запослени посједују примјерак плана да би могли знати своје задатке. Промоција плана одвија се и у локалној заједници. Центар може организовати округле столове, фокус групе, панел расправе и слично, на којима би субјектима заштите и спасавања у локалној заједници представио план, његове циљеве и кључне активности. Ова промоција помаже у информисању заједнице, а посебно снагама које учествују у заштити и спасавању, да упознају улогу и дјеловање центра за вријеме природних катастрофа. Присуство медија на оваквим догађајима веома је важно јер они преносе информације и другим дијеловима јавности и могу проширити позитивну слику о раду центра и његовим припремама за дјеловање у ванредним ситуацијама.

Мониторинг и евалуација плана

План центра за социјални рад за дјеловање у ванредним ситуацијама није статичан документ нити коначно направљен за одређени период. То је „живи“ документ, отворен за промјене, који би по правилу требало стално радити и дорађивати зато што су промјене у организацији и у окружењу врло честе, морају се пратити, а рад центра за социјални рад мора се усклађивати и прилагођавати дјеловању фактора из окружења. Подаци на којима се заснива план промјенљиви су; већина ризика, као и стање и потребе корисника могу се мијењати свакодневно, а план који то не прати губи своју функцију у ситуацијама за које је намијењен. На који начин ће се прикупљати и ажурирати подаци за ажурирану процјену ризика, стања и потреба корисника, како ће се оцјењивати остварени резултати, када и како ће се вршити промјене у циљевима и активностима, ко ће то радити и на који начин ће се промјене прихватати?

Менаџмент центра може одговорност за мониторинг пренијети на тим, али је потребно да и он активно учествује у том процесу и да носи активности евалуације.

Пожељно је да се једном годишње, по потреби и чешће, организовано ради на овим пословима. Изузетно је важно, у случају да се деси ванредна ситуација и центар дјелује по плану, да се након ванредне ситуације уради анализа плана и извуку искуства, нагласе научене лекције и добра рјешења уграде у план.

3. Друге активности центра за социјални рад у фази припреме

Припрема за дјеловање у случају елементарне непогоде у центру за социјални рад не завршава се израдом плана и активности планирања. У припрему спада и набавка потребног материјала, опреме и алата за дјеловање у ванредној ситуацији. Та средства треба да помогну у санирању посљедица природних несрећа и особље их користи у свом раду. Када се догоди несрећа, материјала, опреме и алата у слободној продаји обично брзо нестане и не могу се одмах набавити, тако да одређене резерве треба да постоје у центрима. Резерве се редовно обнављају, инвентаришу (пописују), ако неки материјали имају рок трајања замјењују се другима, складиште се на одређена мјеста и према плану запослени се задужују за поједина средства. Поред уобичајеног материјала и алата, у центру за социјални рад треба набавити и материјал који ће служити за заштиту документације и опреме у случају поплаве, земљотреса, пожара и слично.

У буџету центра треба планирати посебну буџетску ставку којом се обезбјеђују финансијска средства за ванредне ситуације или средства резерве која се могу усмјерити у случају потребе за дјеловање у овим условима.

Припрема и обучавање запослених посебно су важне активности у припреми. У складу са планским активностима, планирају се и изводе вјежбе заштитне и спасавања које имају за циљ обуку особља за дјеловање. Вјежбе се припремају и реализују у сарадњи са општинским штабом и цивилном заштитом, а по потреби се укључују и друге службе. Вјежбама се симулирају евакуација, заштита простора, опреме, документације, као и дјеловање у заједници на терену према корисницима и према другим субјектима у систему заштите и спасавања.

Важан дио припремних активности је припрема људских ресурса. Поред особља које је запослено у центру за социјални рад и најчешће недовољно за обављање многоструких послова, неопходно је радити на ангажовању волонтера и на њиховој припреми за дјеловање у функцији социјалног рада. Координација волонтера је централна компонента одговора на ванредну ситуацију. Да би они који желе стварно били у могућности да допринесу и помогну, потребно их је обучити за то и координисати њихов рад. Волонтери едуковани за дјеловање у ванредним ситуацијама могу дати свој допринос заједници и у нормалним условима.

Избор волонтера и њихова обука треба да буду осмишљен и планиран процес који се перманентно одвија у центру за социјални рад. Волонтери који се у том процесу припреме за дјеловање представљају људске ресурсе центра и већ у плану се распоређују као и запослено особље. Њихов рад на терену је изузетно значајан; зато центар за социјални рад треба да се ослања на њих и користи их максимално да би допунио недостајуће људске ресурсе.



Примјер разраде циљева у плану дјеловања центра у ванредној ситуацији

Циљ	Мјесто спровођења	Ресурси	Активност	Очекивани резултати
1. Формиран тим за кризни менаџмент	Центар за социјални рад	Стручњаци из центра и спољни сарадници	Израда плана и спровођење зацртаних активности.	Израђен план
2. План едукација за стручни тим (вјежбе и тренинзи)	Центар за социјални рад и локална заједница	Стручњаци са искуством у овој области Аутомобили, чамци, лопате, пила	Одржавање 3-4 програма едукације (вјежбе симулације и тренинзи) Набавка и одржавање	Оспособљени тим за дјеловање у ванредним ситуацијама Обилазак корисника
3. Осигурани материјални ресурси за рад на терену	Центар за социјални рад	Социјални радник, (аутомобил, чамац)	Утврђивање стања на терену и потреба корисника за евакуацијом, смјештајем и психосоцијалном подршком	Евакуисани грађани с угроженог подручја, збринут и пружена психосоцијална помоћ
4. Израђена база података о корисницима и архив похрањен на сигурно	Центар за социјални рад и штаб цивилне заштите	Социјални радник, администратор и информатичар	Скенирање документације, уношење података у електронску базу података	Израђена база података и сачувана и на сигурно похрањена документација о корисницима
5. План комуникације и обавјештавање становништва и институција о дјеловању центра	Центар за социјални рад и локална заједница	Особа за односе с јавношћу или друга особа по овлашћењу руководиоца	Успостављање контакта са другим организацијама и медијима идентификација предности и недостатака центра за социјални рад и окружења у којем дјелује	Информисаност грађана и других институција о задацима и активностима центра
6. Урађена SWOT анализа	Центар за социјални рад и установе социјалне заштите, штаб цивилне заштите	Стручни тим центра и спољни експерт	Утврђене предности и недостаци, пријетње и снаге	Отклоњене или саниране пријетње и слабости

Примјер разраде циљева у плану дјеловања
центра у ванредној ситуацији

Циљ	Мјесто спровођења	Ресурси	Активност	Очекивани резултати
7. Успостављен тим за психосоцијални рад	Центар за социјални рад и установе социјалне заштите Центар за ментално здравље, болница, школе, склоништа приступачна локација	Психолози, терапеути	Идентификација стања грађана и потребе за психосоцијалном подршком. План подршке	Превентивно дјеловање на стресно стање да не прерасте у трауму
8.Збрињавање приоритетних група корисника који спадају и склоништа за збрињавања корисника	Локална заједница, угрожена подручја	Службе за спасавање и евакуацију, стручњаци из центра з социјални рад, Црвени крст	Осигурање алтернативног смјештаја, евакуација, психосоцијална подршка	Евакуисани и збринуте корисници
9.План евакуације породица с дјецом с угрожених подручја успоставити јасну везу између заједнице и стручњака за психолошку помоћ за посебно рањиве групе и појединци. Одредити начин и мјесто на којима ће се пружити потпора према њима.	Локална заједница Угрожена подручја	Службе за спасавање и евакуацију, стручњаци из центра з социјални рад, Црвени крст	Осигуран смјештај за породице с дјецом, пружена психосоцијална подршка дјечи и родитељима	Евакуисане и збринуте породице
МОНИТОРИНГ ПРОВЕДБЕ ПЛАНА				

3

III ДЈЕЛОВАЊЕ ЦЕНТРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД У ВАНРЕДНОЈ СИТУАЦИЈИ

1. Одређење фазе дјеловања	66
2. Задаци и активности центра за социјални рад у фази дјеловања	68
Прва фаза – фаза активације	71
Друга фаза или фаза ургентног дјеловања	78
Трећа фаза или фаза стабилизације.....	82

III ДЈЕЛОВАЊЕ ЦЕНТАРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД У ВАНРЕДНОЈ СИТУАЦИЈИ

1. Одређење фазе дјеловања

Теорија и пракса научног менаџмента у процесу управљања кризним ситуацијама, послије фазе припреме и фазе ублажавања или митигације, дефинише фазу одговора или дјеловања. Фаза ублажавања дјелимично припада фази припреме, али и фази дјеловања, а ако се фокусира на дугорочне мјере смањења или елиминисања ризика, улази и у фазу опоравка.

Фаза дјеловања започиње спровођењем оперативних мјера и извршавањем задатака заштите и спасавања установљених за ванредне ситуације. Циљеви дјеловања у овој фази дјелимично су превентивног карактера јер спречавају теже посљедице и прерастање опасности у катастрофу, али су кључно усмјерени на активирање свих потенцијала на заштити и спасавању људи и материјалних добара и на одрживост дјеловања појединих правних субјеката у систему и у заједници. Кључне мјере и поступци за остваривање ових циљева зависе од тога да ли се ради о непосредној пријетњи или ризику од опасности, или је опасност већ наступила и потребно је спровести мјере евакуације и збрињавања становништва и материјалних добара. Трајање ове фазе условљено је тежином и обимом природне несреће. По отклањању непосредних ризика и пријетњи које угрожавају становништво, животну средину и материјална добра, фаза дјеловања прелази у фазу опоравка, у којој се врши санирање посљедица од настале опасности и поновно успостављање дјелатности у свим сферама живота заједнице.

Фаза дјеловања може се разложити на двије подфазе. Прва је дјеловање у случају непосредне пријетње и ризика од опасности, а друга је дјеловање у самом току трајања опасности, односно природне несреће.



Мјере и поступци у току прве под фазе (дјеловање у случају непосредне пријетње и ризика од опасности) су:

- прикупљање података о могућим ризицима од опасности и утврђивање размјера ризика;
- стављање у функцију система за узбуњивање, јављање и обавјештавање учесника у заштити и спасавању;
- обавјештавање становништва, као и надлежних органа и одговорних лица задужених за заштиту и спасавање;
- повећање интензитета спремности и активирање надлежних органа и снага за заштиту и спасавање;
- активирање штабова цивилне заштите и других органа надлежних за руковођење заштитом и спасавањем;
- обезбјеђење јавног реда и мира на угроженом подручју; и
- предузимање других мјера заштите и спасавања.

У другој подфази, или фази дјеловања у самом току трајања опасности, предузимају се следеће мјере и поступци:

- активирање снага за заштиту и спасавање и њихово непосредно учешће у активностима спасавања (штабови за ванредне ситуације, јединице цивилне заштите, повјереници цивилне заштите или заштите и спасавања, Црвени крст, професионалне и хитне службе: полиција, ватрогасци, медицинске и ветеринарске службе и јединице и тимови правних субјеката, удружења грађана и других организација);
- евакуација и збрињавање становништва и материјалних добара;
- спречавање ширења ризика од опасности и посљедица настале опасности;
- руковођење и координација активности учесника у заштити; и
- подузимање других активности и мјера да би се спријечило ширење насталих посљедица природне и друге несреће и њихови ефекти.

2. Задаци и активности центра за социјални рад у фази дјеловања

Центар за социјални рад дио је система заштите и спасавања као правни субјект. Специфичност његове дјелатности и улоге коју има у процесу заштите и спасавања у ванредним ситуацијама није препозната у законима који уређују ову област. Као и остали правни субјекти, према важећим законима центар за социјални рад има сљедеће опште задатке:



- организација заштите и спасавања од процијењених опасности;
- учествовање у извршавању задатака заштите и спасавања;
- успостављање и одржавање система обавјештавања запослених од опасности;
- обезбјеђење услова и средстава за спровођење заштите и спасавања запослених;
- стављање надлежним службама на располагање материјалних средстава која се могу користити у акцијама заштите и спасавања.

Центар за социјални рад дјелује на основу:

- закона који уређује заштиту и спасавање у ванредним ситуацијама
- закона о социјалној заштити
- других закона које центар спроводи
- општинског плана за дјеловање у ванредним ситуацијама
- властитог плана за дјеловање у ванредним ситуацијама
- одлука, уредби и других докумената које доносе штабови за ванредне ситуације

У оквиру наведених задатака, центар за социјални рад дјелује по закону о социјалној заштити којим су регулисане надлежности центра и по другим законима чије одредбе спроводи. Као јавна служба и установа социјалне заштите, центар за социјални рад има обавезу да пружа стручну помоћ лицима која се нађу у стању социјалне потребе и да предузима потребне мјере ради спречавања и отклањања посљедица таквог стања. У основама дјеловања ове организације лежи социјални рад који утиче на оспособљавање људи да чине социјалне промјене и да рјешавају проблеме који настају у међуљудским односима и у интеракцији људи и њиховог окружења.

У ванредним ситуацијама највећи дио становништва, материјална добра и природна средина угрожени су дјеловањем природних несрећа. Тада се јавља стање социјалне потребе код људи који нису никад били корисници социјалне заштите, а стање постојећих корисника додатно се усложњава и погоршава. Због тога у свакој јединици локалне самоуправе центар за социјални рад треба да буде дио система заштите и спасавања, са јасним и прецизно утврђеним задацима у складу са својом мисијом.

Планови за заштиту и спасавање у јединицама локалне самоуправе треба да садрже утврђене обавезе и одговорности ове институције у обављању дјелатности социјалне заштите у току природне несреће и треба да буде дефинисан начин комуникације и координације да би се обезбиједило организовано и усклађено дјеловање центра са осталим учесницима у систему заштите и спасавања.

Поред наведеног законског оквира за дјеловање у ванредним ситуацијама, од изузетне важности је постојање властитог плана дјеловања центра за социјални рад у заштити и спасавању.

Уколико је план донесен у фази припреме, односно прије настанка ванредне ситуације, менаџмент центра за социјални рад и сви запослени имају јасно дефинисане путоказе за своје дјеловање. У фази ублажавања или у моменту наступања опасности менаџмент центра активираће постојећи план, размотрити планиране активности и сагледати могућности његове примјене имајући у виду све алтернативе које предвиђа план и у складу са ситуацијом примијениће начин дјеловања који највише одговара ситуацији. Ако центар за социјални рад није донио план заштите и спасавања, менаџмент и сви запослени суочиће се са низом непознаница и изазова за која у тим ванредним околностима тешко могу наћи адекватна рјешења. И у таквим условима морају се брзо оперативни планирати хитно поступање и мобилизација ресурса да би се спријечила несрећа, односно да би се смањиле посљедице природних несрећа.

Дјеловања центра за социјални рад током ванредне ситуације одвија се у више корака, односно фаза, и условно се може класификовати на *интерно* дјеловање (дјеловање унутар организације) и *екстерно* дјеловање (дјеловање у заједници). Интерно и екстерно дјеловање кључно су

усмјерени на послове организовања заштите и спасавања и на послове повезивања са другим актерима у систему да би се задаци синхронизовано и координисано обављали. У првој фази дјеловања (фаза активације) успоставља се кризни менаџмент, прикупљају се информације, анализира стање, процјењује се угроженост организације и корисника и доноси хитни план дјеловања. У другој фази (фаза ургентног дјеловања) активирају се ресурси, спроводе се евакуација и спасавање људи и материјалних добара. У трећој фази (фаза стабилизације) центар дјелује унутар организације и према корисницима после службе спасавања да би се задовољиле егзистенцијалне потребе и обезбиједило одвијање радног процеса. Сва три корака међусобно су повезани и условљени, преплићу се и логички произлазе један из другог, а активности у њима се надовезују и производе једна другу.

Прва фаза – фаза активације

Прва фаза је фаза стварања и активације система управљања (кризног менаџмента) у центру за социјални рад у ванредној ситуацији због опасности и ризика од природне несреће. Она започиње у тренутку када постоји реална опасност да територија или дио територије општине/града буде или је већ изложен елементарној непогоди која својом јачином и трајањем може угрозити становништво, материјална добра и природну средину. Активности у овој фази ослањају се и настављају на активности из фазе припреме.



Интерно дјеловање (у организацији)	Екстерно дјеловање (у заједници)
Прва фаза	Прва фаза
<ul style="list-style-type: none">• Успостављање кризног менаџмента• Окупљање разноврсних стручњака зависно од врсте опасности и кризног стања• Анализа постојећих планова и сагледавање могућности њихове примјене• Процјена угрожености организације• Дефинисање приоритета и успостављање плана за хитно дјеловање• Прераспоредивање људских, материјалних и финансијских ресурса у складу са насталом ситуацијом	<ul style="list-style-type: none">• Прикупљање информација о стању на терену и о угрожености• Анализа угрожености постојећих корисника са највишим степеном потреба у угроженим подручјима• Прикупљање информација о корисницима у установама које су изложене опасности• Успостављање комуникације са штабом за ванредне ситуације, јединицама и тимовима цивилне заштите и другим организацијама• Достављање података општинским штабовима за ванредне ситуације и другим субјектима о угроженим корисницима

Управљање у ванредним ситуацијама изузетно је сложен и захтјеван процес који се разликује од управљања у редовним ситуацијама. Садржи низ специфичних активности које се примјењују у свим фазама управљања, а које треба разрадити за сваку посебну ситуацију. Кључне разлике у односу на редовни систем управљања леже у функционисању система, организационој структури, циљевима и критеријумима управљања, као и у карактеру информација којим се располаже. Контекст управљања је широк, функционише у више система, више режима, структура је промјенљива, информације су обимне, брзо се мијењају, често су неодређене и недовољне за ефективно одлучивање, ресурси су ограничени и остваривање циљева у таквом контексту је отежано. Због специфичности контекста, процес управљања у ванредној ситуацији по свом карактеру мора се прилагодити ситуацији, мора бити флексибилан у избору оперативних мјера и непосредних реакција на конкретну ситуацију, кооперативан у увезивања свих актера у систему заштите и спасавања у прикладан облик дјеловања који је временски прилагодљив у складу са животним циклусом ванредне ситуације. Ланац командовања мора бити јасно и прецизно утврђен; у њему је нижи ниво организовања подређен вишем нивоу. Одбијање извршавања наредби, поступање супротно наредби и неиспуњавање обавеза кривично су санкционисани.

Управљање у центру за социјални рад за вријеме ванредне ситуације најчешће обавља постојећи руководилац установе (директор). Постоји и могућност промјене руководиоца и довођења новог, о чему одлучује оснивач у свакој конкретной ситуацији и сагласно тренутном развоју догађаја. Промјена руководиоца најчешће се дешава због спријечености постојећег руководиоца да управља у ванредној ситуацији, његовог одсуства, инертности, несналажења или недовољне сарадње са кључним субјектима у систему заштите и спасавања.

Пожељно је рјешење да постојећи руководилац обавља послове управљања центром зато што он добро познаје ситуацију у организацији, њене ресурсе и капацитете, као и заинтересоване стране из специфичног окружења организације и брзо може да се прилагоди новим условима управљања и дјеловања организације.

Руководилац установе формира штаб за ванредну ситуацију (кризни менаџмент) у који, поред њега, улазе менаџери нижег нивоа, запослени који је распоређен на послове заштите и спасавања, као и други запослени који обављају специфичне послове тренутно угрожене природном несрећом. Неки чланови штаба могу бити промјенљиви, на примјер социјални радници који су распоређени на послове социјалног рада у мјесним заједницама чије је учешће у раду штаба условљено ризиком од опасности на терену мјесне заједнице. Руководилац центра управља радом штаба и установом, организује процес рада у ванредној ситуацији, представља и заступа организацију и остварује сарадњу с окружењем. Руководилац центра одговоран је за функционисање установе и све

процесе које се дешавају у њој. Он може делегирати поједине задатке члановима штаба и утврдити одговорност за њихово обављање. У тим случајевима неопходно је донијети потребне писане одлуке у којима су јасно дефинисани делегирани послови и одговорности нових носилаца.

Руководилац установе може ангажовати и окупити разноврсне стручњаке, који у својству савјетника, а специфично у области за коју су експерти, помажу у осмишљавању мјера те организовању и дјеловању центра за социјални рад.

У фази дјеловања кризни менаџмент се бави оперативним (тактичким) мјерама које су усмјерене на реализацију функција центра за социјални рад у новим, отежаним условима, с циљем да се обезбиједи рад установе и обављање дјелатности примјерено развоју конкретне ванредне ситуације.

Штаб за ванредне ситуације – ефективан тим

Заједничко разумијевање сврхе тима:

- Зашто тим постоји,
- За шта је тим одговоран,
- Које су границе у којима тим дјелује,
- Кључне улоге и одговорности тима.

Јасне улоге и одговорности сваког члана, укључујући и вођу (лидера):

Оперативне смјернице или норме дјеловања:

- Начин рада и комуникације (одржавање састанака),
- Циљеви и улоге,
- Начин доношења одлука,
- Норме понашања,
- Појединачна одговорност,
- Узајамна одговорност,
- Рјешавање неслагања и конфликта,
- Руководођење.

Радни план:

Процјена мандата и учинка:



Штаб за ванредне ситуације центра за социјални рад у првој фази дјеловања процјењује постојеће планове и активира ресурсе у циљу предузимања конкретних мјера, поступака, задатака и активности из области заштите и спасавања. Његови задаци су:

- прикупљање информација о опасности и угрожености;
- процјена угрожености организације, ресурса и корисника;
- успостављање приоритета;
- идентификација свих ресурса за дјеловање;
- успостављање одговорности центра и свих запослених у складу са одговарајућом законском регулативом;
- наређивање мјера заштите и спасавања које треба да се спроведу;
- одлучивање о упућивању снага и средстава заштите на подручја гдје је то потребно;
- организовање акција;
- усмјеравање, координација и руковођење активностима свих запослених;
- разрада система комуникације унутар центра и са осталим субјектима у систему заштите и спасавања; и
- рјешавање свих питања која се појаве у спровођењу активности.

Штаб за ванредне ситуације треба да успостави такав амбијент у установи који обезбјеђује брзу и усмјерену (координисану) акцију свих нивоа и дијелова центра, а управљачка рјешења треба да буду благовремена, аргументована, једнозначна и обавезујућа.

Унутар организације штаб процјењује у којем степену је угрожена активност центра за социјални рад, да ли постоји опасност која ће сасвим угрозити дјелатност или постоји могућност да се очувају неке функције. Процјена угрожености треба бити заснована на поузданим подацима добијеним од надлежних служби и треба да уважи дјеловање различитих фактора из окружења, као и могућност изненађења и губитака. Процјењује се угроженост запослених, простора, опреме и документације. У зависности од резултата процјене развија се и план хитних интервенција.



Садржај плана хитних интервенција	Одговорне особе	Временски оквир
<ul style="list-style-type: none">• Дефинисање приправности и дежурстава		
<ul style="list-style-type: none">• Распоред особља		
<ul style="list-style-type: none">• Приоритетне активности у организацији на заштити људских ресурса		
<ul style="list-style-type: none">• Приоритетне активности у службама које смјештају и збрињавају кориснике		
<ul style="list-style-type: none">• Приоритетне активности у организацији на заштити материјалних добара и документације		
<ul style="list-style-type: none">• Комуникација са општинским штабом		
<ul style="list-style-type: none">• Комуникација са снагама за заштиту и спасавање		
<ul style="list-style-type: none">• Начин одвијања интерне комуникације (примање и преношење информација, налога и других инструкција)		
<ul style="list-style-type: none">• Начин извјештавања		

Поред процјене угрожености организације врши се и процјена угрожености корисника услуга центра. С тим започиње и његово екстерно дјеловање, које је у првој фази усмјерено на прикупљање информација о угрожености појединих подручја гдје живе корисници услуга центра са највишим степеном потреба: дјеца без родитељског старања, лица са тешким инвалидитетом, породице са вишеструким проблемима у којима нема чланова способних за рад, стара лица која живе сама и без породичног старања итд. Приоритет у истраживању и процјени стања угрожености су организовани облици збрињавања корисника (колективни центри, домови, дневни центри, центри за услуге, заштићено становање итд.) који могу да функционишу у оквиру организације центра за социјални рад, других организација или као самосталне установе.

Приликом процјене угрожености корисника треба имати у виду да се ради о људима који имају слабу друштвену и економску моћ и лоше финансијске услове, због чега се налазе у неповољнијој ситуацији да предвиде опасност, да преживе у ванредним околностима и опораве се. Сиромаштво присутно код великог броја корисника социјалне заштите утиче на мјесто живљења, на услове живота, на способност да заштите себе и своје посjede, што доприноси повећању степена угрожености ових особа. Међу корисницима је велики број дјеце и жена, што захтијева посебну пажњу у процјени ситуације, али и приликом дефинисања структурних мјера реакције на катастрофе. Жене и дјеца су најрањивији припадници заједнице и најчешће су они најјаче погођени у ванредним ситуацијама. Сигурност дјеце тијесно је повезана са сигурношћу жена; зато заштита жена постаје приоритет у дјеловању јер то повећава шансе за преживљавање дјеце и њихов брз опоравак после несреће.

Кризни штаб центра прикупља информације од општинског штаба, од повјереника по мјесним заједницама, волонтера из појединих подручја, ако је могуће обиласком терена, те помоћу средстава обавјештавања и информисања, као и из свих других извора. Прикупљене информације стално се анализирају и упоређују са подацима центра о мјесту живљења корисника са највећим степеном потреба.

Веома је важно да се подаци о угрожености приоритетних корисника просљеђују општинским штабовима за ванредне ситуације и снагама заштите и спасавања како би корисници били уврштени у приоритете за евакуацију, снабдијевање или друге мјере заштите и спасавања. Да би центар за социјални рад брзо и потпуно одговорио овом задатку, неопходно је да у припремној фази уради листе корисника сачињене по критеријумима: *ниво потребе, стање укупне угрожености и подручје на којем живи корисник*. Листе корисника треба редовно пратити и повремено ажурирати да би одговарале стварном стању. На овај начин омогућава се брзо и ефикасно дјеловање по процијењеном ризику угрожености корисника и показује се свим субјектима у локалној заједници да центар у свакој ситуацији има све потребне информације јер познаје стање на

терену, ангажован је у праћењу ситуације и дјелује благовремено. Ово је прилика за претварање кризе у шансу, односно за стварање имиџа центра као одговорне, стручне, информисане и способне институције у заједници.

Успостављање комуникације са општинским штабом за ванредне ситуације и другим субјектима и снагама заштите и спасавања спада у екстерну дјелатност штаба центра. Пожељно је да руководилац центра, који по правилу руководи и штабом, буде члан општинског штаба за ванредне ситуације и да активно учествује у његовом раду. Чланство у општинском штабу омогућава:

- да центар располаже благовременим и тачним подацима о опасности и угрожености;
- да има информације о дјеловању снага за спасавање и заштиту на терену и стању заштите корисника услуга центра,
- да се утиче на правилно разумијевање улоге центра за социјални рад у мјерама заштите и спасавања,
- да се на локалном нивоу изграђује повјерење у рад центра, и
- да се благовремено дјелује у складу са приоритетима.

Неопходно је да штаб центра већ у првој фази дјеловања именује особу у штабу која ће координисати активности прикупљања података и која може обављати послове односа са јавношћу. Та особа имали би слjedeће задатке: прикупљање информација, обрађивање и презентација на састанцима штаба, достављање информација руководиоцу штаба, остваривање комуникације с медијима и давање одобрених информација медијима и другим субјектима о стању у организацији. Јако је важно да се комуникација центра и окружења одвија стално и да се добијене информације благовремено користе и чувају на начин који омогућава њихово адекватно коришћење и даљу дистрибуцију.

Центар за социјални рад је установа социјалне заштите од општинског значаја. Али он је и дио система социјалне заштите кантона и ентитета који тијесно сарађује са осталим дијеловима система на хоризонталном и вертикалном нивоу.

Успостављање комуникације са другим установама у којима су смјештени корисници услуга центра и који се налазе на угроженим подручјима приоритетна је обавеза да би се прикупиле информације о стању корисника и договарало о предузимању одређених мјера заштите и спасавања у случају потребе.

Комуникација са надлежним министарствима на кантоналном и ентитетском нивоу омогућава дјеловање унутар система социјалне заштите, коришћење јединствених инструкција, прибављање и размјену података, комуникацију са другим установама и остваривање веза са донаторима и службама за заштиту и спасавање на кантоналном и ентитетском нивоу.

Друга фаза или фаза ургентног дјеловања

Друга фаза дјеловања започиње када је већ наступила природна несрећа и кад се активирају снаге за заштиту и спасавање на евакуацији становништва и материјалних добара. У овај фази акценат је на дјеловању примарних (хитних и професионалних служби), а центар има улогу секундарне службе која дјелује у заједници као подршка.



Интерно дјеловање (у организацији)	Екстерно дјеловање (у заједници)
Друга фаза	Друга фаза
<ul style="list-style-type: none"> • Распоређивање ресурса на конкретне активности • Информисање запослених • Наређивање мјера заштите и спасавања у организацији • Спровођење мјера • Координација активности запослених • Давање подршке особљу 	<ul style="list-style-type: none"> • Информисање служби спасавања о стању и потребама корисника на угроженом подручју • Праћење евакуације и спасавања корисника • Достављање информација о стању организације општинском штабу и другим надлежним службама

Центар за социјални рад као организација, пословни простор и правни субјект који остварује социјалну заштиту становништва на одређеном подручју може бити угрожен од природне несреће и онемогућен да одвија редовну дјелатност. У таквим ситуацијама штаб за ванредне ситуације установе, или само руководиоца уколико није успио да формира штаб, активира ресурсе за предузимања мјера заштите и спасавања у организацији у складу с планом, а у зависности од тренутне ситуације. Сви запослени у центру имају обавезу да се одазову позиву штаба или руководиоца, или да у случају опасности сами дођу у организацију. Штаб за ванредне прилике може донијети одлуку да запослени чије породице и домови су угрожени природном несрећом буду привремено ослобођени радних обавеза у центру да би се бавили заштитом и спасавањем властите породице и материјалних добара. Запослени који нису у могућности доћи у центар због насталих баријера своју дјелатност обављају на терену гдје су се задесили, у складу са мисијом и циљевима социјалног рада, и обавјештавају штаб о стању и активностима. Запослени у центру који нису угрожени у мјесту живљења распоређују се према хитном плану на обављање послова заштите.

Информисање особља о непосредним пријетњама и ризицима од опасности обавеза је кризног менаџмента. Он то чини на кратким састанцима на којима саопштава ситуацију и хитни план мјера и активности. Ако није могуће сазвати састанак због спријечености особља или непосредне угрожености, особље се информисање коришћењем свих расположивих средстава преноса порука: телефоном, имејлом, преко друге особе, писаним путем и слично. Благовремене, тачне и потпуне информације о стању и обавезама умањују могућност панике, која је честа појава код људи у ситуацијама опасности, поготово код оних који су већ преживјели катастрофе. На најмању реалну опасност или пријетњу опасносту људи који су преживјели катастрофу могу да реагују паничним страхом који блокира рационално размишљање. Најчешће манифестације панике су: дрхтање, знојење, губитак даха, лупање срца и убрзан срчани рад, вртоглавица, ошамућеност, несвјестица, болови у грудима, страх од смрти, страх од губитка контроле, предузимање неконтролисаних и неорганизованих активности које могу довести у опасност и ту особу и њену околину. Неинформисани запосленици могу бити главни генератор паничног понашања, а самим тим и гласина које негативно утичу на рјешавање кризне ситуације настале унутар организације. Штаб за ванредне ситуације центра за социјални рад треба да има информације о томе што се тачно догодило, када се догодило и ко је у догађају учествовао да би могао ефикасно информисати запослене и комуницирати с њима у новонасталој ситуацији.

Информисање особља, поред саопштавања о ризицима, опасностима и стању на терену, садржи и упознавање са мјерама заштите и спасавања, подјелу задатака, појединачно распоређивање на активности, упознавање са начином рада штаба за ванредне ситуације и начином координације

активности унутар организације, те обавезе информисања и извјештавања о учињеним активностима и правима и обавезама запослених.

У случају непосредне пријетње и ризика штаб и особље евакуишу опрему и документацију на сигурна мјеста: на горње спратове зграде уколико пријети опасност од поплаве, те у друге објекте ван зоне угрожености, на заштићене отворене просторе и слично. Поред намјештаја, техничке опреме (компјутера, телефона и других уређаја), средстава превоза, евакуише се и збрињава постојећа документација, која обухвата документацију о самом центру (оснивачка документа, интерни акти, финансијка документација, документација запослених, стратегије, планови, пројекти итд.) и документацију о корисницима (породични досијеи, досијеи корисника и предмети). Приликом евакуације документације треба водити рачуна да се она похрањује на сува, условна и сигурна мјеста и да се разврстава по одређеним правилима да би се приликом поновног враћања могла брзо и адекватно сређивати у складу са предвиђеним процедурама.

Ради заштите простора могу се предузимати одређене активности примјерене опасности, као стављање врећа с пијеском на прозоре и врата у случају поплаве, искључивање уређаја са напајања електричном енергијом, затварање воде, искључивање гаса, склањање запаљивих материја и слично.

Руководилац центра мора да води рачуна о томе да особље центра у евакуацији и спасавању материјалних ресурса не смије бити животно угрожено.

У ситуацијама кад је дошло до опасности и кад је центар за социјални рад погођен природном несрећом, предузимају се могуће активности спасавања људи, опреме и документације на сигурна мјеста, а ако ни то није могуће, врши се евакуација запослених из угроженог простора у сарадњи са снагама заштите и спасавања у локалној заједници.

У случајевима када простор центра за социјални рад није угрожен дјеловањем природних несрећа, а поједини дијелови јединице локалне самоуправе су у опасности или су погођени елементарном непогодом (поплавом, пожаром, клизиштем и слично), кризни менаџмент центра процјењује могућност евентуалне пријетње и ризика од опасности за организацију. Ако реално не постоји опасност, центар своју активност усмјерава на дјеловање у заједници и све ресурсе распоређује на активности подршке угроженом становништву у складу са својом мисијом.

Екстерно дјеловање центра за социјални рад, или дјеловање у заједници, у овој фази усмјерено је на перманентно обавјештавање општинског штаба о могућој угрожености постојећих корисника услуга центра који због старости, самохраности, инвалидности и других стања нису у могућности да се организују и раде на властитој заштити и спасавању и на алармирању примарних ресурса у евакуацији и спасавању – тј. професионалних и хитних служби, које прве поступају у спровођењу евакуације и збрињавања становништва и материјалних добара – да дјелују на терену гдје се налазе

угрожени корисници. Центар има посебну одговорност према дјечи корисницима социјалне заштите, а нарочито према дјечи без родитељског старања због губитка родитеља, али и оној дјечи чији су родитељи спријечени да обављају родитељске дужности. Центар често има улогу и старатеља ове дјеце и због тога приоритет у обавјештавању служби за заштиту и спасавање за евакуацију и збрињавање појединих корисника морају бити та дјеца.

Поред просљеђивања информација, кризни менаџмент и запослени прате процес евакуације и спасавања и настоје да дођу до информација јесу ли и гдје су евакуисани корисници. Све информације пажљиво биљеже и на основу њих планирају обилазак корисника и дјеловање у наредним активностима.

Центар за социјални рад може бити секундарни ресурс у евакуацији и спасавању, чије дјеловање је усмјерено на пружање подршке, на примјер прихват евакуисаних, спајање с породицом, збрињавање у колективним смјештајима или у другим установама и слично. Уколико располаже адекватним простором, центар може организовати прихват одређеног броја евакуисаних и њихов привремени боравак. Такав случај је ако се у саставу центра налазе службе које се баве смјештајем и имају домове, куће, прихватне центре, дневне центре итд. Приликом прихвата било би пожељно да постоји сличност између постојећих корисника и нових корисника који се збрињавају у том тренутку, јер запослени имају искуства и знања у раду са одређеном категоријом корисника и могу адекватно да одговоре на већину потреба нових корисника.

У фази дјеловања центар за социјални рад може своја материјална средства ставити у функцију евакуације и спасавања становништва. То су у првом реду превозна средства, која општински штабови могу мобилизовати. Како и сам центар обавља много послова на терену, пожељно је да материјални ресурси буду на располагању особљу центра, а да се само у изузетним ситуацијама ангажују за потребе других снага за спасавање.

Други ресурси којима располажу центри за социјални рад који се могу мобилизовати за потребе угроженог становништва су складишни простори, дворишта, техничка опрема и информациони системи. Руководилац центра на састанцима општинског штаба информира о расположивим средствима и, према могућностима, ставља их на располагање службама за заштиту и спасавање.

У овој фази дјеловања кризни менаџмент врши сталну координацију активности и рада запослених, рјешава спорна питања, отклања проблеме и у сарадњи са другим субјектима у систему спасавања обезбјеђује остваривање наведених послова. Врло је важно да се и даље спречава ширење ризика и посљедица настале опасности, односно да се настала штета заустави да посљедице не би добиле озбиљније размјере.

Трећа фаза или фаза стабилизације

У трећој фази дјеловања центар за социјални рад почиње примарно да дјелује унутар организације и према корисницима да би се створили услови за наставак рада и задовољиле хуманитарне потребе становништва. Центар своје дјеловање усмјерава на све људе и жене који су се нашли у стању социјалне потребе због природне несреће, али мора стално имати изражену одговорност према сталним корисницима услуга центра, јер су они и у нормалним условима угроженији од осталих, а у ванредној ситуацији спадају међу приоритетне групе за заштиту и спасавање.



Интерно дјеловање (у организацији)

Екстерно дјеловање (у заједници)

Трећа фаза

Трећа фаза

- Успостава функционисања организације
- Кризна психосоцијална подршка особљу
- Регистрација и записивање свих релевантних сазнања и информација (вођење евиденције).

- Испуњавање хуманитарних потреба становништва и корисника
- Психосоцијална кризна подршка корисницима
- Прикупљање података, анализа и извјештавање
- Координација рада волонтера
- Учешће у раду општинских штабова
- Информисање јавности

Активности које кризни менаџмент и особље предузимају унутар организације зависе од врсте природне несреће и захваћености просторија центра њеним посљедицама. Уколико је дошло до угрожавања самог простора центра, његовог оштећења усљед воде, пожара, земљотреса и слично, нужно је предузети мјере чишћења и одстрањивања опасног материјала. Чишћење обављају запослени у сарадњи са другим службама, волонтерима и грађанима. Добро је да центар располаже основним средствима за чишћење, а ако су она оштећена и уништена, менаџмент треба да их набави путем других служби у заједници. Санација простора обухвата и преглед опреме, намјештаја и документације, одстрањивање уништеног и припрему за предузимање хигијенских и санитарних мјера

које спроводе надлежне службе.

Поред бриге о материјалним ресурсима, кризни менаџмент исказује интерес и прикупља информације о угроженом особљу, њиховом стању и посљедицама природних несрећа. Брига о особљу обухвата пружање помоћи у санацији тренутног стања и психосоцијално оснаживање да би се умањило страх и преузела одговорност за дјеловање у новим условима. Показивање бриге за особље појачава осјећај припадности организацији и мотивише запосленике на извршавање задатака и остваривање циљева.

Ако простор центра није потпуно погођен и оштећен, у дијелу простора који је услован организује се рад, који је фокусиран на прибављање информација с терена о стању најугроженијих корисника, евакуацији и збрињавању на новим локацијама, те на информисање грађана који се обрате центру у тој ситуацији. У случају да нема услова за организовање рада у властитом простору, неопходно је организовати рад у другом простору који није оштећен а у функцији је социјалне заштите или јавних послова, односно треба пронаћи и дефинисати нови простор у сарадњи са општинским штабом. Информацију о измјештању просторија на нову локацију центар мора учинити доступном становништву путем канала комуникације који су у функцији, обавјештавањем и преко грађана који им се обраћају за помоћ.

Врло је важно да се рад ни у једном моменту не прекида, без обзира на степен оштећености простора, јер то показује способности адаптације, снажљивости и упорности да се истраје и дјелује и у најтежим тренуцима, те да се испуњава преузета одговорност за функционисање социјалне заштите која треба бити у служби потреба угроженог становништва. Овај приступ позитивно дјелује и на углед центра и његових запослених у локалној заједници.

Успостављање и функционисање организације предуслов је за екстерне активности, а то је стављање ресурса у функцију испуњавања основних потреба становништва. Започети процес прихвата жртава природних несрећа наставља се смањеним интензитетом, али се појачавају активности на збрињавању угрожених и снабдијевању основним животним намирницама.

Центар прати стање у колективним смјештајима заједно са Црвеним крстом, здравственим службама, цивилном заштитом, помаже у њиховом организовању, у успостави регистрације и евиденције. У колективним смјештајима особље центра пружа прву социјалну помоћ, која обухвата информисање корисника о ситуацији, мјерама заштите и спасавања, организацијама које дјелују на терену и њиховим улогама, о социјалним услугама и доступној помоћи и слично. Помагањем појединцима и савјетовањем покушавају се превладати тешкоће у вези са евакуацијом, болешћу, инвалидношћу, старошћу и другим стањима и стварати услови за развој и активирање личних способности и одговорности према себи

и породици у насталој ситуацији. Особље центра помаже у повезивању и спајању растављених породица, у измјештању корисника код сродника и у друге породице, те збрињавању у установама социјалне заштите у складу са потребама. Све су то мјере кризне психосоцијалне помоћи, која је у овим почетним фазама усмјерена на пружање практичне помоћи и прагматичне подршке појединцима, на саосјећајан начин, на самом изворишту догађаја – у колективним центрима, склоништима, болницама и слично. Улога кризне психосоцијалне помоћи у овој фази дјеловања је:

- пружање сигурности и саосјећања,
- регистровање и успостављање евиденције,
- информисање,
- прикупљање података,
- стварање базе података,
- специјалистичка помоћ посебно осјетљивим појединцима и групама (дјеца, старије особе, особе с инвалидитетом, труднице, мајке с малом дјецом),
- подршка широј породици и родбини,
- информисање надлежних тијела о психосоцијалним потребама.

Психосоцијална помоћ пружена у овој фази може да има превентиван учинак и да спријечи развој дугорочних психичких проблема. Она омогућава и идентификацију појединаца који су у великом ризику од развоја интензивнијих реакција, које треба пратити и настојати да се с њима одржи контакт.

Дјеловање центра у локалној заједници усмјерено је на прикупљање података о стању корисника социјалне заштите, њиховој евакуацији, смјештају и егзистенцијалним потребама, те на пружање социјалне подршке угроженом становништву. Уколико услови дозвољавају, радници центра обилазе постојеће кориснике који нису евакуисани у њиховим кућама, процјењују стање и потребе, помажу у информисању и разумијевању ситуације и просљећују информације одређеним службама које могу да одговоре на потребе. На примјер, ако неку особу због здравствених тегоба треба смјестити у болницу, радници центра обавјештавају здравствене службе које дјелују на терену, или ако породици треба доставити неопходне намирнице, лијекове и слично, обавјештавају Црвени крст, повјеренике у мјесним заједницама или друге надлежне службе.

Поред обилазака постојећих корисника, откривају се и прикупљају подаци о новим лицима и породицама који су погођени природном несрећом и налазе се у стању социјалне потребе. Центар их даље укључује у своје дјеловање и помаже у задовољавању њихових потреба и превазилажењу тешкоћа.

У испуњавању хуманитарних потреба становништва и корисника особље центра настоји да приоритетно одговори на потребе најугроженијих и најосјетљивијих корисника. То су она лица код којих се центар појављује као старатељ, затим корисници смјештени у установама социјалне заштите и у колективним центрима, те стара лица и лица са инвалидитетом која живе сама, као и друга лица која нису у стању да се брину о себи у новим условима и немају никакву подршку.

Једно од крупних питања које заокупља центре за социјални рад јесте: Каква је улога центра за социјални рад у прикупљању и дистрибуцији хуманитарне помоћу у ванредној ситуацији?

У ванредним ситуацијама основни начин снабдијевања угроженог становништва је путем хуманитарне помоћи јер редовни канали снабдијевања не функционишу. Хуманост и солидарност основна су начела која у ванредним ситуацијама мотивишу и активирају људе који нису угрожени природним несрећама да се организују и удружени или самостално прикупљају неопходна материјална и финансијска средства, достављају их на угрожена подручја и често помажу у њиховој дистрибуцији. Од прикупљене и достављене хуманитарне помоћи снабдијева се цјелокупно угрожено становништво. Прва расподјела помоћи обухвата доставу воде, хране, одјеће, обуће и других артикала који су неопходни и приоритетни за преживљавање. Ова расподјела по правилу се одвија по једином критеријуму, а то је степен угрожености и погођености природном несрећом.

У систему заштите и спасавања у Босни и Херцеговини, а на основу досадашњег искуства и праксе, Црвени крст се идентификује као носећа организација у прикупљању и дистрибуцији хуманитарне помоћи. Поред ове организације, и друга удружења и невладине организације, посебно организације вјерских заједница, у својим мисијама имају предвиђену ову активност.

Центар за социјални рад у својим надлежностима нема утврђену обавезу да прикупља и дистрибуира хуманитарну помоћ. У условима ванредне ситуације хуманитарна помоћ може, и најчешће има улогу социјалне помоћи, тако да се учешће центра у расподјели хуманитарне помоћи може довести у везу са реализацијом мјера социјалне заштите.

Центар за социјални рад најчешће нема просторе за складиштење роба, нити довољно особља и волонтера који би се бавили прихватом, класификацијом и дистрибуцијом хуманитарне помоћи. И у досадашњим кризним ситуацијама (током рата) у највећем броју случајева хуманитарна помоћ била је у надлежности других организација (кризних штабона, комесаријата за избјеглице, Црвеног крста, других хуманитарних организација). Центар је имао значајну улогу у дистрибуцији, али само у дијелу активности дистрибуције које се односи на процјену потреба појединаца и породица и утврђивање испуњености услова за добијање

хуманитарне помоћи. Као стручна институција, центар мора запошљавати социјалне раднике који кроз образовање и рад стичу стручна знања и вјештине тако да могу успостављати адекватне критеријуме и објективно утврђивати њихову испуњеност да би процијенили стање и потребу за хуманитарном помоћи.

У одређеним ситуацијама постоји потреба да се и центар укључи у доставу хуманитарне помоћи грађанима, посебно сталним корисницима са високим степеном потреба, до којих друге службе теже стижу или не могу доставити адекватну помоћ. За те кориснике центар добија помоћ од Црвеног крста, од намјенских донатора или сам набавља одређене артикле и дистрибуира их до корисника директно или преко повјереника у мјесним заједницама.

У пракси се дешавају ситуације да донатори стигну са хуманитарном помоћи још у току опасности и затраже од центра имена лица којима желе да уруче помоћ. Зато је важно да се у центру прати стање корисника и да постоје спремни подаци и сазнања о стању и угрожености ранијих корисника, као и нових лица који су жртве природне несреће. Особље центра треба стално да ради на ажурирању података и да у новонасталој ситуацији покушава прикупити што више информација како би спремни дочекали донаторе и одговорили на потребе.

Људски ресурси центара за социјални рад увијек су мањи од потреба. У ванредним условима ти су ресурси додатно смањени због личне и породичне угрожености запослених, баријера у транспорту и немогућности доласка на посао. Да би се надомјестио недостатак особља и да би се лакше и благовременије прикупљали потребни подаци, центар један дио активности треба да обавља путем волонтера. У кризним ситуацијама волонтерство посебно долази до изражаја. Оно јача солидарност, узајамност и повјерење међу грађанима и доводи до активног учествовања. Центар у мирним условима регрутује волонтере на терену међу грађанима склониим добровољном и хуманитарном раду, упознаје их са својом дјелатношћу, обучава за обављање одређених активности и активира их према потребама. У ванредној ситуацији они се ангажују унутар организације на оспособљавању простора и опреме, сређивању документације, дежурствима и слично, а на терену раде на прикупљању података о стању корисника, допремању хуманитарне помоћи корисницима, пружања услуга помоћи у кући и њега, чувању малољетних лица и на другим пословима. Да би волонтери успјешно обављали своје задатке, штаб за ванредне ситуације у центру за социјални рад треба одредити особу која ће координисати рад волонтера и пружати им стручну помоћ у обављању одређених задатака. За одређено подручје то може да буде и социјални радник који је у организацији посла задужен за то подручје.

У ванредним ситуацијама често морају да се обављају послови који изворно нису у надлежности појединих институција. Такви послови су

одбрана од поплава, рашчишћавање рушевина, евакуација настрадалих и сл. Они доприносе општој безбједности заједнице и спадају у права и дужности свих грађана и грађанки. Закони који регулишу питања заштите и спасавања узимају у обзир специфичне околности појединих социјалних категорија и од општих обавеза ослобађају категорије становништва као што су труднице, мајке и самохрани родитељи са дјететом млађим од седам година, те старатељи старих и изнемоглих лица, лица неспособна за учешће у заштити и спасавању итд. Запослени у центру за социјални рад морају знати да могу бити ангажовани на наведеним пословима и да у ванредној ситуацији морају одговорити и тим задацима.

Специфичан је примјер активности које су обавили запосленици једног центра за социјални рад у посљедњем рату.

У бомбардовању једног села које су становници напустили страдале су три старице које су остале у подрумима кућа. У рашчишћавању рушевина лешеве су пронашли војници и није било никог да изврши идентификацију. Према опису мјеста живљења радници центра за социјални рад су закључили да се ради о корисницима сталне новчане помоћи и укључили су се у идентификацију и сахрану како би се сачували ваљани подаци за породице настрадалих.

Овај примјер показује сву рањивост корисника социјалне заштите која је дошла до изражаја у ванредној ситуацији с једне стране, и разнородност дјеловања центра у ванредним околностима с друге стране.

Дио активности центра може да буде усмјерен и на припрему за дјеловање у фази опоравка, на примјер, на идентификацију значајних извора за прикупљање података, затим на попис релевантних питања на која одговори могу дати слику о стању појединаца и породица, као и на састављање упитника за процјену стања и потреба жртава природне несреће. Може да се направи и почетни план наредних активности, који ће бити заснован на приоритетима и у којем ће се распоредити особље и припремити за обимне активности на разним подручјима рада.

У овој фази дјеловања руководилац центра треба да буде активни члан општинског/градског штаба за ванредне ситуације како би добијао благовремене и тачне информације с терена, информисао о стању корисника социјалне заштите и њиховим потребама и утицао на дефинисање задатака које обавља центар по налогу општинског штаба, а у складу са мисијом центра.

4

IV ДЈЕЛОВАЊЕ ЦЕНТРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД НАКОН ВАНРЕДНЕ СИТУАЦИЈЕ (ФАЗА РЕХАБИЛИТАЦИЈЕ)

1. О фази рехабилитације.....	90
2. Задаци и активности центра за социјални рад у фази рехабилитације	92
Прва фаза или фаза стабилизације	95
Друга фаза или фаза процјене.....	99
Трећа фаза или фаза реконструкције или фаза опоравка.	107

IV ДЈЕЛОВАЊЕ ЦЕНТРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД НАКОН ВАНРЕДНЕ СИТУАЦИЈЕ (ФАЗА РЕХАБИЛИТАЦИЈЕ)

1. О фази рехабилитације

Природне несреће изазивају огромне посљедице на појединце, друштвене групе, заједницу, државу или цијели регион. Величина и карактер катастрофе кључно одређују о каквим посљедицама се ради. Њихово отклањање одвија се у новој фази дјеловања, која се уобичајено назива фаза обнове или рехабилитације.

Фаза обнове започиње након што је непосредна опасност за људске животе престала. Њено трајање није временски ограничено: може да траје недјељама, мјесецима, а понекад и годинама. Обнова је сложен друштвени процес у којем се доносе одлуке и предузимају активности с циљем:

- смањења штета и ескалације последица елементарне непогоде;
- враћања у претходно стање;
- побољшања услова живота у заједници у односу на стање прије природне несреће,
- промоција и предузимања неопходних мјера да би се смањили угроженост и излагање ризицима и опасностима од будућих природних несрећа.

Обнова, као сложен друштвени процес, условљена је активностима из фазе дјеловања, одлучношћу, ријешеношћу и мотивацијом свих актера у заједници и њеном окружењу за отклањање насталих последица, те планираним и координисаним приступом у дјеловању цјелокупне заједнице. Обнова не подразумијева само поправку материјалних добара и поновно успостављање комуналних услуга. Обнова је враћање живота заједници у којој се потребе њених становника задовољавају у несметаној интеракцији између материјалних и људских ресурса и обезбјеђује одрживост заједнице. Обнова мора да буде цјеловит и интегрисан систем разноврсних потреба и аспеката обнове, а посебно економског, друштвеног, природног и грађевинског. Заједница и појединци имају велики број разноврсних, а посебно хитних потреба после природне несреће; за њихово задовољавање неопходан је оправак основних функција заједнице, обнова рада раније изграђених друштвених структура и система и по потреби стварање нових. Координисано и планирано

ошмишљавање и предузимање активности услов су за успјешну обнову и отклањање насталих посљедица.

Фаза обнове има више корака или подфаза. У првој подфази акценат лежи на обезбјеђењу бар минималних активности институција од опште важности, на задовољавању хитних потреба жртава природне несреће и на одређивање смјерница за дјеловање на нормализацији животних услова у заједници. У наредном кораку процјењују се настала ситуација, штете и посљедице, врши се санација подручја које је несрећа захватила, спроводе се здравствене и хигијенско-епидемиолошке мјере, врши се одговарајућа заштита животиња, биљака и производа животињског и биљног поријекла, обезбјеђује се и пружа неопходна помоћ угроженом становништву и организује снабдијевање комуналним услугама. Трећа подфаза је дугорочна фаза рехабилитације, у којој се планира опоравак те обнављају инфраструктура и услови живота.

2. Задаци и активности центра за социјални рад у фази рехабилитације

Дјеловање центра за социјални рад у фази обнове/рехабилитације или након природне несреће утемељено је на активностима у фази дјеловања, а дјелимично и на фази планирања. Суштински, све три фазе су међусобно повезане, условљене, и садрже дио заједничких активности које се протежу у свим фазама. Такве активности су информисање јавности, сарадња и комуникација са општинским штабовима и другим службама, развој различитих планова и слично.

У фази рехабилитације активности центра за социјални рад произлазе из задатака и надлежности које ова установа има у обављању дјелатности социјалне заштите и социјалног рада и планова поступања у кризним ситуацијама. Поред јавних овлашћења која се односе на рјешавање захтјева у првом степену за остваривање права у социјалној, дјечијој и породичној заштити, на спровођење мјера према малољетним лицима у кривичном поступку, на вођење евиденције и документације и исплату новчаних права – центар изузетну пажњу поклања стручним пословима, а то су:



- откривање и праћење социјалних потреба и проблема жртава природне несреће;
- процјена стања и потреба становништва које је погођено природном несрећом;
- предлагање и предузимање мјера за рјешавање социјалних потреба становништва изазваних природном несрећом;
- праћење извршења мјера;
- организовање и пружање психосоцијалне подршке и помоћи становништву;
- израда извјештаја, информација, анализа и других докумената о социјалној ситуацији у заједници;
- предлагање мјера за унапређење социјалне заштите;
- планирање мјера заједнице усмјерених на задовољавање социјалних потреба становништва;
- развој и унапређење превентивних програма који доприносе спречавању социјалних проблема;
- подстицање, организовање и координисање професионалног и добровољног рада у области социјалне заштите;
- сарадња и развој партнерских активности са организацијама цивилног друштва на пружању помоћи жртвама природне несреће;
- развој пројеката за рјешавање појединих проблема;
- сарадња са донаторима, и
- други послови подршке становништву и заједници у којима се примјењује стручни рад.

Дјеловање центра за социјални рад као стручне институције послије природне несреће изузетно је важно због рјешавања насталих проблема становништва, али и због могућности да центар покаже и потврди своја стручна знања и вјештине у специфичним условима рада те тиме подигне повјерење грађана и заједнице у свој рад и промовише установу, запосленике и дјелатност социјалне заштите. Уколико центар не успије одговорити својој улози и не постигне очекиване резултате, то може негативно да се одрази на његов углед, позицију, повјерење и уопште статус у заједници, али и у укупној јавности.

У пуном остваривању задатака свој допринос треба да дају сви запослени, а за њихову организацију, оспособљеност и дјеловање одговоран је кризни менаџмент, који постепено губи одлике кризног менаџмента и почиње да управља организацијом у складу са важећим политикама, актима и програмима.

Послије окончања ванредне ситуације центар наставља да обавља редовну дјелатност, али добија и нове послове који окупирају и ангажују менаџмент и запослене и превазилазе постојеће људске и материјалне ресурсе. Ангажовање нових ресурса, посебно људских, може бити дуготрајан процес због недостатка средстава, па зато у овој фази центар мора рачунати на добровољни рад и ангажовање волонтера. За стручне послове потребни су оспособљени волонтери који, уз надзор стручних радника, могу да одговоре постављеним задацима. Посљедње искуство на овом плану дало је добре резултате; то је ангажовање незапослених социјалних и других стручних радника који волонтирајући могу много помоћи, нарочито на пословима праћења социјалних потреба и на процјени стања и потреба угроженог становништва.

Као у фази дјеловања, и у фази опоравка, а према критеријуму времена обављања, активности центра могу да се одвијају у три корака или подфазе, који се међусобно преплићу и надопуњавају. Подјела на фазе прави се да би се лакше увидио логичан слијед појединих радњи и планирања активности.

Прва фаза или фаза стабилизације

У првој подфази центар за социјални рад наставља са активностима започетим у посљедњем кораку фазе дјеловања и постепено ствара услове за враћање редовним активностима у остваривању своје мисије. Активности су усмјерене и на организацију и на заједницу.



Прва фаза	Прва фаза
Интерно дјеловање (у организацији)	Екстерно дјеловање (у заједници)
<ul style="list-style-type: none">• Даљи рад на успостави функционисања организације• Дефинисања приоритета• Израда плана активности• Психосоцијална подршка особљу• Регистрација и записивање свих релевантних сазнања и информација (вођење евиденције).	<ul style="list-style-type: none">• Подршка другим службама у испуњавању социјалних потреба становништва и корисника• Психосоцијална кризна подршка корисницима• Прикупљање података о сталним евакуисаним и расељеним корисницима• Израда листи корисника по приоритетима за хуманитарну помоћ• Добијање подршке за план активности• Учешће у раду општинских штабова• Информисање јавности

Унутар организације, приоритет у дјеловање представља рад на успостављању функционисања организације. Активности на успостављању организације започете су у претходној фази и биле су усмјерене на чишћење и оспособљавање простора, опреме и ангажовање запослених. Након стварања минималних услова за рад започиње се са организованим радом, што подразумемијева сљедеће:

- У центру је стално присутан један број запослених, који имају дефинисане послове и распоред својих активности.
- Запослени сређују документацију и стављају опрему у функцију.
- Успостављају се везе са другим организацијама у систему заштите и спасавања, као и са надлежним министарством те другим центрима и организацијама.
- Успостављају се директне везе са корисницима гдје је то могуће, те са сарадницима (добровољцима и волонтерима) на терену ради прикупљања података о корисницима.
- Пружају се информације грађанима који долазе у центар.

Уколико су простор центра или дио простора потпуно неусловни за рад, чисти се и врши се његова припрема за спровођење санитарно-епидемиолошких мјера, а радни процес се успоставља на другом адекватном простору.

Кризни менаџмент прати и анализира стање особља и доноси потребне одлуке за његово ангажовање или ослобађање од обавеза.

На основу информација које добија с терена од запослених, општинског штаба и других институција, а у складу са својом мисијом, центар дефинише приоритете рада. У условима када су потребе велике и када се оне свакодневно повећавају и усложњавају, центар чак и са великим ресурсима не може да одговори на све. Зато је важно да пронађе начине како ће идентификовати она подручја рада и оне потребе на која ће усмјерити своје дјеловање. То чини на основу података које добија с терена и њихове брижљиве анализе и анализе могућности: с којим ресурсима располаже и како се они могу ангажовати. Избор приоритета је тежак посао. Кључна водила у центру за социјални рад приликом одређивања приоритета јесте задовољавање потреба корисника којим се пружају социјалне услуге. Два принципа могу помоћи у дефинисању приоритета. Први принцип је сврсисходност; он указује на то шта се мора хитно чинити и којим средствима. Кључни критеријуми за хитност су:

- стање и егзистенцијалне потребе корисника социјалне заштите,
- стање и потребе других жртава природне несреће, посебно осјетљивих категорија (дјеца, особе с инвалидитетом, стари итд),
- расположиви ресурси центра.

Други принцип је остварљивост; он је заснован на могућем и одрживом. У ванредној ситуацији није могуће приступити сваком домаћинству, није могуће у том тренутку обезбиједити адекватну и потребну помоћ, или није могуће да надлежне службе дјелују одмах. За неке активности треба сачекати промјену ситуације, или обавијестити друге службе спасавања да дјелују. Зато је од изузетне важности да кризни менаџмент реално и стално процјенује ситуацију узимајући у обзир све факторе ризика, и да не излаже запослене опасностима које могу да угрозе њихов живот и здравље.

Одабрани приоритети кључно ће одредијелити и план активности, који треба да буде врло оперативан и да садржи:

- конкретне активности према циљним корисницима: појединцима и групама;
- носиоце тих активности;
- вријеме и мјесто њиховог извршавања;
- начин координације рада запослених; и
- начин обезбјеђења подршке (коме ће запослени подносити извјештаје, од кога ће захтјевати помоћ и подршку, од кога примају наредбе итд).

Кризни менаџмент треба да прати остваривање плана и да га прилагођава ситуацији и условима рада.

Све активности у организацији и ван ње треба пажљиво регистровати и сачувати. Њихова анализа омогућава да се оцијени успјешност функционисања система управљања у ванредној ситуацији, да се установе задаци које је центар обављао, требао да обавља а није, или није требао да обавља а обављао је, како би се стекла неопходна сазнања за планирање будућег поступања и информисала јавност о дјелатности установе и свих њених запослених у вријеме природне несреће.

Већ на почетку фазе рехабилитације активности центра усмјеравају се на дјеловање и примјену социјалног рада у заједници, што ће бити доминантна активност у цијелој овој фази рада.

Започете активности на пружању помоћи и подршке корисницима одвијају се у колективним смјештајима и другим организованим видовима збрињавања, као и на терену на којем је могуће приступити корисницима. Значајну помоћ запослени у центру могу да пруже Црвеном крсту у организовању живота у колективном смјештају, организовању исхране путем јавне кухиње, расељавању колективних смјештаја и трајнијем збрињавању њихових корисника, спајању породица и слично.

Све вријеме дјеловања центар за социјални рад настоји да остане фокусиран на сталне кориснике услуга центра због њихове рањивости

и смањене могућности приступа информацијама, због несналажења и лошег материјалног, здравственог и социјалног стања. У овој фази центар прикупља податке о тренутној ситуацији корисника и на основу тога дјелује према надлежним службама залажући се за поштовање приоритета у задовољавању корисничких потреба. У зависности од стања на терену, започиње се и са непосредним радом у кућама корисника, што обухвата процјену стања и потреба, задовољење егзистенцијалних потреба, успоставу комуникације и интеграцију у мрежу подршке, те оснаживање и помоћ у рјешавању актуелних породичних, здравствених и социјалних проблема.

Чланство руководиоца центра у општинском штабу за ванредне ситуације омогућава брзо просљеђивање информација о потребама корисника и хитар одговор на њих. Поред тога, руководилац центра у општинском штабу иницира и одржава заинтересованост штаба за посебно осјетљиве групе и заговара да се у рјешавање укључе питања релевантна за испуњавање права и потреба тих група, а посебно дјеце, жена, старијих особа и особа са инвалидитетом. Он на састанцима штаба презентује оперативни план дјеловања центра и добија сагласност штаба за његову реализацију. Штаб може да предложи и друге активности, да дâ инструкције за прилагођавање и измјену плана, што се у условима ванредне ситуације мора поштовати. У таквим ситуацијама важно је да се руководилац центра избори за позиционирање активности центра у складу са надлежностима и мисијом установе и са предметом и садржајем социјалне заштите.

Друга фаза или фаза процјене

Друга подфаза фазе рехабилитације оријентисана је на процјену настале ситуације, утврђивање штете и тражење начина да се санира стање и надокнади штета. У центру за социјални рад кризни менаџмент анализира која је штета наступила на простору и опреми, процјењује њену вриједност и анализира начине да се она надокнади. Значајно је да се брзо и објективно уради процјена штете и да се направе планови реконструкције и обнове, јер треба спремно дочекати прве донаторе и сачинити стратегију да се дође до донатора који могу помоћи у обнови и поновном успостављању свих потребних капацитета.



Друга фаза	Друга фаза
Интерно дјеловање (у организацији)	Екстерно дјеловање (у заједници)
<ul style="list-style-type: none">• Спровођење хигијенских и епидемиолошких мјера• Процјена стања, утврђивање штете и даљи рад на успостави функционисања организације• Израда инструмената за рад на прикупљању података и процјени стања на терену• Распоређивање особља• Ангажовање, оспособљавање и распоређивање волонтера• Регистрација и записивање свих релевантних сазнања и информација (вођење евиденције).	<ul style="list-style-type: none">• Подршка другим службама на испуњавању социјалних потреба становништва и корисника• Стручна подршка у расељавању колективних смјештаја• Успостављање система за подршку истраживању и процјени стања и потреба• Процјене стања и потреба како постојећих тако и нових корисника• Психосоцијална кризна подршка корисницима• Учешће у раду општинских штабова• Информисање јавности

Да би се могао наставити рад после природних несрећа, у оштећеном простору неопходно је провести хигијенске и епидемиолошке мјере и на тај начин обезбједити услове за рад који нису штетни по здравље. Кризни менаџмент ове мјере спроводи ангажовањем надлежних служби које се баве јавним здрављем. Да би се стекли услови за пуно успостављање рада организације, потребно је припремити одговарајућу опрему и средства за рад, што у условима катастрофа и великих штета уопште није лако, а често није ни брзо.

У овој фази центар мора да обави све припреме за своју највећу активност у фази рехабилитације: то је процјена стања и социјалних потреба жртава природне несреће. Припремне активности обухватају:

- дефинисање циљева за процес процјене стања и израду нацрта пројекта истраживања;
- идентификацију релевантних показатеља (индикатора) чије ће сагледавање дати комплетну слику социјалног стања и приоритетних социјалних потреба жртава;
- израду упитника за процјену стања;
- обезбјеђење потребних ресурса за обављање процјене на терену;
- обезбјеђење неопходне подршке за рад на терену; и
- информисање јавности о планираним активностима.

На самом почетку ове обимне и захтјевне активности кризни менаџмент мора да дефинише шта је њена сврха и да постави циљеве које желе остварити процјеном стања. Питања на која мора да одговори су:

- Да ли ће истраживање служити само центру или комплетној локалној заједници и субјектима заједнице?
- Да ли локална власт подржава ову активност и даје јој општи значај?
- Да ли ће резултате процјене користити локална заједница за израду планова реконструкције?

На основу одговора на ова питања дефинисаће се сврха активности и утврдиће се да ли центар врши процјену стања и потреба само постојећих корисника или свих жртава на подручју јединице локалне самоуправе. Ако локална власт не показује интересовање за ове активности центра, она формира своје комисије или нека друга тијела која врше процјену штете и праве планове обнове. Центар то мора узети у обзир и вршити процјену стања и потреба само постојећих корисника услуга центра и потенцијалних корисника који су страдали у случају да се они обрате за помоћ или су на њихово лоше стање упозорили локална заједница и други сарадници у систему заштите и спасавања. Међутим, ако локална власт да легитимитет овим активностима центра, ако уважи стручне потенцијале ове институције и затражи процјену која ће имати вишеструку намјену у

процесу опоравка, онда процјену треба радити на цјелокупном страдалом терену, примјењујући више индикатора који могу дати реалну слику и идентификовати потребе на које заједница треба да одговори.

У дефинисању индикатора треба водити рачуна о томе да се не процјењује штета настала усљед елементарне непогоде него укупно стање појединца, породице или домаћинства, што поред утврђивања тренутног стања обухвата и процјену доступних ресурса (личних, породичних, сусједских, ресурса осталих формалних и неформалних група и других институција у заједници) и процјену опција (тј. утврђивање опција које могу допринијети отклањању проблема).



Групе индикатора за процјену стања и потреба

Врсте података	Исход
1. Лични подаци (име, датум рођења – старост, ЈМБГ, адреса, телефон, пол, школска спрема)	Идентификација и контакт
2. Подаци о породици (чланови породице, сродници, сродство, мјесто живљења, старост, материјално стање, односи с клијентом и међусобне везе)	Утврђивање породичног стања, идентификација облика помоћи и подршке унутар породице
3. Здравствено стање (хроничне и тешке болести, лијечење – здравствени надзор, узимање лијекова)	Утврђивање степена здравствене угрожености и потреба за здравственом заштитом
4. Инвалидност (врста, степен, самосталност/зависност у задовољавању потреба, облици заштите)	Идентификација способности и потребе за његом и подршком
5. Економска активност (радни статус)	Идентификација ресурса клијента
6. Материјално стање (приход: извор и висина, имовина, трајна добра, други извори)	Утврђивања нивоа испуњења основних потреба и стања сиромаштва
7. Штете од природне несреће (простор, покретна имовина, степен оштећења)	Упоредивање ранијег стања и утврђивање настале промјене
8. Стамбени услови (стамбени статус, условност, прилагођеност, величина, опремљеност)	Утврђивање услова становања и потреба за рјешавањем стамбеног питања

Групе индикатора за процјену стања и потреба	
Врсте података	Исход
9. Клијентови ресурси (ограничења, вјештине и њихова искоришћеност, иницијативност и самосталност)	Идентификација клијентових потенцијала
10. Породични ресурси (врсте подршке, спремност за пружање подршке)	Идентификација ресурса подршке у породици
11. Остали ресурси у примарној мрежи (сусједство, радна средина, пријатељи – везе и односи, врсте подршке и спремност за укључивање)	Идентификација ресурса за подршку
12. Социјална искљученост	Идентификација степена социјалне укључености, интеграције у заједницу, приступа социјалним правима и квалитета живота
13. Остали ресурси (службе социјалне заштите, НВО), приватни сектор	Идентификација ресурса за подршку
14. Приоритетне потребе (врста потребе, израженост, хитност)	Утврђивање основа за планирање подршке
15. Приоритетне активности (задовољавање егзистенцијалних потреба, становање, запослење, пољопривредна активност)	План жељене акције у односу на стање, потребе, садржаје и врсте потенцијала

Упитник са детаљно разрађеним индикаторима често се у свакодневном животу назива *социјална карта*. То је документован начин мјерења и утврђивања моћи појединаца, породица и домаћинства. Пошто је усмјерена на испитивање социјалних потреба, социјална карта служи да дефинише узроке социјалних проблема, да утврди приоритете за избор циљних група које су најугроженије и да донесе цјеловите планове на нивоу заједнице, појединца и породице. У посљедње вријеме користи се за боље усмјерење социјалних накнада према онима који се налазе у стању сиромаштва.

Социјална карта је *живи* документ; она садржи податке који одређују дјеловање, али ти подаци су јако промјенљиви и захтијевају стално ажурирање. У овој фази, поред конструисања социјалне карте треба утврдити начин обраде добијених података, начин сталног праћења и ажурирања података и начин њиховог коришћења. Подаци у социјалној карти тичу се личних и породичних карактеристика појединаца и породица, те као такви захтијевају заштиту и контролисану употребу.

Најбоље је да упитник попуњавају социјални радници запослени у центру, који као добри професионалци имају вјештине да дођу до добрих и употребљивих сазнања о социјалним потребама. У недостатку довољног броја потребних истраживача упитник могу попуњавати и обучени анкетари у статусу волонтера који имају знања из социјалног рада (незапослени социјални и други стручни радници, студенти социјалног рада). У припремној фази анкетари треба да буду упознати са садржајем упитника и обучени за сам процес анкетирања.

За спровођење цјелокупног процеса процјене неопходно је, поред људских ресурса, обезбиједити и техничке облике подршке као што су транспорт до корисника, заштита на терену и слично.

Анкета се може много брже обављати ако се изврше одређене припреме на терену као, на примјер, да се корисници обавијесте о спровођењу истраживања, да се обезбиједи сарадници који су добри познаваоци прилика у заједници, да се обезбиједи водичи у удаљенијим мјестима који ће пружити потребне информације о мјесту живљења корисника, те да се обезбиједи и могућност коришћења других извора ради провјере и свеобухватности података итд.

Поред анкете, за процјену стања треба користити и интервју: овај метод погодан је за испитивање маргиналних и социјално угрожених група јер даје могућност да се нека питања појасне, а да се код одговора затраже допунске информације које објашњавају неку ситуацију, став или мишљење. Пожељно је да интервју буде структуриран да истраживачи не би субјективно процјењивали ситуацију и импровизовали цијели процес прикупљања података. Интервју се предлаже посебно у случајевима кад се јаве контрадикције и непоуздани подаци, због чега треба продубити истраживање новим изворима и провјерама.

У недостатку ресурса да се обави комплетна и свеобухватна процјена стања и социјалних потреба корисника услуга центра и других социјално угрожених лица погођених природном несрећом, за идентификацију потреба и проблема треба користити јефтиније и једноставније начине. Такав начин је испитивање група или форума у заједници. Овај приступ подразумева одржавање једног или више скупова свих становника ужег подручја (мјесна заједница, кварт, насеље или слично), од којих се тражи да у расправи и у сучељавању различитих виђења потреба мапирају најугроженије појединце и породице по нивоима угрожености, те да објективно процијене на које потребе заједница треба да одговори. На скуповима може доћи и до оштре конфронтације ставова, што представља опасност за успјех у мапирању потреба – али стручњацима и конфронтација ставова може бити значајна у идентификацији стварног стања.

Овај начин идентификације потреба, поред тога што не захтијева посебна средства и вријеме, води пуној партиципацији грађана у исказивању и идентификацији стања и потреба, а нуди и квалитативне аспекте потреба.

Прикупљајући податке о стању и потребама, а због специфичности контекста и откривања изузетно тешких проблема и хитних потреба појединаца и породица – центар треба и акционо да дјелује гдје год може тако што не чека да се прикупљени подаци обраде па на основу њих утврђују правилности и законитости и праве планови – него одмах на хитне потребе дјелује и заједно са корисницима осмишљава и планира активности које ће довести до промјене и побољшања услова живота корисника. Социјални радник на терену не треба да се задовољи само прикупљањем сазнања и чињенице него треба да анализира податке, извјештава о њима и планира неопходне социјалне промјене, уз активну партиципацију корисника. На тај начин се потребама приступа динамички, с циљем да се промијени друштвена ситуација жртава природне несреће у цјелини.

Док трају активности на процјенама стања и потреба, кризни менаџмент треба тијесно да сарађује са општинским штабом, али и са јавношћу, да би на вријеме доставио податке и обавијестио о свом раду, те указао на озбиљност појединих ситуација и да би активирао донаторске и друге изворе на њиховом рјешавању.

Процјена стања и прикупљање података је процес који може потрајати. Вријеме трајања условљено је добром припремом, располагањем са довољно ресурса за истраживање и подршком коју центар добија у спровођењу активности процјене. Вишемјесечно трајање ових активности може да умањи њихову благовременост и доведе до одуговлачења у дјеловању на конкретним случајевима који су хитни и захтијевају брзу акцију.

У овој подфази обнове наставља се и са пружањем кризне психосоцијалне помоћи. Поред центра за социјални рад, водећу улогу у њеном пружању имају здравствене службе (центар за ментално здравље). Кључни задаци психосоцијалне помоћи су:



- Да се умире жртве и да им се предочи да су њихове емотивне реакције нормалне с обзиром на ванредну ситуацију и тешко искуство које су доживјеле;
- Да се саслушају њихове приче и искази о несрећи и да им се помогне у разумијевању цјелокупног искуства;
- Да се жртве информишу о проблемима који се могу појавити после оваквих несрећа: страхови, несаница, анксиозност, губитак концентрације и мотивације, депресија, туговање, породичне тешкоће и слично;
- Да се ради са процесом туговања и емоционалним проблемима које је изазвала природна несрећа;
- Да се идентификују особе са психосоцијалним тешкоћама и да се процијене њихове потребе за организованом здравственом и социјалном заштитом;
- Да се успостави и води група за узајамну подршку и да се подстиче самопомоћ;
- Да се информише заједница о емоционалним стањима и реакцијама угроженог становништва;
- Да се обавјештавају и алармирају све службе и актери ради спровођења прикладних акција на плану менталног здравља.

Психосоцијалну кризну помоћ центар треба да пружа у сарадњи са здравственим службама и другим стручним ресурсима у заједници који имају знање и искуство о начину поступања у оваквим ситуацијама. Волонтери Црвеног крста у својим припремама за дјеловање у ванредним ситуацијама често пролазе кроз разне врсте обуке и способни су да пруже кризну психосоцијалну помоћ.

Трећа фаза или фаза реконструкције или фаза опоравка

Трећу фазу у фази рехабилитације један број аутора назива и фазом реконструкције јер се ради о дуготрајном процесу обнављања свега уништеног и побољшања услова и квалитета живота на подручју погођеном природном несрећом. Највећи број активности које су се одвијале у претходним подфазама настављају се, а у складу с потребама развијају се нове активности. У овој фази треба да се нормализују услови рада и да центар обавља своје сталне активности примјењујући важеће законе, подзаконска акта и прописе од општинског значаја. Због протеклих догађаја активности центра обogaћене су новим садржајима, који за свој циљ имају:

- окончавање процеса процјене стања и потреба корисника и других угрожених грађана;
- израду индивидуалних планова за кориснике;
- израду извјештаја и анализа о резултатима процјене;
- рад са донаторима на реализацији планова; и
- психосоцијалну подршку грађанима.



Трећа фаза

Интерно дјеловање (у организацији)

- Обављање редовних послова
- Обука особља за стратешко дјеловање на отклањању посљедица непогоде
- Обрада података добијених процјеном стања и потреба те израда одговарајућих извјештаја
- Израда информација и анализа социјалне ситуације у заједници
- Израда пројеката за рјешавање појединих проблема
- Ажурирање планова заштите и спасавања у ванредним ситуацијама
- Успостава различите евиденције

Екстерно дјеловање (у заједници)

- Подршка другим службама у испуњавању социјалних потреба становништва и корисника
- Процјена стања и потреба постојећих и нових корисника
- Упознавање општине и надлежних служби са добијеним резултатима процјене
- Размјена података са другим службама
- Информисање јавности о стању на терену
- Психосоцијална подршка корисницима
- Координација рада волонтера
- Тражење помоћи и сарадња са донаторима
- Информисање јавности
- Промоција постигнућа
- Праћење активности у процесу обнове, увиђање трендова и информисање о ситуацији

Попуњене упитнике прије обраде треба пажљиво провјерити, упоредити са подацима из ранијег периода које центар посједује и са сазнањима до којих је долазио у току ванредне ситуације, да би се отклониле евентуалне нејасноће, урадила додатна провјера уколико постоји несагласност у подацима, као и сумирале дотадашње активности на појединим случајевима. Податке о процени стања и потреба треба похранити у припремљене базе података и користити их за израду индивидуалних планова збрињавања појединаца и породица и за израду извјештаја, информација и анализа за општински штаб, локалне власти и широку јавност. У изради анализа треба уважавати и испуњавати методолошке захтјеве за такве документе који омогућавају научну анализу актуелног стања породице, постављање циљева за рјешавање проблема и задовољавање потреба и развој стратегија за остваривање циљева. Анализа треба да укажу и на просторну дистрибуције социјалних појава и проблема. Приказивање просторне изражености социјалних потреба пожељно је за цијело подручје јединице локалне самоуправе, а посебно оног дијела који је био погођен природном несрећом. Геомапирањем се идентификују заједнице које имају изражене социјалне потребе и стога у изради планова за рјешавање социјалних проблема оне треба да имају приоритет.

Индивидуални планови збрињавања за кориснике раде се уобичајеном методологијом, са истицањем приоритета у задовољавању потреба, јер природна несрећа може довести до угрожавања способности корисника да задовоље своје егзистенцијалне потребе и до потпуног уништења његових ресурса, тако да је неопходно направити постепеност у подузетим мјерама у складу са утврђеним приоритетима.



Садржај индивидуалног плана збрињавања

Идентификациони подаци о клијенту:

Резултати процјене:

	Активности	Циљеви	Носиоци	Вријеме
Идентификоване потребе и проблеми по приоритетима				

Начин праћења:

Водитељ случаја:

Датум доношења плана:

Датум ревизије:

Индивидуални план сачинили:

Потпис: стручни радници, клијент

Резултати процјене стања и потреба жртава природне несреће кључни су за идентификацију проблема и планирање пројеката којим се рјешавају ти проблеми. Центар може пројекте радити самостално и лобирати за њих, а може и у партнерству с другим организацијама, посебно невладиним организацијама, развијати пројекте који одговарају на потребе и који доприносе рјешавању горућих и дугорочних проблема појединаца, породица, друштвених група, појединих подручја и заједнице у цјелини. Пројекти омогућавају да се проблем јасно и детаљно објасни и презентује и да се дефинише начин да се проблем ријеши или умањи. Помоћу пројеката центар презентује свој рад и сазнања која посједује, чиме показује да добро познаје ситуацију на свом подручју, да је идентификовао проблеме и да зна пронаћи рјешења за њих. То му подиже углед код донатора и у локалној заједници јер суверено влада информацијама о стању на терену и стручно их претвара у рјешења.

Посједовање података добијених процесом процјене стања омогућава центру да развије непосредну сарадњу са донаторима. Израда листи корисника по приоритетима омогућава да се синхронизовано и координисано пружају информације донаторима и да се рјешавају проблеми по приоритетима, без дуплирања и без концентрисања донаторске помоћи само неким становницима.

Многе организације у ванредним ситуацијама врше процјену стања и утврђују потребе својих корисника. У томе су посебно активна удружења особа са инвалидитетом и друга удружења корисника који у ванредној ситуацији прате дешавања и стање својих корисника, врше процјену и развијају програме за помоћ и подршку. Центар треба да оствари сарадњу с њима и да стално размјењује податке како би се ускладило дјеловање, избјегло дуплирање и расподијелиле обавезе и одговорности. Развој заједничких пројеката и коришћење пролазности невладиних организација код донатора, могу бити један од начина да се обезбиједи донаторску помоћ у насталој ситуацији.

Прикупљање података и процјена стања захтијевају од центра за социјални рад да податке објави у извјештајима, информацијама, анализама, те да их презентује општинским штабовима, скупштинама јединица локалне самоуправе, стручној јавности и широкој јавности. На тај начин центар дјелује као стручна служба која прати социјалне потребе у локалној заједници, анализира их и предлаже начине да се оне задовоље.

Пружање социјалне подршке и помоћи у току великих несрећа и катастрофа важна је активност великог броја организација. Да би се осигурала дјелотворност, потребно је да постоји сарадња и координација међу њима. Жртвама природних несрећа може бити потребан широки распон услуга подршке и помоћи. Међу њима се посебно истичу особе и породице које су биле непосредно укључене у несрећу, те свјedoци и хитне службе које су дјеловале у евакуацији и спасавању. Неки од њих имали су потребу за подршком само у току спасавања и непосредно послје тога, а неки ће имати потребу тек послје, у фази опоравка, можда чак дугорочно.

Социјална подршка је „објективна или субјективна размјена емоционалне, симболичке, сазнајне, инструменталне и друге помоћи између појединца и одређених друштвених актера“ (Видановић, 2015: 300). Социјална подршка коју обезбјеђују центри за социјални рад су „различите врсте активности краткорочног и дугорочног карактера, предузете у циљу неутралисања постојеће кризне ситуације и стварања услова за развој личних и колективних потенцијала клијента (Баркер, према: Милосављевић, Бркић, 2005: 218). У зависности од стања и потребе, центар у ванредној ситуацији пружа материјалну, информативну, психосоцијалну и едукативну подршку. Поред стања и потреба, на пружање социјалне подршке утичу и расположивост ресурса, оспособљеност стручних кадрова за пружање подршке, могућност супституције и коришћења ресурса заједнице.



Материјална подршка усмјерена је на изворе из којих се обезбјеђује социјална сигурност појединца и породице. У мјерама реконструкције материјална подршка усмјерена је на обезбјеђење хране, одјеће, обуће, ствари потребних за домаћинство, неопходних лијекова, хигијенских средстава, као и на обнову стамбеног простора и стварање задовољавајућих стамбених услова. Центар као материјалну подршку користи средства социјалне заштите с којима редовно располаже, додатна средства која добија из различитих извора за помоћ становништву у ванредној ситуацији, те средства од донатора и других организација.

У пружању материјалне подршке центар треба да има у виду дугорочну перспективу, односно да сагледава одрживост постојећих мјера и, коначно, промјену која значи излазак корисника из система социјалне заштите и његово потпуно осамостаљење. На примјер, ако се ради о пољопривредном домаћинству, поред задовољавања егзистенцијалних потреба, подршка треба да буде усмјерена за помоћ у обезбјеђењу пољопривредне опреме, сјемена и слично, јер ће са таквим средствима домаћинство бити у стању да ради и да ствара нова добра и на тај начин брзо ће изаћи из стања социјалне потребе.

Пружање материјалне подршке дуготрајан је процес, који од центра захтијева да има поуздане податке о стању и потребама појединих корисника на основу којих је развио планове збрињавања и пројекте за рјешавање појединих питања, те да широко сарађује са многим донаторима да би обезбиједио недостајућа средства.



Информативна подршка омогућава коришћење различитих информација и њихов пренос корисницима како би они били у стању да доносе различите одлуке на бази свестраних информација; на примјер, пренос информација о различитим програмима који се реализују у фази обнове, о прописаним условима за учествовање у програмима, о могућностима прављења планова за рјешавање

појединих питања те о начинима тражења помоћи и слично.

Једна од кључних активности центра и у нормалним условима је информисање корисника о правима која могу да остваре, о условима за остваривање права, организацијама које дјелују у области социјалне заштите и о њиховим програмима. У условима ванредног стања ова врста подршке је изузетно значајна јер се услед људских и материјалних губитака становници суочавају са траумом због које понекад нису у стању да сагледају све важне информације и употребе их.



Едукативна подршка омогућава развој способности и оснаживање корисника за предузимање самосталних радњи, а у ванредним околностима она може бити усмјерена на обуку за поступање у одређеној ситуацији, кориштење природних и друштвених ресурса, те на обуку за израду планова и пројеката, попуњавање различитих образаца, начина тражења посла итд.



Психосоцијална подршка и помоћ укључују емоционалну и практичну помоћ у подстицању развојних, когнитивних, функционалних, комуникационих и социјалних вјештина корисника да се суоче са потешкоћама и изазовима, да поврате и одрже нову равнотежу када је претходна изгубљена у суочењу с изазовима. Психосоцијална подршка надопуна је породичној подршци, која се остварује међу члановима једне породице. Циљ психосоцијалне помоћи је да се олакша повратак у нормални свакодневни живот и да се спријече посљедице потенцијалних трауматичних догађаја. Она се може пружати индивидуално или групно да би се успоставио динамичан однос између психолошке и социјалне димензија једне особе, у којем једна димензија утиче на другу. Психолошка димензија укључује унутрашње, емотивне и когнитивне процесе, осјећања и реакције. Социјална димензија подразумева односе, породицу и мрежу у заједници, друштвене вриједности и културне праксе. Психосоцијална подршка односи се на активности којима се испуњавају и психолошке и социјалне потребе појединца, породица и локалних заједница.

Садржај психосоцијалне подршке у разним фазама ванредне ситуације је различит. У фази обнове или рехабилитације она прелази из кризне у систематску дугорочну подршку институција или посебних тимова локалне заједнице за подршку, који своје услуге пружају дужи период, понекад и више година. Искуство из посљедње ванредне ситуације у земљи указало је на значај организовања овог вида помоћи у периоду од једног до три мјесеца након катастрофе. То је период кад почиње пуно суочавање са посљедицама, што ствара посебну узнемиреност и има негативно дјеловање на опште

функционисање, када се развија акутни посттрауматски стресни поремећај и када је потребно примјенити различите третмане и терапије утемељене на доказима и провјереним моделима, као што је когнитивно-бихејвиорална, терапија фокусирана на трауму и друге.

Системска дугорочна психосоцијална подршка у овој фази оријентисана је на особе са израженим психосоцијалним тешкоћама које добијају подршку од стручних лица, те на побољшање доступности свих услуга за јачање менталног здравља. Центар за социјални рад може да формира мобилне тимове са центром за ментално здравље, удружењима психолога и социјалних радника и другим службама који ће на терену вршити мониторинг менталног здравља и омогућавати свим жртвама природне несреће активан контакт и стручну помоћ.

Упоредо са конкретном психосоцијалном помоћи, треба радити и на развоју програма за превенцију поремећаја, као што су:



- формирање дискусионих група и група за подршку на којима се прорађује преживљена траума;
- спровођење школских активности у којима дјеца кроз игра враћају повјерење и поуздање;
- организовање терапеутских и дјечијих радионица са трауматизованом дјецом;
- организовање тренинга за практично учење о обрасцима психолошких реакција угрожених особа;
- организовање вокационих тренинга за развој способности;
- промоција менталног здравља;
- успостава локалних центара за подршку итд.

У свакој заједници могу да се развијају неке активности које ће позитивно дјеловати на ментално здравље и ублажити разорност природне несреће на социјални и емоционални контекст сваког човјека с једне стране, и рјешавати социјалне проблеме с друге стране. У организовању таквих активности, као и у њиховом промовисању центар може имати значајну улогу. Такве активности су:



- обезбјеђење приступа актуелним, поузданим токовима вјеродостојних информација о катастрофи и помоћи која се пружа;
- обезбјеђење приступа психолошкој помоћи особама које доживљавају акутни ментални стрес;
- одржавање или поновна успостава културних и вјерских догађања;
- збрињавање ургентних психијатријских проблема и доступност психијатријских лијекова;
- наставак третмана особа са претходним постојећим психијатријским поремећајима;
- укључивање дјеце у процес формалног и неформалног образовања, у спорт и рекреативне активности док то услови дозвољавају;
- дјеловање на заштити дјечијих права;
- организовање едукативних активности које имају за циљ подизање капацитета корисника, на примјер обука о коришћењу програма обнове, о попуњавању образаца, о остваривању права и приступа фондовима солидарности...
- организовање сврсисходних и друштвено потребних активности у које се укључује велики број грађана, на примјер сакупљање хуманитарне помоћи.

У пружању психосоцијалне помоћи треба имати у виду и родни аспект, јер мушкарци и жене имају различите потребе, носе различите улоге и развијају различите стратегије суочавања са проблемима и преживљавања у ванредној ситуацији. Природна несрећа доводи до промјена у домаћинству, а те промјене трансформишу постојеће родне обрасце у породици и заједници. Различите су, али и комплементарне улоге мушкараца и жена у организовању помоћи, у свакодневном животу и обављању свакодневних активности, обезбјеђењу основних животних услова, њези и заштити дјеце, старих, особа са инвалидитетом, болесних. Равноправно учешће мушкараца и жена у активностима обнове омогућава адекватно уважавање потреба и интереса и једних и других.

Рад пружалаца помоћи у кризним подручјима изложен је стресним ситуацијама и може бити трауматичан за њих. Укључивање већег броја особа и осигуравање да се не би радило дуго, одговарајућа супервизија, додатна едукација, савјетовање и организовање психосоцијалне подршке и за њих, све су то начини како да се смањи њихова трауматизација.

Активност центра за социјални рад у заједници у фази реконструкције, поред наведених, може да буде и спровођењу поступка процјене штете на покретној и непокретној имовини становника погођених природном несрећом. Одлукама начелника општине или општинског штаба, у комисију за процјену штете може да буде укључен и запосленик центра. Он своју активност у овим комисијама усмјерава на процјену параметара који указују на социјално стање и стање социјалне потребе. Указивањем на ове параметре он може заговорати потребу приоритетног рјешавања и санацију стања корисника социјалне заштите, а може и акционо дјеловати на задовољење неодложних егзистенцијалних потреба.

У области расподјеле хуманитарне помоћи центар задржава своју улогу стручне институције која објективно и свестрано процјењује стање и потребе, и која организацијама које се баве расподјелом помоћи доставља приједлоге за њену расподјелу. Притом посебно води рачуна о постојећим корисницима услуга центра, њиховој обухваћености хуманитарном помоћи, о реализацији потреба и приступа расположивим организацијама и услугама. У овим активностима центар може да се истакне у брзом одабиру корисника на основу података из процјене стања и потреба – на примјер, може хитро да састави листе приоритетних корисника за поправку кућа, за снабдијевање грађевинским и другим материјалом, за помоћ у храни, помоћ у одјећи и слично.

У фази опоравка центар се у активностима постепено приближава фази планирања тако што анализира примјену постојећег плана дјеловања на заштити и спасавању и ажурира га на основу потреба и искуства стеченог у ванредној ситуацији, или у случају да није имао план, припрема се за планирање и израду плана за будуће ситуације. Искуства која је стекао у дјеловању у ванредној ситуацији центар ће и након ванредне ситуације

вишеструко користити у даљем процесу планирања, јер она на најбољи начин показују шта је било добро организовано, шта је пропуштено да се уради и гдје су направљене грешке. Праћење реализације плана и оцјена успјешности његове примјене морају бити перманентна и системска активност менаџмента у центру.

У обављању свакодневних активности, нових послова и дјеловања у посебним околностима, често се заборави да се говори о постигнућима, да се истакну примјери добре праксе, заслуге појединаца и група, те да се властити рад промовише на позитиван начин. Када прође кризна ситуација и кад се стекну услови за оцјену учињеног, менаџмент центра треба да развије и спроводи активности које имају за циљ да промовишу остварене резултате и изузетна постигнућа. Истицање и обавјештавање јавности о раду волонтера, добровољаца и активиста, навођење примјера породица и појединаца који су прихватили кориснике и бринули о њима, приказ ангажмана жена у раду тимова на терену, те посебних екипа на пружању помоћи или добровољаца у колективним смјештајима, као и специфичних и посебних ангажмана запослених, представља обавезу центра да би се исказала захваност, показали примјери солидарности и промовисали резултате рада.

Центар као стручна институција има обавезу да прати настале промјене, да прикупља податке, анализира их и врши оцјену стања како би указао на одређене трендове у кретању социјалних појава, као што су кретање сиромаштва, опоравак корисника социјалне заштите, промјене у броју корисника као резултат ријешених проблема, промјене у менталном здрављу и друге тенденције у социјалној структури заједнице.

5

V МОНИТОРИНГ
И ЕВАЛУАЦИЈА
ДЈЕЛОВАЊА ЦЕНТРА
ЗА СОЦИЈАЛНИ
РАД У ВАНРЕДНИМ
СИТУАЦИЈАМА

V МОНИТОРИНГ И ЕВАЛУАЦИЈА ДЈЕЛОВАЊА ЦЕНТРА ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД У ВАНРЕДНИМ СИТУАЦИЈАМА

Мониторинг и евалуација су сегменти који морају бити заступљени на оперативно специфичан начин у свим идентификованим фазама поступања у дјеловању центра за социјални рад у ванредним ситуацијама.

С обзиром да се у плану поступања планирају ангажовање и употреба материјалних и људских ресурса, као и вишеструка интеракција и комуникација са другим субјектима, праћење и процјена кроз мониторинг и евалуацију обезбиједиће бољи квалитет циљаних и жељених промјена, као и виши ниво постигнутих резултата који су настали као посљедица инвестираних ресурса центра за социјални рад.

Значај постојања наведених контролних механизма у садржају рада, као и њихово квалитетно планирање, огледају се у фазама оперативног дјеловања центра за социјални рад у току ванредне ситуације, односно у фази рехабилитације, када се због сложености задатака и изазова које намеће природа дјеловања центра за социјални рад у датим околностима могу затражити одговори на питања:

- a) Да ли се крећемо у смјеру дефинисаног циља/циљева унутар планираних активности за дјеловање у ванредним околностима?
- b) Да ли постоји бржи и квалитетнији начин да центар за социјални рад планиране активности током и након ванредни ситуација изврши на бржи и квалитетнији начин?

То практично значи да све оперативне радње везане за поступање центра за социјални рад у ванредним ситуацијама подлијежу мониторингу и евалуацији. Оне се не реализују као *ad hoc* активности него као планирани

контролни механизам усмјерен на обезбјеђење веће ефикасности, ефективности и одговорности у реализацији планом дефинисаних циљева дјеловања центра за социјални рад.

Садржај плана дјеловања центра за социјални рад у ванредним ситуацијама мора обухватити и план мониторинга и евалуације. Основу тога плана чини логички оквир свих дефинисаних активности предвиђених планом дјеловања центра за социјални рад у ванредним ситуацијама, као и циљева постављених у њему. Сходно томе, креатори плана дјеловања центра у ванредним ситуацијама, а у сегменту планирања мониторинга и евалуације, у план мониторинга и евалуације морају уврстити:

- логику плана/програма дјеловања центра за социјални рад у ванредним ситуацијама,
- индикаторе,
- изворе података,
- методе за прикупљања података,
- основне/почетне податке (baseline),
- циљеве,
- анализу и начин употребе налаза анализе за доношење одлука и даље планирање.

Имплементацијом мониторинга и евалуације остварује се повратни утицај на све фазе којима је одређено поступање центра за социјални рад у ванредним ситуацијама, од фазе припреме до фазе дјеловања током и после ванредне ситуације. На тај начин успоставља се циклични систем сталног унапређења процеса осмишљавања и имплементације планова за поступање центра за социјални рад у ванредним ситуацијама, као и процес учења и усавршавања запослених у центру који раде на стварању планова и по потреби на њиховој имплементацији. Наведени циклични систем обухвата: 1. планирање, 2. мониторинг, 3. евалуацију, 4. анализу, с тим да се налази анализе користе за наредни циклус (или наредну измјену и допуну) у процесу планирања и изради новог плана.

Мониторинг и евалуација користан су контролни механизам који менаџменту и осталим запосленим у центру за социјални рад при доношењу одлука у процесу реализације плана дјеловања центра у ванредним околностима пружа адекватан преглед учинка имплементираних активности, утрошених ресурса, и сходно томе омогућава учење на основу добре или лоше праксе. Поред тога што су контролни механизми, мониторинг и евалуација су и комплементарни инструмент управљања, а креатори плана дјеловања центра за социјални рад у ванредним ситуацијама уважиће њихове међусобне разлике кроз призму одговора на питања: шта, зашто, ко, када, гдје, како, као и питање резултата.



МОНИТОРИНГ		ЕВАЛУАЦИЈА
<p>Мониторинг подразумева да гледамо и видимо, да слушамо и чујемо, проналазимо и снимамо налазе, разјашњавамо и биљежимо их у за то утврђен систем. Мониторинг подразумева праћење спровођења одређене интервенције/активности.</p>	<p>ШТА?</p>	<p>Евалуација је заснована на налазима из мониторинга и служи закључивању о томе шта се десило, који су конкретни ефекти одређене интервенције/активности. Евалуација служи стварању суда о вриједности онога што је урађено у контексту предвиђених циљева центра за поступање у ванредним ситуацијама.</p>
<p>Мониторинг служи да обезбиједи да сви који су укључени у реализацију или су одговорни за доношење одлука/спровођење интервенције/активности буду свјесни и информисани о томе како те активности теку. Веома често служи и да се обезбиједи доношење одлука на дневном нивоу, односно да се донесу добре одлуке о томе како користимо ресурсе и могућности које су нам на располагању.</p>	<p>ЗАШТО?</p>	<p>Евалуација се спроводи како би сви они који су укључени могли да виде, разумију и промисле шта је постигнуто а шта није. На овај начин могуће је открити које су снаге и слабости одређене интервенције, плана или центра за социјални рад, препознати успјехе и неуспјехе, процијенити значај и вриједност активности-трошкова/инвестиције наспрот добити, као и обезбиједити учење из искуства и примјену научног у будућности.</p>

МОНИТОРИНГ		ЕВАЛУАЦИЈА
<p>Они који су одговорни за спровођење интервенција/ активности, морају бити ти који мониторишу рад како би могли да планирају адекватније интервенције и прилагођавају планове околностима. Требало би да прате интервенције/ активности на систематичан начин, као и да извјештавају друге који су укључени, одговорни за спровођење активности или доношење одлука.</p>	<p>КО?</p>	<p>Евалуација може бити реализована екстерно, од стране спољних експерата обучених да процјене спровођење интервенције са различитих аспеката (ефективности, ефикасности, фактора утицаја, одрживости, иновације итд). Евалуација се може спроводити и изнутра, али треба обезбиједити квалитет мјерења и закључивања. Такође, сам процес може бити спроведен кроз ширу или ужу партиципацију свих актера или одређених појединаца укључених у спровођење и одлучивање.</p>
<p>Мониторинг се може спроводити повремено, често или континуирано, тако да је могуће на вријеме открити могућности и спријечити проблем. На тај начин мониторингом се обезбјеђује благовремено доношење одговарајући одлука и мјера које, у крајњој инстанци, омогућавају да се активност несметано развија и постигне очекиване циљеве.</p>	<p>КАДА?</p>	<p>Евалуација се најчешће спроводи на крају интервенције, како би се написао извјештај о успјесима или промашајима. Међутим, евалуација се може извести и током спровођења интервенције, што доприноси учењу током реализације обезбјеђујући значајнији развој, односно већи утицај.</p>

МОНИТОРИНГ		ЕВАЛУАЦИЈА
<p>Мониторинг се спроводи на терену, близу саме активности, а резултати морају бити дефинисани у форми која омогућава генерализацију, могућност сагледавања квалитета спровођења на вишем нивоу, а не само на нивоу посматране активности. Потребно је обезбиједити шире разумијевање импликација, као и локалних потреба да би се спровођење неометано реализовало.</p>	<p>ГДЈЕ?</p>	<p>Суштина евалуације лежи у обезбјеђивању квалитета процјене и вредновања резултата постигнуте промјене. Самим тим евалуацију не може спровести спољни евалуатор, који суди на основу различитих продуката а није свјестан локалног контекста и приоритета организације. Зато кажемо да квалитетна евалуација неизоставно мора у процес процјене успеха укључити оне који су били дио спровођења активности или су обухваћени активностима као учесници/ корисници.</p>
<p>Мониторинг подразумијева посматрање, слушање, учење. Различите интервенције/активности подразумијевају различите методе којима се спроводи праћење. Зато сам процес мониторинга мора бити пажљиво планиран прије започињања интервенције.</p>	<p>КАКО?</p>	<p>Постоји велики број разноврсних метода које се користе за евалуацију успеха реализације. Такође, као и у случају мониторинга, евалуација мора бити пажљиво осмишљена и планирана, тако да одабране методе омогућавају увид и суд о успјеху. Планирање омогућава боље коришћење ресурса и времена које организација треба да уложи да би евалуација обезбиједила квалитетне и корисне увиде.</p>

МОНИТОРИНГ	ЕВАЛУАЦИЈА
<p>Мониторинг подразумева да су унапријед утврђени потреба и сврха/циљ/фокус процеса. Такође, припрема укључује дефинисање канала комуникације, процедура за праћење и дефинисаних одговорности за спровођење. Развој мониторинг система претходи самој реализацији интервенције или се развија у раној фази примјене. Треба водити рачуна да развијемо мониторинг систем који је реалистичан и који организација може спровести. Очекивани резултати и продукти морају бити јасно дефинисани.</p>	<p>Евалуација треба да омогући учење за будућност и вредновање претходног рада. Она може дати моћан допринос бољем планирању будућег развоја организације и ефикаснијим интервенцијама. Такође, добра евалуација говори како да боље користимо прилике и ресурсе да бисмо омогућили свеобухватније спровођење мисије.</p>
РЕЗУЛТАТ?	

Извор:http://wikiciv.org.rs/index.php/Monitoring_i_evaluacija

Као и у случају мониторинга и евалуације плана дјеловања, центар врши мониторинг и евалуацију цјелокупног процеса дјеловања у ванредним ситуацијама. То чини у самом процесу дјеловања и након ванредне ситуације, у фази опоравка или по њеном завршетку. Прикупљање података за процјену и оцјену у свим активностима врше запослени у центру, а као добри извори података могу се користити записници са састанака кризног менаџмента (штаба за ванредне ситуације), одлуке кризног менаџмента, информације, саопштења, извјештаји, анализе и други документи који се односе на дјеловање у ванредној ситуацији. Оцјену резултата дјеловања врши менаџмент центра, који може формирати независни тим од запослених радника, сарадника и других важних личности које су учествовале у активностима заштите и спасавања. Менаџмент центра може ангажовати и спољњег евалуатора који има посебна овлашћења за оцјену дјеловања установа социјалне заштите у ванредним ситуацијама.

Резултати мониторинга и евалуације треба да буду доступни запосленима у центру и познати широј јавности. На основу њих менаџмент центра уноси промјене у своме раду, активностима запослених, плану дјеловања, и усклађује даље активности на припреми и дјеловању у ванредним ситуацијама.

6

VI КОМУНИКАЦИЈА У ВАНРЕДНОЈ СИТУАЦИЈИ

1. О комуникацији 128
2. Значај комуникације у ванредним ситуацијама..... 131

VI КОМУНИКАЦИЈА У ВАНРЕДНОЈ СИТУАЦИЈИ

1. О комуникацији

Комуникација је процес духовног и физичког општења међу људима. Ријеч комуникација води поријекло од латинске ријечи *communis*, што значи заједништво, односно имати нешто заједничко с неким. Најчешће се дефинише као пренос и разумијевање значења поруке или као „процес преноса знања, емоције, искуства, ставова, информација, разумијевања, мисли и слично између људи како би се достигло заједничко значење“ (Ерић, 2000: 440). Код схватања комуникације акценат лежи на преносу значења, јер комуникација не омогућава само пренос информација него и разумијевање значења. Кад прималац разумије информацију онако како је замишља пошиљалац, дошло је до комуникације.

За одвијање комуникације неопходно је да постоје двије стране: пошиљалац и прималац поруке. Пошиљалац има потребу да нешто саопшти и пренесе примаоцу. Пошиљалац своју идеју обликује и претвара у смислене симболе (кодира је). Порука може бити изражена у вербалним и невербалним симболима који представљају обликоване мисли. Пренос поруке од пошиљаоца ка примаоцу врши се путем канала који представљају одређену технологију за пренос. То су: писмо, телефон, факс, говор лицем у лице, новине, телеграм, брошура, радио, телевизија, видео, књига, имејл, плакат, летак, саопштење, веб страница итд. Прималац послату поруку декодира или интерпретира помоћу симбола (звукима, ријечима). Исправна комуникација може се догодити ако и прималац и пошиљалац поруке придају иста или барем слична значења симболима који сачињавају поруку. Тек по схватању поруке може се говорити о комуникацији, која је успјешнија што је подударане смисла писане и примљене поруке веће.

Да би пошиљалац знао да је порука примљена и схваћена, мора да постоји реакција примаоца поруке. То је повратна веза или *feedback*,

која представља реакцију примаоца. Уз повратну информацију процес постаје разговор, или двосмјерна комуникација са промјеном улога, јер пошиљалац постаје прималац поруке који обликује, кодира и шаље одговор. Свака комуникација изложена је различитим сметњама или „буци“ која представља сметње у преносу и примању поруке. Узроци за то могу бити технолошки или људски, као што су сметње на телефону, лоша штампа, неслушање, напуштање разговора прије завршетка, недостатак васпитања, употреба двосмислених симбола, непажња, погрешно декодирање и слично.

Општи циљ комуникације је разумијевање. Када се разумијевање оствари, сваки учесник чује другог и разумије одакле свако долази. У том односу они су сарадници у процесу размјене информација чији однос би требало да карактеришу поштовање и искреност. Разлике које постоје треба да воде тражењу рјешења а не конфлику.

Основне функције комуникације су:

- *перцептивна*: омогућава пријем долазећих порука, односно сигнала у комуникационом процесу;
- *еволутивна*: омогућава да се уз помоћ ранијег искуства и коришћења меморије разумије порука и донесе одлука у комуникационом процесу;
- *трансмитивна*: има задатак преноса и тумачења поруке.

Ове функције обезбјеђују пријем, проток и пренос поруке, истицање сопствених порука и приступ разноврсним порукама које омогућавају свим појединцима, групама и нацијама да боље разумију једни друге. Поред наведених, функције комуникације су и обезбјеђење заједничког фонда

знања које омогућава људима да дјелују као чланови друштва, размјену чињеница и информација потребних да би се олакшало договарање и расвјетљавање различитих ставова према општим питањима, као и унапређење културе и задовољавање других потреба сваког човјека.

Најчешћа класификација комуникације је на вербалну и невербалну. Вербална или говорна комуникација за пренос информација користи ријеч, односно природни људски говор; њени битни елементи су: ко каже, шта каже, како каже, коме каже и зашто то каже. Невербална комуникација одвија се другим средствима, без коришћења говорног апарата, као што су: гестови, изглед лица, мимика, окулезика (понашање ока попут контакта очима, покрета ока, ширења зјеница), хаптика (додира), одијевања, хода, слушања, руковања итд.

Комуникација у организацији представља пренос информација унутар организације. Менаџмент у организацији је нека врста информационог, односно комуникационог центра који прикупља све релевантне информације, даје их стејкхолдерима и дистрибуира их запосленима. Комуникација у организацији може бити формална и неформална. Формална комуникација прати ланац командовања (Robbins, Coulter, 2005) и помоћу ње се врши управљање у организацији и контрола запослених. Путем формалне комуникације преносе се информације запосленима о послу који обављају, начину обављања посла, координацији са другим дијеловима организације и слично, као и информације које запослени упућују менаџменту о проблемима у функционисању организације, као и о другим релевантним сазнањима. Неформална комуникација одвија се међу запосленима у организацији у циљу задовољавања њихових потреба за друштвеном интеракцијом и побољшањем радног учинка. Она се најчешће одвија према обрасцима личних односа међу члановима организације.

2. Значај комуникације у ванредним ситуацијама

Међу истраживачима и практичарима постоји сагласност да је комуникација врло важна за сваку организацију у свим приликама, а посебно у условима кризе било којег нивоа. Наглашен значај комуникације произлази из самог контекста ванредне ситуације, у којем страх и несигурност достижу висок степен. У ванредним ситуацијама посједовање информација и управљање њима спада међу кључне задатке кризног менаџмента.

У свим кризним ситуацијама менаџмент мора да обрати пажњу и на јачање комуникације у смислу да се спријечи нарушавање угледа, али и ојача повјерење учесника у одлуке које доноси кризни управљачки тим и које воде ка изласку из кризе. При томе је врло важно разумијевање разлика у перцепцији јавности, као и предвидивости могућих реакција јавности. Укључивање свих заинтересованих учесника у комуникацију и дијалог олакшава кризно управљање и евалуацију донесених мјера.

Двосмјерни систем комуникације један је од кључних елемената ефикасног кризног управљања. Он се успоставља у организацији и у комуникацији организације и окружења. У објашњавању задатака кризног менаџмента центра за социјални рад у ванредној ситуацији наглашава се значај информисања запослених, значај преноса релевантних, благовремених, тачних и потпуних информација, као и значај обавјештавања јавности о учињеном. Уколико менаџмент успостави добру комуникацију у организацији, допринијеће бољој интеракцији и разумијевању са особљем и између особља, запослени ће знати коме просљеђују информације, те на који начин и ко с киме комуницира у вријеме трајања ванредног стања. Праве информације упућене од оних од којих се очекују умањиће разлоге за панику и за неформалне приче које доприносе страху и анксиозности међу запосленима.

Да би се обезбједила ефикасна комуникација у организацији и са окружењем, потребно ју је осмислити и испланирати, односно креирати план комуникације.



Садржај интерног плана комуникације

- Кризни тим (прикупља податке, обрађује их, доноси кључне одлуке)
- Одређивање и оспособљавање особе задужене за односе с јавношћу, која је важан дио кризног тима
- Дефинисање интерне комуникације
- Начин прикупљања података
- Одређивање циљних јавности
- Одређивање најпримјеренијих метода комуникације (конференције, саопштања, изјаве)
- Дефинисање кључних порука
- Праћење медијских објава, анализа и извлачење поука
- Израда извјештаја за штаб и оснивача

За ефективну комуникацију у центру неопходно је да кризни менаџмент поседује информације о томе шта се тачно догодило, шта се у постојећим условима догађа, какве су прогнозе и слично, како би могао информисати запослене. Зато они морају бити у потпуности укључени, активни и стално радити на властитом информисању.



Кључни актери комуникације у ванредној ситуацији у центру за социјални рад су:

- Кризни менаџмент (прикупља информације, разматра их и доноси одлуку о њиховој дистрибуцији;
- Особа задужена за односе с јавношћу: реализује одлуке менаџмента, остварује сарадњу са медијима и јавношћу, прикупља информације;
- Снаге за заштиту и спасавање (штабови, јединице, тимови, професионалне и хитне службе, повјереници, надлежни органи, правни субјекти: дају информације о стању на терену и појединачним случајевима, прибављају информације од центра, доносе релевантне одлуке, извјештавају, траже и разматрају извјештаје;
- Медији: прикупљају информације, преносе информације, обавјештавају јавност, организују акције;
- Заинтересоване стране (корисници, чланови породица корисника, запослени, оснивачи, удружења грађана, добављачи, сарадници и партнери): прикупљају информације о активностима центра, дистрибуирају информације, оцјењују рад, доносе одлуке...
- Грађани: прикупљају информације о стању на терену, разматрају и дистрибуирају информације, обавјештавају центар о корисницима, организују акције.

Процес комуникације у ванредној ситуацији одвија се кроз четири групе активности које могу представљати четири степена овог процеса.

На првом степену се циљним групама преносе информације о центру и стању у њему. Циљне групе су: запослени, општински штаб, снаге заштите и спасавања, корисници и друге заинтересоване стране. Информације могу бити различито обима и степена отворености. Основни циљеви који се желе постићи су: постати дио система заштите и спасавања, бити познат и присутан у јавности, те циљним групама пружити благовремене и објективне информације.

Друга група активности, или други степен усмјерен је према медијима, који се путем саопштења или конференција за штампу упознају са ситуацијом. Циљ комуникације са медијима је информисање јавности путем штампе. Однос с медијима треба бити професионалан, пристојан, званичан, постојан у свако вријеме, директан; од новинара не треба очекивати да су пријатељи или непријатељи, јер они имају своје мишљење и своје интересе.

Информације које се дају медијима треба да буду актуелне, истините, документоване, провјерљиве, досљедне, dostatне, да садрже и чињенице и анализе, те да широкој јавности шаљу поруку центра за социјални рад.

Однос са медијима треба бити добро припремљен, заснован на вјеродостојним и истинитим информацијама на начин који је погодан за новинаре. У припреми се анализира и вреднује корист информација за примаоца, што омогућава циљану и специфичну комуникацију у ванредној ситуацији. У том односу информације теку једносмјерно, а ако није све добро припремљено и однос с медијима није довољно вјешт, може доћи до распршености информација и негативног утицаја на примаоце.

У трећем степену акценат је на увјеравању. Активности увјеравања могу се спровести у фази опоравка, када има довољно времена да се јавност увјери у ставове организације. Комуникација прелази у двосмјерну, али је асиметрична, што значи да примарне информације и даље иду од организације према јавности путем медија (новине, ТВ, радио, писма, саопштења, извјештаји), а повратна веза односи се на сазнања о прихваћености информација и њиховог разумијевања код циљних група.

У посљедњем степену могуће је остварити обострано разумијевање путем различитих контаката и метода (састанак, фокус група, Интернет, телефон) помоћу којих се одвија двострука комуникација, која је симетрична и омогућава, с једне стране, да центар сазна шта јавност треба и жели, шта је за њу интересантно, док, с друге стране, јавност спознаје и разумије проблеме и потребе центра.

Важно је да се по завршетку ванредне ситуације пажљиво анализирају протекли догађаји и да се евалуира спроведени програм комуникације у ванредној ситуацији. Анализа омогућава да се извуку поуке о учињеним грешкама, што све треба имати у виду у наредним плановима комуникације за будуће ванредне ситуације или кризе.

У комуникацији постоји потреба успостављања и поштовања хијерархије. Само одређене особе могу да саопштавају информације за које су овлашћене и могу да дистрибуирају информације у интерној комуникацији.

Поред интерне комуникације центар обавља комуникацију и успоставља однос са широком јавношћу. Односи с јавношћу подразумемијевају умијеће рада и говора који стварају повољно мишљење код људи о некој организацији, институцији или појединцу. То је процес кроз који се утиче на јавно мишљење с циљевима мијењања, креирања мишљења тамо гдје га није било или учвршћивања већ створеног мишљења (Филиповић, Костић-Станковић, 2008). Тактичко одређење односа с јавношћу садржи скуп активности организације усмјерених на одређене циљне групе јавности (осниваче, финансијере, кориснике, пословне партнере, грађане итд) „ради придобијања повјерења, стварања добре воље и повољног мишљења о организацији као члану заједнице“ (Филиповић, Костић-Станковић, 2008: 7). Односи с јавношћу у вријеме кризе захтијевају брзе, али никако исхитрене, непромишљене реакције. Припрема и планирање су нужни. У ванредној ситуацији нужно је константно пратити популарне медије, алтернативно штампу, интернетске форуме и сајтове, прикупљати информативно-промотивни материјал невладиних организација и активистичких група и одржавати позитивне контакте са важним уредницима, новинарима и активистима како би они „заступали и пласирали“ одређене поруке и ставове центра. Медији су у ванредним ситуацијама изузетни важни и значајни; зато кризни менаџмент центра треба да идентификује, одабере и рангира медије, медијске куће, програме, уреднике, новинаре и друге битне особе и да им придаје значај развијајући професионалне, континуиране и одговорне односе с њима.

И у свом редовном раду центар треба да поклања дужну пажњу односима с јавношћу и да у оперативним плановима рада дефинише активности које обезбјеђују редовно информисање јавности о раду и оствареним резултатима, о иновацијама и новим приступима, кретању појединих социјалних појава, о промјенама које се дешавају, о потреби предузимања одређених мјера, уоченим негативним трендовима итд. У ванредним околностима појачава се потреба за проактивним дјеловањем у овој области и мијења се садржај односа: на првом мјесту мора да се искаже људски, а затим друштвено одговоран приступ. Људски приступ подразумијева сљедеће:





Комуникација у кризној ситуацији не смије се заснивати на контрадикторним и непотпуним информацијама (нарочито у почетној фази); организација мора водити рачуна о томе да се информације стално и брзо мијењају, и мора уважити могућност прекида уобичајених средстава комуникације који може довести до конфузије и блокаде у информисању. Поруке треба да се брзо пренесе, да су истините, да су у складу са дјелатностима социјалне заштите и социјалног рада, да изражавају брижност и дјелотворност рада центра и да убједљиво показују да организација ради све што је у њеној моћи у датој ситуацији.

Најчешће грешке у току кризне комуникације су:

- неприпремљеност,
- одсуство, избјегавање комуникације и игнорисање ситуације,
- изостанак благовремених информација,
- заташкавање истине и замагљивање стварне ситуације,
- несигурност, неодређеност, увијеност и колебање,
- неусаглашеност у наступу према јавности и саопштавање информација путем више особа,
- конфронтација с новинарима и очекивање да без резерве прихвате вашу причу.

Литература:

- Арамбашић, Л. (2012). *Психолошка прва помоћ након кризних догађаја*, Јастребарско: Наклада Слап.
- Бајрамовић, З. (2015) *Управљање суставом заштите и спашавања Босне и Херцеговине у катастрофама*, излагање на 8. међународној конференцији – Дани кризног управљања, Велеучилиште Велика Горица 14-15.5.2015.
- Дероња Суљић, Л.; Булић, М.; Телић, Д. и Ћилимковић, А. (2014) . *Поплаве у БиХ – Елементарне непогоде или институционална неефикасност*, радна верзија, Сарајево: Центар цивилних иницијатива
- Дервишбеговић, М. (2001) . *Социјални рад – теорија и пракса, ИИИ допуњено и измијењено издање*, Сарајево: Студентска штампарија Универзитета Сарајево.
- Ерић, Д. (2000). *Увод у менаџмент*, Београд: Чигоје штампа.
- Филиповић, В., Костић-Станковић, М. (2008). *Односи с јавношћу*, Београд: ФОН.
- Хусеинбашић, Ћ. (2009) *Управљање системом заштите и спашавања*, Сарајево: Јордан студио
- Кешетовић, Ж. (2008). *Кризни менаџмент*, Београд: Факултет за безбедност.
- Милосављевић, М. Бркић, М. (2005). *Социјални рад у заједници*, Београд: Социјална мисао.
- Оквирни закон о заштити и спашавању људи и материјалних добара од природних или других несрећа у Босни и Херцеговини, *Службени гласник БиХ*, бр. 50/08).
- Robbins, S. Coulter, M. (2005). *Менаџмент, осмо издање*, Београд: Дата статус.

- Станковић, Савић, Анђелковић, (2002). *Системска анализа рузика*, Београд: Заштита Прес
- Шадић, С. (2014). *Људска права и социјални рад*, Сарајево: Факултет политичких наука.
- Видановић, И. (2005). *Појединац и породица – методе, технике и вештине социјалног рада*, Београд: ТИРО-ЕРЦ.
- Видановић, И. (2006). *Речник социјалног рада*, Београд, ауторско издање.
- Закон о основама социјалне заштите, заштите цивилних жртава рата и заштите породица са дјецом, *Службене новине Федерације БиХ* бр.36/99, 54/04, 42/06
- Закон о заштити и спасавању у ванредним ситуацијама, *Службени гласник Републике Српске* бр. 121/12
- Закон о заштити и спасавању људи и материјалних добара од природних и других несрећа, *Службене новине Федерације БиХ* бр. 39/03, 22/06 и 43/10
- Уредба о садржају и начину израде плана заштите од елементарне непогоде и друге несреће, *Службени гласник Републике Српске* бр. 68/13
- Уредба о садржају и начину израде планова заштите и спасавања од природних и других несрећа и планова заштите од пожара, *Службене новине Федерације БиХ* бр. 08/11
- Жегарац, Н. и др. (2010). *Оперативно планирање у центрима за социјални рад*, Београд: Републички завод за социјалну заштиту.
- http://wikiciv.org.rs/index.php/Monitoring_i_evaluacija
- www.unisdr.org

Израду и штампу омогућио

unicef 
zajedno za djecu