

ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕ ΦΥΣΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΕΣ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΣΧΗΜΑ - ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΩΝ

Αθηνά Τζώρτζου*

Κοινωνική Λειτουργός

Περίληψη

Η βαρύτητα που δίδεται ολοένα και περισσότερο τα τελευταία χρόνια, στην προετοιμασία της κοινότητας και την ενίσχυση των ικανοτήτων των δυνητικών θυμάτων για την αντιμετώπιση της καταστροφής, στην εμπλοκή και κινητοποίηση των πληγέντων στα προγράμματα βοήθειας και αποκατάστασης με έμφαση στην ενίσχυση των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού, εδραιώνουν τη θέση και το ρόλο των κοινωνικών λειτουργών μεταξύ άλλων ειδικοτήτων που παραδοσιακά τους συνδέαμε με επέμβαση στους τόπους καταστροφής.

Η παρούσα εργασία πραγματεύεται και αναλύει το οργανωτικό σχήμα παρέμβασης της κοινωνικής υπηρεσίας σε φυσικές καταστροφές στα πλαίσια ενός μη-κυβερνητικού οργανισμού, του Ελληνικού Ερυθρού Σταυρού.

Είναι αποτέλεσμα της πολύχρονης πείρας και δράσης των στελεχών του σε καταστροφές που έπληξαν τη χώρα μας, καθώς και της εμπειρίας του κινήματος του Ερυθρού Σταυρού σε διεθνές επίπεδο.

Αναγνωρίζοντας τα κενά στην προετοιμασία της κοινότητας, στην ετοιμότητα των υπηρεσιών και οργανώσεων, στην εκπαίδευση των επαγγελματιών η προσπάθεια αυτή επιδιώκει να αποτελέσει εργαλείο δουλειάς και οδηγό για την κατανόηση της παρέμβασης και του ρόλου των κοινωνικών λειτουργών σε περιπτώσεις εκτάκτων αναγκών.

Εισαγωγικά σχόλια

Τα τελευταία χρόνια, όχι μόνο σε διεθνές επίπεδο αλλά και στον ελληνικό χώρο, οι Κοινωνικές Υπηρεσίες εμπλέκονται ολοένα και περισσότερο σε προγράμματα παροχής βοήθειας σε περιπτώσεις καταστροφών. Η εξέλιξη αυτή συνδέεται άμεσα με τον επαναπροσδιορισμό της έννοιας “βοήθεια”, του είδους και του τρόπου παροχής της από διεθνείς οργανισμούς που έχουν παράδοση στο σχεδιασμό προγραμμάτων επείγουσας επέμβασης.

* Η Αθηνά Τζώρτζου είναι κοινωνική λειτουργός στον Ε.Ε.Σ.

Ο Διεθνής Ερυθρός Σταυρός θεωρεί ότι στις περιπτώσεις καταστροφών εκτός από τις επείγουσες ιατρικές ανάγκες που πρέπει να καλυφθούν, υπάρχουν κοινωνικές και ψυχολογικές ανάγκες που πρέπει να αντιμετωπισθούν, αναγνωρίζοντας τη σπουδαιότητα της υποστηρικτικής βοήθειας.

Η Δ/ση Κοινωνικής Πρόνοιας του ΕΕΣ έχει να παρουσιάσει ενεργό δράση και σημαντική προσφορά υπηρεσιών, κατά την περίοδο των τριών τελευταίων δεκαετιών, σε καταστροφές που έπληξαν τη χώρα μας. Ένας μακρύς κατάλογος καταστροφικών συμβάντων όπως οι σεισμοί Ευρυτανίας, Θεσ/νίκης, Καλαμάτας, Πύργου, Πάτρας, Γρεβενών-Κοζάνης, Αιγίου, πλημμύρες Καρδίτσας, Αττικής κ.ά. αποτελούν το χρονικό σημαντικής προσφοράς υπηρεσιών και πολύτιμης αποκτηθείσας εμπειρίας σε ένα χώρο καινούργιο για τον κλάδο μας.

Διαπιστώνοντας σημαντικά κενά στην προετοιμασία των ανθρώπων που είχαν πληγεί, στην ετοιμότητα των αρμοδίων υπηρεσιών και οργανώσεων να προσφέρουν συντονισμένη και αποτελεσματική βοήθεια, στην εκπαίδευση των επαγγελματιών, στην ύπαρξη νομοθετικού πλαισίου που καθορίζει ρόλους και αρμοδιότητες και αξιολογώντας την εμπειρία τους, οι κοινωνικοί λειτουργοί του Ερυθρού Σταυρού προχώρησαν στην καταγραφή και δημοσίευση των εμπειριών και διαπιστώσεών τους, στη διοργάνωση ημερίδων και επιμορφωτικών σεμιναρίων, στην αξιοποίηση συμπερασμάτων και προτάσεων, καθώς και στην εκπόνηση εγχειριδίου δράσης των Κοινωνικών Υπηρεσιών σε φυσικές καταστροφές, που έχει υιοθετηθεί και αποτελεί οδηγό για όλους τους Ερυθρούς Σταυρούς στο χώρο αυτό.

Οι παραπάνω ενέργειες συνέβαλαν στην αναδιάρθρωση των υπηρεσιών του Ερυθρού Σταυρού με ενίσχυση του ρόλου της Κοινωνικής Υπηρεσίας, στην προώθηση σχεδίου δράσης στον οργανισμό για την παρέμβαση σε περιπτώσεις καταστροφών με σαφή προσδιορισμό των αρμοδιοτήτων των κοινωνικών λειτουργών, στην ενίσχυση της συνεργασίας με Κρατικές Υπηρεσίες και μη-κυβερνητικούς οργανισμούς, στην εξειδίκευση των στελεχών, καθώς και στην επεξεργασία και εφαρμογή πρωτοποριακού προγράμματος εκπαίδευσης κοινωνικών λειτουργών και εθελοντών για καταστάσεις εκτάκτων αναγκών.

Ορισμός της έννοιας “καταστροφή” - Συνέπειες - Ρόλος κοινωνικού λειτουργού

Οι καταστροφές (φυσικές, από ανθρώπινες αιτίες ή από ένα συνδυασμό και των δύο) αποτελούν σοβαρές διαταραχές της λειτουργίας μιας κοινωνίας και προκαλούν ευρείες ανθρώπινες, υλικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές απώλειες. Κύριο χαρακτηριστικό των καταστροφών είναι ότι δημιουργούν προβλήματα που δεν μπορούν, τουλάχιστο άμεσα, να επιλυθούν με τις υπάρχουσες πηγές βοήθειας σε άτομα ή κοινότητες, επηρεάζοντας την ικανότητά τους να δραστηριοποιηθούν και να ανακτήσουν ένα βαθμό αυτοδυναμίας και ανεξαρτησίας.

Οι αλλαγές στις συνθήκες διαβίωσης, στα πρότυπα συμπεριφοράς, ο τραυματισμός ή η σωματική αναπηρία, οι απώλειες αγαπημένων προσώπων, σημαντικών περιουσιακών στοιχείων, εισοδήματος ή απασχόλησης, η έλλειψη πληροφόρησης και η αβεβαιότητα για τις συνέπειες της καταστροφής σε συνδυασμό με το ψυχολογικό σοκ είναι μερικές από τις συνέπειες που προκαλούνται στα άτομα.

Σοβαρές συνέπειες προκαλούνται και στις λειτουργίες της Κοινότητας με τη μερική ή ολική διακοπή παροχής βασικών υπηρεσιών της (μεταφοράς, τηλεπικοινωνιών, ύδρευσης, ηλεκτρισμού, αλλά και υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας) και την παράλυση της οικονομικής ζωής.

Οι καταστροφές όμως δεν επηρεάζουν μόνο τα άτομα ή τις κοινότητες στις οποίες εκδηλώνονται, αλλά και το προσωπικό των ομάδων βοήθειας που εργάζεται κάτω από συνθήκες σωματικής και συναισθηματικής πίεσης.

Για τη μείωση ή την εξάλειψη των συνεπειών των καταστροφών, οι κοινωνικοί λειτουργοί καλούνται και μπορούν να παίξουν ένα πολύπλευρο ρόλο, με πέντε βασικούς άξονες:

- το σχεδιασμό και αξιολόγηση των προγραμμάτων προετοιμασίας, βοήθειας και αποκατάστασης
- την ευαισθητοποίηση του κοινού, την εμπλοκή και κινητοποίησή του
- τη δημιουργία πηγών βοήθειας (εξωτερικών και εσωτερικών), όπως και καναλιών πρόσβασης των ευάλωτων ομάδων σε αυτές
- την κάλυψη των ψυχοκοινωνικών αναγκών των πληγέντων και τέλος
- την εποπτεία του προσωπικού βοήθειας.

Η παρέμβαση των κοινωνικών λειτουργών είναι πολυεπίπεδη και καλύπτει τους τομείς της συμβουλευτικής υποστηρικτικής εργασίας, παρέμβαση σε καταστάσεις κρίσης, Κοινοτική Οργάνωση, Έρευνα και σχεδιασμό, Διοίκηση και Εποπτεία.

Φάσεις της καταστροφής - Περιγραφή αρμοδιοτήτων της Κοινωνικής Υπηρεσίας

Οι αρμοδιότητες της Κοινωνικής Υπηρεσίας για την αντιμετώπιση των καταστροφών, στα πλαίσια του Ερυθρού Σταυρού, περιγράφονται και αναλύονται σε οδηγό δράσης που έχει υιοθετηθεί από τη Διεθνή Ομοσπονδία Ερυθρών Σταυρών. Ο Ερυθρός Σταυρός που έχει ως βασική αρχή την παροχή βοήθειας προς τα θύματα των φυσικών καταστροφών, ενεργεί ως επίκουρος των κρατικών αρχών και κινείται κυρίως στην επείγουσα φάση της καταστροφής.

Η καταστροφή σχηματικά αποδίδεται σε κυκλική μορφή περικλείοντας τις φάσεις πριν την καταστροφή, κατά τη διάρκεια (οξεία και επείγουσα φάση) και τέλος τη φάση της αποκατάστασης.

Έτσι παρόλο που τη βοήθεια, που παρέχεται από τους κοινωνικούς λειτουργούς, τη διακρίνουμε, βάσει των παραπάνω φάσεων, είναι φανερό ότι αποτελεί ένα συνεχές και επανατροφοδοτούμενο σύστημα.

Φάση πριν την καταστροφή

Λαμβάνοντας υπόψη ότι η αντιμετώπιση των καταστροφών απαιτεί σχεδιασμένες, συντονισμένες ενέργειες και παρεμβάσεις με μακροπρόθεσμους στόχους, μεγαλύτερη έμφαση πρέπει να δίδεται στη λήψη προληπτικών μέτρων.

Οι Κοινωνικές Υπηρεσίες στη φάση αυτή οργανώνουν σχέδια ετοιμότητας τα οποία υποστηρίζονται όχι μόνο από ένα εξωτερικό σύστημα βοήθειας, αλλά κατά κύριο λόγο από τους κατοίκους των περιοχών υψηλού

κινδύνου.

Τα σχέδια ετοιμότητας στοχεύουν στη μείωση των κινδύνων και στην ενίσχυση των ικανοτήτων των δυνητικών θυμάτων να αντιμετωπίσουν τις συνέπειες των καταστροφών.

Περιλαμβάνουν:

- **μελέτη και εκτίμηση των ευπαθειών** (δηλ. των ενδεχομένων κινδύνων) μιας κοινότητας που μπορούν να οδηγήσουν σε καταστροφή, αλλά και των ικανοτήτων της. Σημαντικό ρόλο σε αυτό το στάδιο έχει η παρουσία κοινωνικού λειτουργού στα περιφερειακά τμήματα περιοχών υψηλού κινδύνου που θα έχει μελετήσει την περιοχή, καθώς και η κατάλληλη προετοιμασία των τμημάτων που θα κληθούν να επέμβουν πρώτοι και να αντιμετωπίσουν το κύριο βάρος των συνεπειών μιας καταστροφής.
- **καταγραφή των πηγών βοήθειας σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο**
- **εκπαίδευση του πληθυσμού για μέτρα αυτοπροστασίας**

Η εκπαίδευση μπορεί να γίνεται στα σχολεία, σε επίπεδο γειονιάς, αλλά να περιλαμβάνει επίσης καμπάνιες για τη διαφώτιση του κοινού. Στις προσπάθειες αυτές ιδιαίτερη έμφαση θα πρέπει να δοθεί σε προγράμματα για ειδικές πληθυσμιακές ομάδες (ανάπηροι, ηλικιωμένοι κ.λπ.).

Στα σχολεία θα μπορούσαν να γίνονται ειδικά μαθήματα για την ευαισθητοποίηση των παιδιών στα προβλήματα των ανάπηρων συνομηλίκων τους, ενώ ειδική εκπαίδευση μπορούν να έχουν μέλη οικογένειας ανάπηρων ατόμων ή ηλικιωμένων, οι φίλοι και το προσωπικό των ιδρυμάτων.

Κρατικές και εθελοντικές οργανώσεις θα μπορούσαν να παίξουν ενεργητικό ρόλο δημοσιεύοντας άρθρα για τις ανάγκες των ευάλωτων ομάδων σε περίοδο καταστροφών και ιδιαίτερα όσων δεν έχουν εύκολη πρόσβαση στο σύστημα υπηρεσιών λόγω προκαταλήψεων (τσιγγάνοι), λόγω πολιτισμικών, θρησκευτικών διαφορών ή ειδικού καθεστώτος παραμονής στην Ελλάδα (λαθρομετανάστες, πρόσφυγες). Ο κοινωνικός λειτουργός καλείται να παίξει το ρόλο της συνηγορίας (advocacy) για τις ομάδες αυτές.

Η εμπλοκή των ατόμων και ομάδων σε κοινοτικά προγράμματα για την αντιμετώπιση των καταστροφών αυξάνει την αυτοπεποίθησή τους ενθαρρύνοντάς τα σε μεγαλύτερη δραστηριοποίηση, καλλιεργεί πνεύμα αλληλεγγύης και διευκολύνει τη διάδοση της πληροφόρησης μέσω των οργανωτικών δομών της κοινότητας (ομάδες, σύλλογοι, φυσικοί αρχηγοί).

- **εκτίμηση και εξασφάλιση των αναγκαίων πόρων και μέσων για τη χρηματοδότηση της βοήθειας**
- **Οργάνωση, κατανομή αρμοδιοτήτων, συντονισμό, συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ των αρμοδίων τμημάτων στα πλαίσια ενός οργανισμού, αλλά και μεταξύ διαφορετικών οργανώσεων και φορέων.**
- **εκπαίδευση επαγγελματικού και εθελοντικού προσωπικού**

Ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός είναι ανοικτός και πρόθυμος να μεταδώσει τη γνώση, την εμπειρία και την τεχνογνωσία του, οργανώνοντας εκπαιδευτικά σεμινάρια στους Δήμους που ενδιαφέρονται να είναι σε ετοιμότητα για αποτελεσματική ανταπόκριση σε καταστροφές.

Ολοκληρώνοντας την περιγραφή των αρμοδιοτήτων της κοινωνικής Υπηρεσίας στη φάση πριν την καταστροφή, θα πρέπει να τονίσουμε ότι η προετοιμασία για την αντιμετώπιση των καταστροφών αποτελεί τα τελευταία χρόνια την κύρια αναπτυξιακή πολιτική του Ερυθρού Σταυρού.

Επείγουσα Φάση

Στη φάση αυτή εφαρμόζεται το σχέδιο δράσης που καταρτίσθηκε στη φάση της προετοιμασίας προσαρμοσμένο στο είδος, την έκταση της συγκεκριμένης καταστροφής, αλλά και τις ιδιαιτερότητες της κοινότητας.

Αρχικά στην πληγείσα περιοχή μεταβαίνει η ομάδα εκτίμησης στην οποία συμμετέχει και κοινωνικός λειτουργός προκειμένου να συγκεντρωθούν οι απαραίτητες πληροφορίες και να εκτιμηθούν οι ανάγκες που θα επιτρέψουν την άμεση επέμβαση.

Την ομάδα εκτίμησης αντικαθιστά στον τόπο καταστροφής η επιχειρησιακή ομάδα.

Οι αρμοδιότητες του κοινωνικού λειτουργού στην επείγουσα φάση περιλαμβάνουν:

- την καταγραφή των πληγέντων και την αξιολόγηση των αναγκών τους
- την κάλυψη των πρωταρχικών αναγκών
- την παροχή συμβουλευτικής και υποστηρικτικής εργασίας με έμφαση στις ευάλωτες ομάδες του πληθυσμού
- την πληροφόρηση, παροχή υπηρεσιών αναζήτησης και επανασύνδεσης οικογενειών
- την κινητοποίηση των πληγέντων και των πηγών βοήθειας
- την οργάνωση της ζωής στους καταυλισμούς
- την εποπτεία και στήριξη του προσωπικού

Αναφέρω περιληπτικά μόνο τις βασικές αρχές που πρέπει να διέπουν καθένα από τους παραπάνω τομείς δράσης.

Καταγραφή

Η σημασία της δεν πρέπει να παραγνωρίζεται, καθώς αποτελεί τη βάση για την εκτίμηση των αναγκών, διασφαλίζει τη σωστή και σύμφωνα με κριτήρια διανομή της βοήθειας, είναι απαραίτητη για την αναζήτηση αγνοουμένων και αποτελεί σημαντική βάση δεδομένων για τα προγράμματα αποκατάστασης που θα ακολουθήσουν.

Η καταγραφή πρέπει να ξεκινά αμέσως μετά την εκδήλωση της καταστροφής και να βασίζεται σε ειδικές κάρτες που έχουν εξασφαλιστεί εκ των προτέρων και διανεμηθεί σε όλα τα κέντρα βοήθειας. Εκπαιδευμένοι εθελοντές μπορούν να χρησιμοποιηθούν υπό την εποπτεία επαγγελματία.

Κάλυψη πρωταρχικών αναγκών στις οποίες περιλαμβάνονται η επείγουσα διατροφή, ο ιματισμός και η προσωρινή μεταστέγαση.

Όσον αφορά την υλική βοήθεια (διατροφή - διανομή ξηράς ή μαγειρεμένης τροφής, κλινოსκεπάσματα,

ματισμός) θα πρέπει:

- να υπάρχει συνεχής ενημέρωση και προς όλους σχετικά με τους χώρους και τις ώρες των διανομών
- να οργανώνονται υπηρεσίες για όσους δεν μπορούν να μετακινηθούν ή να προσεγγίσουν τις αποθήκες (ηλικιωμένοι απομακρυσμένων περιοχών, ανάπηροι)
- να λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες των ειδικών ομάδων του πληθυσμού (διατροφικές ανάγκες μικρών παιδιών, εγκύων, ηλικιωμένων)
- να εμπλέκονται εκπρόσωποι της κοινότητας και των θυμάτων στη διάθεση της βοήθειας και
- να τηρείται αρχείο της βοήθειας που διανέμεται.

Για τα προγράμματα μεταστέγασης σε προσωρινά καταλύματα ή καταυλισμούς σημαντικό είναι να διατηρείται η συνοχή της οικογένειας και να προστατεύεται ο “ιδιωτικός της χώρος”, καθώς αυτό ενδυναμώνει το ηθικό των θυμάτων και παρέχει την καλύτερη ψυχολογική υποστήριξη.

Ο τομέας “παροχή υποστηρικτικής και συμβουλευτικής εργασίας με έμφαση στις ευάλωτες ομάδες” αποτελεί ειδικό κομμάτι αυτής της παρουσίας και αναλύεται παρακάτω.

Πληροφόρηση / αναζήτηση / επανασύνδεση οικογενειών

Σημαντικό είναι, ιδιαίτερα για την πρώτη περίοδο μετά την καταστροφή, να οργανωθεί γραφείο πληροφόρησης στο οποίο:

- γίνεται υποδοχή και καταγραφή των θυμάτων
- δίνονται πληροφορίες για τα κέντρα και τις πηγές βοήθειας της κοινότητας και
- συγκεντρώνονται τα αιτήματα για αναζήτηση αγνοουμένων

Η έλλειψη πληροφόρησης σχετικά με τη ζωή και την ασφάλεια μελών των οικογενειών τους από τους οποίους έχουν αποχωρισθεί, αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες άγχους των πληγέντων.

Οι κοινωνικοί λειτουργοί εμπλέκονται στις αναζητήσεις καθώς έχουν εκπαιδευτεί σε βασικές αρχές Κοινωνικής Εργασίας που σχετίζονται με την εξεμύθια και τήρηση του απόρρητου, κατέχουν δεξιότητες συνέντευξης και παρέμβασης σε περιόδους κρίσης και έχουν ενημέρωση για τις πηγές της κοινότητας.

Κινητοποίηση των “πληγέντων”

Υπάρχουν βασικοί λόγοι για την εμπλοκή των θυμάτων στα προγράμματα βοήθειας και αποκατάστασής τους:

αναπτύσσουν αισθήματα κοινότητας, αυτοεκτίμησης και υπευθυνότητας, εκφράζουν ικανότητες, ενισχύονται στην ανάληψη πρωτοβουλιών και εξασφαλίζεται η συνέχεια, καθώς η ευθύνη ανατίθεται στην κοινότητα στη φάση μετά την καταστροφή.

Μερικοί τρόποι που ενθαρρύνουν και διευκολύνουν τη συμμετοχή των πληγέντων είναι: η δημιουργία επιτροπών, η ενίσχυσή τους για την ανάδειξη φυσικών αρχηγών, η αξιοποίηση ατόμων με εξειδίκευση και

δεξιότητες (δάσκαλοι για την απασχόληση των παιδιών στους καταυλισμούς).

Οι κοινωνικοί λειτουργοί, όμως, εργάζονται και προς την κατεύθυνση της οργάνωσης και κινητοποίησης της κοινότητας, ως συνόλου, με τη συνεχή επαφή και συνεργασία τους με εκπροσώπους της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, της Εκκλησίας, συλλόγων (π.χ. νέων) και οργανώσεων που δρουν στα πλαίσιά της.

Οργάνωση της ζωής στους καταυλισμούς

Είναι πολύ εύκολο να φανταστεί κανείς τα προβλήματα (κοινωνικά και ψυχολογικά) που δημιουργούνται στους πληγέντες που διαμένουν σε καταυλισμούς: δυσκολία προσαρμογής, ένταση στις διαπροσωπικές σχέσεις, απομόνωση των κατοίκων ιδιαίτερα εάν βρίσκονται σε απόσταση από την πόλη, ενίσχυση της παθητικής στάσης τους.

Ο ρόλος της κοινωνικής υπηρεσίας αφορά:

- στην οργάνωση ομάδων που θα αναλάβουν καθήκοντα για τη διευκόλυνση της ζωής στον καταυλισμό
- στη λειτουργία ομάδων απασχόλησης - συζήτησης για τη διευκόλυνση της προσαρμογής τους και την αποφόρτιση των κατοίκων
- στην παροχή ψυχολογικής υποστήριξης
- στην πληροφόρηση για τις παροχές που τους αφορούν.

Εποπτεία και στήριξη του προσωπικού βοήθειας

Η διοίκηση και εποπτεία του προσωπικού είναι σημαντικό στοιχείο στις επιχειρήσεις βοήθειας.

Ο υπεύθυνος της Κοινωνικής Υπηρεσίας:

- φροντίζει για τη δημιουργία βάσεων εργασίας (συντονιστικό κέντρο, βάσεις βοήθειας και κινητές μονάδες), για τη μεταφορά, την κατάλληλη διατροφή και στέγαση του προσωπικού βοήθειας
- οργανώνει συναντήσεις μεταξύ του προσωπικού της ομάδας του όπως και με τους υπεύθυνους των άλλων ειδικοτήτων και υπηρεσιών, ώστε να ανταλλάσσονται πληροφορίες και να επιτυγχάνεται καλύτερος συντονισμός
- παρέχει ψυχολογική στήριξη στο προσωπικό και φροντίζει ώστε να διατηρούνται “υποστηρικτικές σχέσεις” μεταξύ των μελών της ομάδας.

Πρέπει να επαγρυπνά για την εκδήλωση των συμπτωμάτων που χαρακτηρίζουν το σύνδρομο burn-out, κατάσταση που δημιουργεί αισθήματα εξουθένωσης, ερεθιστικότητας, κούρασης και μειώνει την αποτελεσματικότητα και τις ικανότητες του προσωπικού, ως αποτέλεσμα της υπερ-απασχόλησής του.

Σε μεταγενέστερο στάδιο, κυρίως στη φάση της αποκατάστασης, συχνό είναι το σύνδρομο fade-out, που χαρακτηρίζεται από απώλεια ενθουσιασμού και ενεργητικότητας, καθώς τα προβλήματα φαίνονται χρόνια και ανεπίλυτα.

Φάση της αποκατάστασης

Στόχος στη φάση αυτή είναι να παρασχεθούν οι υπηρεσίες που θα αποκαταστήσουν τα πρότυπα ζωής της κοινότητας, των οικογενειών και των ατόμων και να ενθαρρυνθούν αλλαγές προκειμένου να οδηγήσουν στη βελτίωση περισσότερο παρά στην επανόρθωση των συνηθισμένων standards ζωής και κοινωνικών συνθηκών.

Η αποκατάσταση συμπεριλαμβάνει όσον αφορά τα θύματα την επιδιόρθωση σπιτιών, την παροχή του αναγκαίου οικιακού εξοπλισμού κ.λπ., ενώ για την Κοινότητα, την επαναλειτουργία υπηρεσιών κοινής ωφέλειας, υπηρεσιών μεταφοράς και τηλεπικοινωνιών, καθώς και την ενίσχυση της για οικονομική ανασυγκρότηση.

Η αποκατάσταση δεν ξεκινά με την ολοκλήρωση της επείγουσας φάσης, αντίθετα κατά τη διάρκειά της θα πρέπει να ληφθούν οι αποφάσεις για τη μορφή και τη διάρκεια του προγράμματος αποκατάστασης (βραχείας διάρκειας ή μακροπρόθεσμα προγράμματα).

Οι κοινωνικοί λειτουργοί που θα παραμείνουν στην πληγείσα περιοχή για τη φάση της αποκατάστασης:

- θα συνεχίσουν την παροχή της υλικής και ψυχοκοινωνικής βοήθειας, στη μορφή, όμως, που θα επιτρέψει την κινητοποίηση των μηχανισμών των ατόμων και ομάδων για αυτενέργεια και δράση.

Αξιολογώντας συνεχώς τα μέτρα προστασίας και επισημαίνοντας τις νέες ανάγκες και το δυναμικό των ατόμων και της κοινότητας τους βοηθούν να διατυπώσουν προβλήματα, να οργανωθούν, να εμπλακούν στο σχεδιασμό των προγραμμάτων που τους αφορούν, να κινητοποιήσουν και να αξιοποιήσουν πηγές βοήθειας.

- Θα σχεδιάσουν δραστηριότητες αποκατάστασης όπως ειδικά προγράμματα για ηλικιωμένους και αναπήρους, προγράμματα προσανατολισμού για νέους που θέλουν να εμπλακούν στις δραστηριότητες αποκατάστασης της κοινότητας.

Ευάλωτες ομάδες

Παραπάνω έγινε πολλές φορές λόγος για “θύματα” ή “πληγέντες”. Με τους όρους αυτούς αναφερόμαστε σε όσους, ανεξαρτήτου ηλικίας, κοινωνικοοικονομικής τάξης, φυλετικών ή εθνικών ομάδων στην πληγείσα περιοχή, έχουν υποστεί τα αποτελέσματα μιας καταστροφής. Πρόκειται για άτομα που το καταστρεπτικό γεγονός άλλαξε τα πρότυπα συμπεριφοράς τους και μείωσε προσωρινά την ικανότητά τους να αντιμετωπίσουν τις συνέπειές του.

Μεταξύ των “πληγέντων” συμπεριλαμβάνονται ορισμένες υπο-ομάδες που βιώνουν πολύ εντονότερα από τους άλλους και είναι περισσότερο ευάλωτοι στις σωματικές και ψυχολογικές αντιδράσεις από μια καταστροφή, καθώς έχουν μειωμένες ικανότητες να ανταποκριθούν και να ανακάμψουν από τα αποτελέσματά της.

Οι παράγοντες που τους καθιστούν περισσότερο ευάλωτους είναι:

- προηγούμενα τραυματικά γεγονότα που έχουν βιώσει και έντονο stress
- η έλλειψη των συστημάτων κοινωνικής και ψυχολογικής τους υποστήριξης (οικογένεια, φίλοι)

- δυσκολίες πρόσβασης στο “επίσημο” σύστημα βοήθειας (άτομα χαμηλού οικονομικού επιπέδου, λιγότερο εκπαιδευμένοι, κοινότητες μειονοτήτων)
- προβλήματα υγείας.

Έτσι δεν μπορεί να γίνεται αναφορά σε ευάλωτες ομάδες παρά μόνον σε σχέση με:

- α. την έκθεση σε έναν κίνδυνο ή γεγονός που δημιουργεί έντονο σοκ, σε συνδυασμό με
- β. την έλλειψη πηγών και ικανοτήτων να αντιμετωπίσουν το αναπάντεχο γεγονός

Με τις ομάδες αυτές οι κοινωνικοί λειτουργοί ασχολούνται περισσότερο όταν προσφέρουν υπηρεσίες σε πληγείσες περιοχές. Η παρέμβασή τους απαιτεί τεχνικές κοινοτικής ανάπτυξης, συνηγορίας και διαμεσολάβησης.

Παρακάτω με συντομία θα δοθούν οι αντιδράσεις των ομάδων αυτών σε μια καταστροφή και οι τρόποι αντιμετώπισής τους.

Ηλικιακές ομάδες

Προσχολική ηλικία μέχρι εφηβεία:

Παιδιά όλων των ηλικιών παρουσιάζουν τα εξής συμπτώματα: **σωματικές αντιδράσεις** (διαταραχές ύπνου, ανορεξία, παράπονα για απροσδιόριστους πόνους, δερματικές εκδηλώσεις)

συναισθηματικές αντιδράσεις (νευρικότητα, επίμονους φόβους για φυσικά γεγονότα και μελλοντικές καταστροφές, έλλειψη ενδιαφέροντος για το σχολείο και προηγούμενες κοινωνικές δραστηριότητες, δυσκολία στο να δεχθούν γονεϊκή ή σχολική εξουσία και απώλεια προσωπικής υπευθυνότητας με παλινδρομικά συμπτώματα).

Για όλες τις ηλικίες τα σωματικά συμπτώματα θα πρέπει να παραπεμφθούν για ιατρική φροντίδα, ενώ για τις συναισθηματικές αντιδράσεις προτείνεται:

- συμβουλευτική βοήθεια στους γονείς για να προσφέρουν στα παιδιά συνθήκες ενθάρρυνσης, επιπρόσθετης φροντίδας και προσοχής
- οργάνωση προγραμμάτων σε συνεργασία με επαγγελματίες του τομέα ψυχικής υγείας για έκφραση συναισθημάτων μέσω παιχνιδιών και άλλων δραστηριοτήτων, εμπλοκή σε ομάδες παιδιών ίδιας ηλικίας, ενημέρωση για μέτρα αυτοπροστασίας.

Άτομα τρίτης ηλικίας

Οι συναισθηματικές αντιδράσεις περιλαμβάνουν κατάθλιψη, απόσυρση, απάθεια και έλλειψη ενδιαφέροντος, ερεθιστικότητα, ενώ παρατηρείται έκπτωση αντιδράσεων.

Τρόποι αντιμετώπισης: ενθάρρυνση, συχνές επισκέψεις και διευθετήσεις για υπηρεσίες συνοδείας, διευκόλυνση για διατήρηση των οικογενειακών και κοινωνικών επαφών και κατάλληλης συνθήκης στέγασης και μεταστέγασης (φιλικό γνώριμο περιβάλλον).

Άτομα που χρειάζονται επείγουσα ιατρική φροντίδα

Εκτός από το ότι υποφέρουν από σωματικό σοκ, βιώνουν έντονο stress εξαιτίας του αποχωρισμού από αγαπημένα πρόσωπα ή έλλειψη πληροφόρησης για την έκταση της καταστροφής. Υπηρεσίες για ψυχολογική υποστήριξη σε συνδυασμό με την ιατρική βοήθεια έχουν αποδειχθεί αποτελεσματικές.

Άτομα που ζουν σε ιδρύματα

Τα άτομα αυτά εμφανίζουν ανησυχία, πανικό σαν συνέπεια της περιορισμένης κινητικότητάς τους, αίσθημα αδυναμίας και εξάρτηση από αυτούς που τους φροντίζουν.

Ως τρόποι αντιμετώπισης προτείνονται: πληροφόρηση για την κατάσταση που δημιουργήθηκε, βοήθεια στην επανασύνδεση τους με συγγενείς και φίλους, ευκαιρίες για συζήτηση, εμπλοκή σε δραστηριότητες καθημερινής ζωής και αποκατάστασης.

Άτομα με πολιτισμικές και φυλετικές διαφορές

Οι διαφορές φυλής και γλώσσας είναι καθοριστικές για τους τρόπους αντίδρασης σε μια καταστροφή, αλλά και για τον τρόπο αποδοχής της εξωτερικής βοήθειας.

Αντιδράσεις που παρατηρούνται είναι: κατάθλιψη, απάθεια, έλλειψη ελπίδας και υποταγή στη θέληση του Θεού, καχυποψία για την προσφερόμενη ελπίδα από “ξένους” που οδηγεί στην απόρριψη διαθέσιμων πηγών βοήθειας, τάση για κλειστές κοινωνικές ομάδες.

Ακόμα όμως και εάν δεν αναπτύσσουν αισθήματα δυσπιστίας τις περισσότερες φορές αγνοούν τις πηγές βοήθειας.

Διαφορές γλώσσας και εθίμων πρέπει να ληφθούν υπόψη προκειμένου να έχουμε θετικά αποτελέσματα στην αποδοχή της προσφερόμενης βοήθειας, ενώ αντιπρόσωποι αυτών των κοινοτήτων πρέπει να εμπλέκονται στα προγράμματα παροχής της βοήθειας.

Προτάσεις - Προοπτικές

Παρόλο που έχει αποδειχθεί η σπουδαιότητα του ρόλου των κοινωνικών λειτουργών στην ενίσχυση των ατόμων, ομάδων και κοινοτήτων που πλήττονται από καταστροφές, μικρή αναγνώριση υπάρχει μέσα και έξω από τον κλάδο μας.

Για το λόγο αυτό προτείνεται:

- η κατάλληλη προετοιμασία των επαγγελματιών από τα εκπαιδευτικά ιδρύματα (εισαγωγή σχετικού μαθήματος), η περιγραφή του ρόλου τους και η κατοχύρωσή του με μεσολάβηση του ΣΚΛΕ (επιτροπή εργασίας που θα επεξεργαστεί οδηγό για τις βασικές αρχές δράσης των κοινωνικών λειτουργών κρατικών υπηρεσιών ή εθελοντικών οργανώσεων και θα καθορίζει σαφώς το ρόλο τους).
- η δημιουργία βάσης διαλόγου ανάμεσα σε κοινωνικούς λειτουργούς φορέων που επεμβαίνουν σε

περιόδους καταστροφών για να επιτευχθεί συντονισμός δράσεων, αλλά και ανάμεσα σε κοινωνικούς λειτουργούς και άλλους επαγγελματίες (ιατρούς, νοσηλεύτριες, ομάδες διάσωσης) προκειμένου να κατανοηθεί ο ρόλος τους.

- ενίσχυση της παρουσίας κοινωνικών λειτουργών σε περιοχές υψηλού κινδύνου για την προετοιμασία της κοινότητας (μελέτη των ευπαθειών της κοινότητας, κατάρτιση σχεδίων ετοιμότητας, ευαισθητοποίηση κοινού, εκπαίδευση εθελοντών). Καθοριστικό ρόλο μπορούν να παίξουν οι κοινωνικοί λειτουργοί των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης ή των περιφερειακών τμημάτων εθελοντικών οργανώσεων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Δ. Παπαδοπούλου “Αντιμετώπιση φυσικών καταστροφών και Κοινωνική Εργασία” Περιοδικό ΕΚΛΟΓΗ, τεύχος αριθ. 70, 1986.

Ε.Ε.Σ. “Αντιμετώπιση Εκτάκτων Αναγκών: Συνεργασία Ερυθρού Σταυρού - Κρατικών Φορέων” Κοινωνική Υπηρεσία και Σώμα Εθελοντών Σαμαρειτών - Πρακτικά Σεμιναρίου Ε.Ε.Σ. Θεσ/νίκης 1986.

LEAGUE OF RED CROSS AND RED CRESCENT SOCIETIES “GUIDELINES FOR RED CROSS AND RED CRESCENT SOCIAL WELFARE WORK IN DISASTERS” GENEVA 1989.

Μ. Μαλικούτη “Ο ρόλος και οι αρμοδιότητες της Κοινωνικής Υπηρεσίας και των Εθελοντών Κοινωνικής Πρόνοιας του Ε.Ε.Σ. σε έκτακτες ανάγκες”, Περιοδικό ΕΚΛΟΓΗ τεύχος αριθ. 70, 1986.

Ε.Ε.Σ. Τμήμα Θεσ/νίκης Κοιν. Υπηρεσία, “Βασικές αρχές για συμβουλευτική και υποστηρικτική βοήθεια σε φυσικές καταστροφές” Θεσ/νίκη, Σεπτέμβρης 1987.

FEDERATION OF RED CROSS AND RED CRESCENT SOCIETIES “VULNERABILITY AND CAPACITY ASSESSMENT” TOO LOOX SEPTEMBER 1995.

CALVIN L. STREETER SYSAN A. MURTY “RESEARCH ON SOCIAL WORK AND DISASTERS NEW YORK - LONDON 1996.