

GRADSKI LABORATORIJ 2021: OTPORAN ZAGREB



Autor fotografije: Ante Gudelj, izvor: Unsplash <https://unsplash.com/>

SRPANJ, 2021

UVOD.....	1
INSTRUMENT SAMOPROCJENE KAPACITETA OTPORNOSTI PRIJE I TIJEKOM KRIZA.....	7
KAPACITETI OTPORNOSTI GRADA ZAGREBA: JAKE I SLABE STRANE.....	10
KLJUČNA PITANJA I PODRUČJA U KOJIMA JE POTREBNO JAČATI KAPACITETE OTPORNOSTI GRADA ZAGREBA	13
KAPACITETI OTPORNOSTI ZA UPRAVLJANJE U KRIZI	14
I. SUSTAV UPRAVLJANJA KRIZAMA U ZAJEDNICI	14
II. IZGRADNJA VIZIJE RAZVOJA ZAJEDNICE TIJEKOM I NAKON KRIZA TE ODRŽAVANJE POZITIVNOG DUHA ZAJEDNICE	20
III. UPRAVLJANJE I LJUDSKI RESURSI U DOBA KRIZA	25
IV. DOSTUPNOST JAVNIH SLUŽBI I USLUGA ZA GRAĐANE TIJEKOM KRIZA...	31
V. KRIZE I RANJIVE SKUPINE.....	33
VI. KOMUNIKACIJA I ODNOSI U ZAJEDNICI TIJEKOM KRIZA	38
JAČANJE I AKTIVACIJA RESURSA ZA OTPORNOST	46
VII. TEHNOLOŠKA I INOVATIVNA RJEŠENJA ZA SUOČAVANJE S KRIZAMA ...	46
VIII. FINACIJSKA PISMENOST I UPRAVLJANJE FINACIJSKIM RESURSIMA KAO DOPRINOS RAZVOJU OTPORNOSTI GRADA	50
IX. RAZVOJ SOCIJALNOG KAPITALA KAO TEMELJ JAČANJA OTPORNOSTI	54
X. PRIRODNI RESURSI U FUNKCIJI JAČANJA OTPORNOSTI GRADA NA KRIZNE DOGAĐAJE.....	58
PREMA OTPORNIJEM ZAGREBU: NEKI PRIJEDLOZI ZA RJEŠAVANJE DETEKTIRANIH PROBLEMA U OTPORNOSTI GRADA.....	62
Izgradnja vizije o razvoju grada i doprinos cjelovitom sustavu upravljanja krizama u Gradu Zagrebu.....	62
Javno komuniciranje primjereno razdoblju krize	64
Cjelovita podrška ranjivim društvenim grupama i solidarnost u krizi	66
Jačanje kompetencija stručnjaka i građana za djelovanje i život u krizama	68

UVOD

Grad Zagreb je tijekom 2020. i 2021. godine bio iznenada suočen s nekoliko velikih kriza koje će obilježiti generacije i s čijim će se posljedicama nositi čitavo desetljeće.

Zagreb se, kao i ostatak Hrvatske, Europe i svijeta nosi sa svim izazovima korona krize, a teret kriza naglo je povećan kada je 22.03.2020. pogođen razornim potresom. Nakon razornog potresa, u srpnju 2020. dogodila se velika poplava, da bi ponovno proživio tešku epidemiološku jesen i konačno krajem 2020. godine snažno osjetio nova dva razorna potresa u središnjoj Hrvatskoj. Pored svega navedenog, Zagreb i Hrvatsku očekuju naknadne krize, poput ekonomske krize, krize mentalnog zdravlja i narušene dobrobiti stanovnika, već ranije krize uzrokovane klimatskim promjenama, potencijalne političke i društvene krize.

No, Zagreb kao glavni grad Hrvatske ima brojne kapacitete i resurse, a prije svega ističu se ljudi u nadležnim službama koji su spremno stali u zaštitu građana od svih nedaća, znanja i ekspertiza koja postoje u akademskoj zajednici, brojnim privatnim i javnim organizacijama, kao i snažan civilni sektor koji je od početka bio mobiliziran. Zagreb ima i brojne prirodne resurse te strateški izrazito velik utjecaj na opći razvoj Republike Hrvatske.

Kakav će Zagreb izaći nakon svih ovih kriza? Hoće li krize biti prilika da se unaprijede brojni aspekti kvalitete života, steknu nove vještine, razviju nova rješenja? Odgovor na ova pitanja ovisi o njegovim **kapacitetima otpornosti**.¹ Kapaciteti otpornosti su načini kako se lokalni resursi stavljaju u funkciju te procesi, odluke, djelovanja koja omogućuju adekvatan odgovor na krizu. Kapaciteti otpornosti omogućuju i adekvatnu anticipaciju budućih rizika i kriza, pa i njihovo izbjegavanje. S obzirom na doseg ambicioznosti i viziju razvoja, lokalni dionici mogu kapacitete otpornosti usmjeriti prema preživljavanju (tzv. apsorpcijski kapaciteti), prema zadržavanju jednakih standarda ili kvalitete u izazovnim okolnostima (tzv. adaptacijski kapaciteti) ili korištenje krize kao prilike da se ostvare veći standardi nego oni u pred-krizno vrijeme (tzv. transformacijski kapaciteti).

¹ Konceptualni okvir kapaciteta otpornosti utemeljen je u teorijskom okviru autora Frankenbergera i suradnika (2013). Frankenberger, T., Mueller M., Spangler T., & Alexander S. (2013). Community Resilience: Conceptual Framework and Measurement Feed the Future Learning Agenda. Rockville, MD: Westat.

Projekt Europskog sveučilišta postindustrijskih gradova, koji se od 2020. godine provodi u suradnji 8 europskih sveučilišta, kao jednu od svojih važnih komponenti ima pokretanje gradskih laboratorija. Više o projektu na: <https://www.unic.eu/en>

Gradski laboratoriji zamišljeni su kao fizička ili virtualna mjesta rasprave radi utvrđivanja ključnih izazova i generiranja potencijalnih rješenja povezanih s pitanjima s kojima se suvremeni gradovi suočavaju.

U sklopu **Gradskog laboratorija 2021: Otporan Zagreb** nastojati će se dati doprinos jačanju kapaciteta otpornosti grada Zagreba, i to kroz sljedeće ishode:

- 1) generiranje pitanja koja donositeljima odluka i relevantnim dionika mogu poslužiti kao instrument samoprocjene kapaciteta otpornosti te ključnih izazova s kojima se susreće grad
- 2) mapiranje jakih strana, tj. područja u kojima su razvijeni kapaciteti otpornosti
- 3) detektiranje slabih strana, tj. područja u kojima su nedostavno razvijeni kapaciteti otpornosti i formulacija problema
- 4) generiranje prijedloga rješenja koji će ojačati nedostavno razvijene kapacitete otpornosti
- 5) implementacija nekih od rješenja kojima se osnažuju kapaciteti otpornosti

Od 14. do 25. svibnja 2021. održano je deset virtualnih sekcija u prvom ciklusu UNIC gradskih laboratorija kojima su ostvareni sljedeći rezultati:

- 1) generirana su pitanja koja donositeljima odluka i relevantnim dionika mogu poslužiti kao instrument samoprocjene kapaciteta otpornosti i ključnih izazova s kojima se susreće grad
- 2) mapirane su jake strane grada Zagreba kao lokalne zajednice te područja u kojima Zagreb iskazuje kapacitete otpornosti
- 3) detektirana su područja u kojima su nedostavno razvijeni kapaciteti otpornosti

U sklopu prvog ciklusa kroz 10 sekcija sudjelovalo je 184 sudionika (59 nastavnika/ca, 3 ne-nastavna stručnjaka/inje sa Sveučilišta, 39 stručnjaka/inje iz javnih ili privatnih organizacija, 12

predstavnik/ca lokalne samouprave, 71 studenata/ica) te je ostvareno preko 260 uključivanja u sve sekcije.

Rezultati rasprava koji su doprinijeli navedenim ciljevima biti će prezentirani u ovom tekstu.

Sažetke sekcija pripremili su sljedeći moderatori:

prof.dr.sc. Daniela Bratković, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Sveučilište u Zagrebu

Valentina Drnetić, studentica, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu

dr.sc. Romana Galić, Grad Zagreb, pročelnica Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom

prof.dr.sc. Anka Mišetić, Arhitektonski fakultet, Sveučilište u Zagrebu

doc.dr.sc. Ana Opačić, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Valentina Pavlović Vinogradac, Grad Zagreb, Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom

prof. dr. sc. Selma Šogorić, Škola narodnog zdravlja Andrija Štampar, Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

izv. prof. dr. sc. Goran Vlašić, Ekonomski fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.

prof.dr.sc. Nino Žganec, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Zahvaljujemo svim uvodničarima koji su dali dragocjene doprinose raspravi te čije su opservacije integrirane u ovaj izvještaj:

Katarina Adulmar, studentica Agronomski fakultet, Sveučilište u Zagrebu

profesor emeritus Dean Ajduković, Filozofski fakultet, Sveučilište u Zagrebu

dr. sc. Marinka Bakula-Andelić, Grad Zagreb, zamjenica pročelnice Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom Grada Zagreba

izv. prof. dr. sc. Dajana Barbić s Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu

izv.prof.dr.sc. Gordana Berc, Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet u Zagrebu

Dalibor Belegić, Grad Zagreb, Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom

izv. prof. Sanja Bencetić, Arhitektonski fakultet, Studij dizajna

izv.prof.dr.sc. Ivana Borić, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Lovro Borovec, Grad Zagreb, Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom; Odjel za urbanu sigurnost

doc.dr.sc. Marko Buljevac, Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu

dr. sc. Ivana Carević, Građevinski fakultet, Zavod za materijale

Mirela Despotović, Centar za civilne inicijative

Ana Dražić, studentica, Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet u Zagrebu

izv.prof. dr. sc. Aleksandar Džakula, Škola narodnog zdravlja Andrija Štampar, Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Draženka Grah Prahin, Grad Zagreb, Pomoćnica pročelnika za poljoprivredu i ruralni prostor

Marija Granić, Udruga Pragma

Vlasta Grgec Petroci, Obiteljski centar grada Zagreba

Ante Gugić, Institut za inovacije

Maja Hasanbašić, Ured pučke pravobraniteljice

Martina Horvat, Ambidekster klub

Mario Hrgović, Grad Zagreb, pomoćnik pročelnice Gradskog ureda za mjesnu samoupravu

Siniša Jembrih, dipl. ing. zapovjednik Javne vatrogasne postrojbe Zagreb,

Dragica Jesih, v.d. ravnateljice Doma zdravlja Zagreb-Istok

Prim. dr. sc. Željka Josipović Jelić, Grad Zagreb

izv. prof. dr. sc. Igor Kanižaj, Fakultet političkih znanosti

prof. dr. sc. Biljana Kovačević-Zelić, Rudarsko-geološko-naftni fakultet,

doc. dr. sc. Marija Kušter Marić, Građevinski fakultet, Zavod za konstrukcije/Katedra za mostove

prof. dr. sc. Danijel Labaš, Fakultet hrvatskih studija, Sveučilište u Zagrebu

izv.prof.dr.sc. Marijana Majdak, Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet u Zagrebu

prof. dr. sc. Đulija Malatestinić, Pročelnica Upravnog odjela za zdravstvo Primorsko-goranske županije

doc.dr.sc. Jelena Maričić, Fakultet hrvatskih studija, Sveučilište u Zagrebu

Nedjeljko Marković, Udruga Pragma

doc. dr.sc. Ivana Maurović, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

dr.sc. Arijana Mataga Tintor, Grad Velika Gorica, Upravni odjel za društvene djelatnosti, školstvo i predškolski odgoj

prof. dr. sc. Snježana Mihalić Arbanas, Rudarsko-geološko-naftni fakultet

izv.prof.dr.sc. Robert Mikac, Fakultet političkih znanosti, Sveučilište u Zagrebu

Ante Mlinarić, Crveni križ Grada Zagreba, voditelj odjela za djelovanje u kriznim situacijama

Matea Mrdeža, studentica, Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet u Zagrebu

izv. prof. dr. sc. Anamarija Musa, Pravni fakultet, Sveučilište u Zagrebu

Marija Nikić, dipl.iur, Grad Zagreb, Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, Voditeljica odjela za urbanu sigurnost

Andreja Ninić, Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, voditeljica Odjela za ustanove socijalne skrbi i unapređenje kvalitete života starijih osoba

Tina Peraica, Klinička bolnica Dubrava

doc. dr. sc. Kristina Potočki, Građevinski fakultet, Zavod za hidrotehniku

Martina Prokl Predragović, Isusovačka službe za izbjeglice

Sanda Puljiz, Centar za djecu, mlade i obitelj Velika Gorica

Linda Rebić, Centar za socijalnu skrb Zagreb

Miroslava Rožanković, Zajednica Susret

Ella Selak Bagarić, Poliklinika za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba

dr. sc. Dominik Skokandić, Građevinski fakultet, Zavod za konstrukcije/Katedra za mostove

Anka Slonjšak, Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom

prof. dr. sc. Mario Spremić, Ekonomski fakultet, Katedra za informatiku

doc. dr. sc. Mislav Stepinac, Građevinski fakultet, Zavod za konstrukcije

Đurđica Svaton, Grad Zagreb, Pomoćnica pročelnika za populacijsku politiku

Stanko Svečak, mag. cin., Udruga invalida rada Zagreba

dr. sc. Roman Šubić, viceguverner Hrvatske narodne banke.

Tina Radić, studentica Agronomski fakultet, Sveučilište u Zagrebu

Kristina Tomaša, studentica Agronomski fakultet, Sveučilište u Zagrebu

Brigita Vilč, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

izv.prof.dr.sc. Marko Vinceković, Agronomski fakultet, Sveučilište u Zagrebu

Izv. prof. dr. sc. Anđelko Vlašić, Građevinski fakultet, Zavod za konstrukcije/Katedra za mostove

Dorja Vočanec, Škola narodnog zdravlja Andrija Štampar, Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Filip Vrhovnik, Institut za inovacije

doc. dr.sc. Tihomir Žiljak, Pravni fakultet, Sveučilište u Zagrebu

Zahvaljujemo i svim sudionicima koji su svojim pitanjima i komentarima aktivno doprinijeli razumijevanju tema te su mnogi od njih integrirani u ovaj zaključni dokument.

INSTRUMENT SAMOPROCJENE KAPACITETA OTPORNOSTI PRIJE I TIJEKOM KRIZA

O otpornosti treba promišljati prije kriza, a kada krize nastupe, promišljanje i odlučivanje treba biti usustavljeno. Otporna zajednica nije ona koja je ostala neokrznuta nekom krizom ili katastrofom (jer to uostalom nije niti moguće), već ona koja je ciljano djelovala u krizi i u vezi s njom te postavila dostatnu razinu ambicioznosti o tome kakva želi izaći iz krize.

Da bi se to postiglo, važno je da se u krizu uključe svi lokalni dionici (od građana do donositelja odluka) i to na način da se dovoljno uzmu u obzir različiti aspekti kapaciteta otpornosti. S tim u vezi kao prvi ishod gradskih laboratorija donosimo popis pitanja koji može poslužiti kao instrument samoprocjene kapaciteta otpornosti prije i tijekom kriza u sljedećim područjima (Tablica 1).

Tablica 1. Instrument za samoprocjenu kapaciteta otpornosti za grad Zagreb

PODRUČJE KAPACITETA OTPORNOSTI	PITANJA
UPRAVLJANJE U KRIZI	
I. SUSTAV UPRAVLJANJA KRIZAMA U ZAJEDNICI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kakav je sustav ranog prepoznavanja rizika, alarmiranja i prevencije nastanka kriza? 2. Postoje li protokoli za postupanje u kriznim situacijama, uključujući i upute o sastavu kriznih timova? Koliko su učinkoviti i koliko se primjenjuju? 3. Postoje li službe koje su specijalizirane za postupanja u krizama, i kakvi su njihovi kapaciteti brze mobilizacije? Kada se kriza pojavi, kakav je sustav donošenja odluka o mjerama suzbijanja izravnih rizika i prvog kriznog interveniranja? Koliko je taj sustav učinkovit, a koliko socijalno osjetljiv, osobito prema ranjivim skupinama? 4. Koliko su djelotvorne mjere suzbijanja izravnih rizika i izravnih posljedica kriza? 5. Postoji li kultura različitih scenarija i diverzificiranog djelovanja tijekom kriza? 6. Jesu li tijekom krize razvijeni različiti scenariji djelovanja javnih sustava <ul style="list-style-type: none"> o prema korisnicima različitih socio-demografskih obilježja o prema građanima koji su različito izloženi krizi o u situacijama različitog intenziteta krize o s obzirom na to da mjere suzbijanja rizike nisu jednako primjenjive za sve građane 7. Postoji li sustav evaluacije mjera suzbijanja kriza? Koliko pojedine mjere pridonose stvaranju novih kriza (npr. nezaposlenost, siromaštvo, stigmatizacija, mentalno zdravlje, nasilje u obitelji) i kako se donose odluke u odnosu na prevenciju sekundarnih rizika?
II. IZGRADNJA VIZIJE RAZVOJA ZAJEDNICE TIJEKOM I NAKON KRIZA TE ODRŽAVANJE POZITIVNOG DUHA ZAJEDNICE	<ol style="list-style-type: none"> 8. Na koje načine se tijekom kriza dijeli pozitivna i ohrabrujuća vizija budućnosti, podiže razina ambicija da će Zagreb biti bolji, sigurniji, uključiviji grad zahvaljujući krizi? 9. Kako se komunicira o krizi i o budućnosti grada? 10. Tko i na koji način pridonosi duhovnom i psihičkom osnaživanju građana?
III. UPRAVLJANJE I LJUDSKI RESURSI U DOBA KRIZA	<ol style="list-style-type: none"> 11. Imamo li dovoljno stručnjaka koji znaju raditi u uvjetima kriza? 12. Imamo li razvijene načine učenja građana o tome kako postupati za vrijeme kriza i kako učiti iz prošlih kriza? Kolika su znanja građana o krizama i reagiranju na krize i katastrofe? 13. Imaju li javne ustanove (škole, socijalne ustanove, ustanove u kulturi) na raspolaganju krizni budžet? 14. Kako se ulaže u dobrobit zaposlenika i zaštitu zaposlenika? Kako se donose odluke o raspodjeli radnog vremena, čuvaju li se kapaciteti zaposlenika i kakva im je podrška pružena? 15. Kakva je aktivacija studenata i para-profesionalaca za rad u kriznim situacijama?
IV. DOSTUPNOST JAVNIH SLUŽBI I USLUGA ZA GRAĐANE TIJEKOM KRIZA	<ol style="list-style-type: none"> 16. Postoji li način praćenja novih i akutnih potreba korisnika tijekom kriza, a osobito u javnim servisima kao što su obrazovanje, zdravstvena zaštita, socijalna skrb, usluge prijevoza, kulturne i sportske usluge, druge javne usluge?

	<p>17. Kako organizacije donose odluke o promjeni rada s obzirom na promijenjene potrebe stanovnika?</p> <p>18. Kakva je suradnja među institucijama tijekom kriza? Postoje li formalni i neformalni komunikacijski kanali tijekom kriza?</p>
V. KRIZE I RANJIVE SKUPINE	<p>19. Tko i kako zastupa ranjive društvene skupine u donošenju odluka, u kojoj mjeri se čuje njihov glas?</p> <p>20. U kojoj mjeri su ugrožena ljudska prava tijekom krize i kako se štite?</p> <p>21. Kakve su mjere socijalne zaštite i pristup socijalnim uslugama za socijalno ugrožene građane tijekom kriza?</p> <p>22. U kojoj mjeri krize produbljuju ranjivost određenih skupina i što zajednica čini prema njima?</p>
VI. KOMUNIKACIJA I ODNOSI U ZAJEDNICI TIJEKOM KRIZA	<p>23. U kojoj mjeri je primjereno komuniciranje u krizi, a specifično prema ranjivim skupinama?</p> <p>24. Postoje li mehanizmi za alarmiranje i evakuaciju ranjivih društvenih skupina, posebno ako žive sami (starije osobe samci, osobe s invaliditetom, samci pod skrbništvom)?</p> <p>25. U kojoj mjeri različite službe komuniciraju u krizi i kako komuniciraju, posebice oko onoga što se tiče ranjivih skupina? Postoje li modeli donošenja odluka između institucija?</p> <p>26. U kojoj mjeri sredstva javne komunikacije pridonose edukaciji građana za nošenje s krizama?</p> <p>27. U kojoj mjeri kriza pridonosi novim društvenim nejednakostima te pojavi "pobjednika" i "gubitnika"?</p> <p>28. Pojavljuje li se tijekom krize sukob u Zagrebu? Između koga? Kako se prema njemu odnose različiti dionici? Što se aktivno poduzima kako bi se upravljalo sukobom ili ga preveniralo?</p>
JACANJE I AKTIVACIJA RESURSA ZA OTPORNOST	
VII. TEHNOLOŠKA I INOVATIVNA RJEŠENJA ZA SUOČAVANJE S KRIZAMA	<p>29. Kakvi su evakuacijski izlazi, pristupačnost ustanova, sigurni koridori za kretanje i promet (npr. mostovi)?</p> <p>30. Kakvi su kapaciteti kriznih smještaja, pristupačnost skloništa, kapaciteti ustanova u kojima su smješteni /izolirani korisnici tijekom korona krize?</p> <p>31. U kojoj mjeri ustanove postaju "zatvori", u kojoj mjeri institucionalni smještaj postaje izvor novih rizika?</p> <p>32. Kakva je sigurnost javnih ustanova (zdravstvenih, obrazovnih, i drugih) u kontekstu prirodnih katastrofa?</p> <p>33. U kojoj mjeri su razvijena i u kojoj mjeri se koriste digitalna rješenja/inovacije za prepoznavanje rizika i suočavanje s krizama?</p> <p>34. U kojoj mjeri postoji ekspertiza i razvijeni instrumenti za prepoznavanje rizika i potencijalnih kriza u društvu?</p>
VIII. FINANCIJSKA PISMENOST I UPRAVLJANJE FINANCIJSKIM RESURSIMA KAO DOPRINOS RAZVOJU OTPORNOSTI GRADA	<p>35. Koliko se djelotvorno i pametno raspolaže javnim financijskim resursima prije, tijekom i nakon kriza?</p> <p>36. Kakve su proračunske rezerve u situacijama kriza?</p> <p>37. Kakva je sposobnost aktiviranja financijskih sredstava s aspekta solidarnosti (npr. sindikati, neki drugi oblici uzajamne pomoći)?</p> <p>38. Koliko je vulnerabilno/otporno i prilagodljivo tržište rada i koliko se brzo može oporaviti nakon kriza?</p> <p>39. Kakva je financijska pismenost građana i što ona znači za socioekonomski status građana tijekom kriza?</p>

IX. SOCIJALNOG KAPITALA TEMELJ OTPORNOSTI RAZVOJ KAO JAČANJA	<p>40. Kolika je snaga obiteljskih i bliskih odnosa tijekom kriza, kakvi su kapaciteti obitelji da osigura podršku u krizi, te koliko u tome ometa sukob radnih i obiteljskih uloga?</p> <p>41. Što može šira zajednica (susjedi, prijatelji i dr.) učiniti kako bi pomogla obitelji u nošenju s krizom?</p> <p>42. U kojoj mjeri se osnažuje obitelj u krizi?</p> <p>43. Koliko je prisutno i koliko je značajno volonterstvo u zajednici?</p> <p>44. Postoji li dogovorena strategija za volontere u krizi - kako se organiziraju, tko ih koordinira?</p> <p>45. Kako zajednica reagira na volonterske akcije?</p> <p>46. Koje su poteškoće s kojima se volonteri u Zagrebu mogu susresti tijekom krize?</p>
X. PRIRODNI RESURSI U FUNKCIJI JAČANJA OTPORNOSTI GRADA NA KRIZNE DOGAĐAJE	<p>47. U kojoj mjeri su prirodna dobra prepoznata kao izvor rizika i što se čini u svrhu prevencije prirodnih katastrofa?</p> <p>48. U kojoj mjeri su prirodni resursi važni za suzbijanje izravnih i neizravnih posljedica kriza?</p> <p>49. Kakav je pristup urbanim zelenim površinama ranjivim društvenim skupinama tijekom pandemijske krize: osobama s invaliditetom, starijim osobama, djeci i mladima (posebno s aspekta sigurnosti), značaj zelenog okruženja za zdravlje?</p> <p>50. U kojoj mjeri se prirodna dobra koriste u svrhu postizanja prehrambene samodostatnosti?</p>

KAPACITETI OTPORNOSTI GRADA ZAGREBA: JAKE I SLABE STRANE

Nakon održanih gradskih laboratorija u prvom ciklusu, prepoznali smo sljedeće jake i slabe strane kada je riječ o kapacitetima otpornosti grada Zagreba (Tablica 2).

Tablica 2. Sažetak kapaciteta otpornosti grada Zagreba – jake i slabe strane

PODRUČJE KAPACITETA OTPORNOSTI	JAKE STRANE	SLABE STRANE
I. SUSTAV UPRAVLJANJA KRIZAMA U ZAJEDNICI	<ul style="list-style-type: none"> • Strateški okvir i sustavno praćenje rizika • Razvijanje koncepta urbane sigurnosti • Brza i učinkovita mobilizacija nadležnih službi 	<ul style="list-style-type: none"> • Izostanak integriranog pristupa u proučavanju zajedničkog efekta više različitih rizika (umjesto dosadašnjeg modela silosa) • Osim prve mobilizacije, nema sustavnog upravljanja

	<ul style="list-style-type: none"> Izrazito veliki potencijal u ljudima koji su bili na "prvoj crti" (heroji aktualnih kriza) 	<p>krizom koja uključuje diverzificirane scenarije, evaluaciju mjera i preveniranje da mjere postanu izvori novih rizika</p>
II. IZGRADNJA VIZIJE RAZVOJA ZAJEDNICE TIJEKOM I NAKON KRIZA TE ODRŽAVANJE POZITIVNOG DUHA ZAJEDNICE	<ul style="list-style-type: none"> Brzo prepoznata potreba da se govori i brine za mentalno zdravlje stanovnika Velika razina solidarnosti, dublje razumijevanje prema određenim ranjivim društvenim skupinama koje se uključuju kao pomagači (npr. migranti i izbjeglice) 	<ul style="list-style-type: none"> Nakon inicijalno uložene energije u "preživljavanje", potpuni izostanak vizije razvoja grada u budućnosti i komuniciranje te vizije sa stanovnicima Nedostatak usmjerenosti na budućnost Potencijalna stigmatizacija grada kao grada kojemu se dogodila katastrofa
III. UPRAVLJANJE I LJUDSKI RESURSI U DOBA KRIZA	<ul style="list-style-type: none"> Nošenje s krizom omogućili su brzo mobilizirani i požrtvovalni stručnjaci u brojnim službama Kompetentni pojedinci za kompleksne i rizične akcije spašavanja 	<ul style="list-style-type: none"> Nedostatak znanja i vještina za rad i djelovanje u krizama kod stručnjaka općih profila, kao i upravljanju javnim sustavima u vrijeme kriza Izostanak posebnog kriznog budžeta ustanovama, nedostatan ulaganje u djelatnike (supervizija, organizacija, edukacija) Nepostojanje sustava koordinacije i planske aktivacije volontera, studenata i para-profesionalaca u krizama
IV. DOSTUPNOST JAVNIH SLUŽBI I USLUGA ZA GRAĐANE TIJEKOM KRIZA	<ul style="list-style-type: none"> Brza prilagodba pojedinih institucija na snalaženje i novi pristup u radu uz otvorenost prema inovacijama Ranije uspostavljena suradnja s civilnim društvom Solidarnost Grada Zagreba i podrška građanima s područja Sisačko-moslavačke i Karlovačke županije nakon potresa 	<ul style="list-style-type: none"> Izostanak sustavnog praćenja potreba i istraživanja o potrebama korisnika Pretvaranje ustanova rezidencijalnog smještaja u gotovo potpuno zatvorene ustanove Individualno, ne-sustavno odgovaranje na potrebe korisnika
V. KRIZE I RANJIVE SKUPINE	<p>Pojava važnih građanskih zagovaračkih inicijativa i civilno društvo kao izvor podrške ranjivim skupinama</p> <p>Pojava različitih istraživanja o</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ozbiljno su narušena teško stečena prava osoba s invaliditetom, djece i mladih te starijih osoba Dolazi do ugrožavanja pa i napuštanja suvremenih

	<p>učincima krize na dobrobit ranjivih skupina</p>	<p>koncepta, poput deinstitutionalizacije, aktivnog starenja, razumne prilagodbe, života u zajednici</p> <ul style="list-style-type: none"> • Izostanak formalne podrške te izostanak međusektorske i multidisciplinarne suradnje među sektorima • Ugroženost mentalnog zdravlja kao novi rizik i izvor ranjivosti bez adekvatnih sustava podrške • Niska participativnost ranjivih skupina u donošenju odluka
<p>VI. KOMUNIKACIJA I ODNOSI U ZAJEDNICI TIJEKOM KRIZA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Odnose u početnim fazama obilježava visoka razina solidarnosti • Situacijska suradnja među javnim službama • Mobilizacija građana putem društvenih mreža i građanske inicijative 	<ul style="list-style-type: none"> • Neprimjereno komuniciranje u krizi (zbujujuće, nekonzistentno, jednodimenzionalno) • Komuniciranje nema adekvatan doseg do građana koji se po različitim osnovama nalaze u ranjivom položaju • Nema usmjerenih napora prema medijaciji sukoba u zajednici • Pojava nepovjerenja u institucije • Doživljaj produbljivanja nejednakosti i kršenja ljudskih prava • Izostanak centralne točke za građane u zajednici • Izostanak sustavne međusektorske suradnje • Digitalne nejednakosti i niska razina medijske pismenosti građana • Pojava lažnih vijesti
<p>VII. TEHNOLOŠKA I INOVATIVNA RJEŠENJA ZA SUOČAVANJE S KRIZAMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tehnološke inovacije koje omogućavaju praćenje rizika • Znanje i ekspertiza u akademskoj zajednici • Razvoj inovativne i sofisticirane tehnologije • Sve intenzivnije digitalne mogućnosti koje se integriraju u rad službi 	<ul style="list-style-type: none"> • Nedostatno korištenje podataka i tehnoloških mogućnosti u politikama suzbijanja rizika • Nedostatno uključivanje građana i nedostatna suradnja znanstvene i šire zajednice u prikupljanju podataka za praćenje rizika

VIII. FINANCIJSKA PISMENOST I UPRAVLJANJE FINANCIJSKIM RESURSIMA KAO DOPRINOS RAZVOJU OTPORNOSTI GRADA	<ul style="list-style-type: none"> • Podrška organizacija civilnog društva u uključivanju ranjivih skupina na tržište rada 	<ul style="list-style-type: none"> • Niska financijska pismenost građana • Novo siromaštvo i novi ekonomski rizici (siromaštvo zaposlenih, dječje siromaštvo, energetska siromaštvo) • Nedostatak protucikličkog ponašanja društva i građana
IX. RAZVOJ SOCIJALNOG KAPITALA KAO TEMELJ JAČANJA OTPORNOSTI	<ul style="list-style-type: none"> • Potencijal civilnog društva, volonteri i solidarnost među građanima 	<ul style="list-style-type: none"> • Smanjenje socijalnog kapitala za mlade • Povećanje izazova za obitelji • Izostanak podrške obiteljima u zajednici • Nedostatna koordinacija i sustav uključivanja volontera
X. PRIRODNI RESURSI U FUNKCIJI JAČANJA OTPORNOSTI GRADA NA KRIZNE DOGAĐAJE	<ul style="list-style-type: none"> • Zagreb raspolaže značajnim prirodnim resursima i šumskim bogatstvom • Sustav urbanih vrtova 	<ul style="list-style-type: none"> • Nedostatna pristupačnost urbanih zelenih površina ranjivim društvenim skupinama • Nedostatna edukacija i motivacija građana za proizvodnju hrane u kontekstu suvremenih izazova

KLJUČNA PITANJA I PODRUČJA U KOJIMA JE POTREBNO JAČATI KAPACITETE OTPORNOSTI GRADA ZAGREBA

S obzirom na prepoznata područja u kojima treba osnaživati kapacitet otpornosti, možemo prepoznati nekoliko ključnih problema koji su povezani s nedostatnim kapacitetima otpornosti.

1. Nedostatak cjelovitog sustava upravljanja krizama od prevencije, preko reagiranja i postupanja do oporavka uz izostanak vizije o razvoju grada u budućnosti
2. Neadekvatno komuniciranje u krizama
3. Nedovoljna senzibiliziranost za specifičnosti ranjivih društvenih grupa i nedostatak inkluzivne perspektive u sustavu upravljanja krizom
4. Nedostatna znanja, vještine i usvojeni obrazac građana i stručnjaka o djelovanju u krizama, o prevenciji rizika do aktiviranja različitih resursa koji mogu pomoći u nošenju s krizama

KAPACITETI OTPORNOSTI ZA UPRAVLJANJE U KRIZI

I. SUSTAV UPRAVLJANJA KRIZAMA U ZAJEDNICI

Postojanje *sustava upravljanja* znači da postoji jasna ideja o tome koje službe su zadužene za postupanje u krizama, kakva je njihova uloga (funkcija), u kakvom su međusobnom odnosu (struktura), koji je doseg njihova djelovanja (granice) te po kojim pravilima postupaju (normativni okvir).

Lokalni sustav upravljanja krizama u zajednici, radi osjetljivosti situacije koje prijete sigurnosti građana, visoko je povezan, pa i ovisan o centralnim/državnim tijelima i pravnom okviru. Dapače, što je kriza veća i nadilazi granice države (kao što je aktualna pandemija ili krize uvjetovane ratovima, migracijama ili prirodnim katastrofama), sustavi upravljanja mogu biti i međunarodni. S tim u vezi dosezi dionika na lokalnoj razini su ograničeni, ali daleko od toga da su beznačajni.

Za postupanje u kriznim situacijama, Grad Zagreb ima ustrojen ured za upravljanje u hitnim situacijama² koji je nadležan za stožer civilne zaštite Grada Zagreba, te je u tijesnoj suradnji sa Javnom vatrogasnom postrojbom grada Zagreba (no, zapovjednik JVP izravno je odgovoran glavnom vatrogasnom zapovjedniku imenovanom na razini države). Osim toga, na gradskoj razini u suradnji grada i države koordinira se postupanje drugih službi koje se mobiliziraju na nacionalnoj razini (policija, vojska, Hrvatska gorska služba spašavanja, Crveni križ), te brojne druge humanitarne organizacije kao i zdravstvene službe, a osobito Zavod za hitnu medicinu.

Propisi koji su doneseni na lokalnoj razini i tiču se praćenja i procjene rizika te postupanja u kriznim situacijama su Procjena rizika od velikih nesreća za područje Grada Zagreba (Broj 6 od 25. ožujka 2019.), Strategija upravljanja rizicima Grada Zagreba (Službeni glasnik Grada Zagreba 19/18) te Grad Zagreb vodi registar rizika.

² U nadležnosti ureda su poslovi: "planiranje, razvoj, učinkovito funkcioniranje i financiranje sustava civilne zaštite, obrane, zaštite od požara, ublažavanja i uklanjanja posljedica prirodnih nepogoda i vatrogastva u izvršavanju prava, obveza i odgovornosti Gradske skupštine i gradonačelnika, izradu procjena, planova i drugih planskih akata, izradu općih, pojedinačnih i drugih akata u navedenim, odnosno pojedinim područjima, koordiniranje djelovanja operativnih snaga sustava civilne zaštite namijenjenih provođenju mjera civilne zaštite, tajnost podataka, informacijsku sigurnost i nadzor nad informacijskom sigurnošću, te na druge poslove koji su mu stavljeni u nadležnost" (Službene stranice Grada Zagreba, <https://www.zagreb.hr/o-nama/2700>).

1.1. Brzina i učinkovitost mobilizacije službi na terenu uslijed kriza i katastrofa

U situaciji katastrofa koje su zadesile Zagreb (potresi u ožujku i prosincu 2020. te poplava u srpnju 2020.), ocijenjeno je da je prva mobilizacija i suradnja nadležnih službi na terenu bila na potrebnoj razini. Građani su prepoznali da je najveća vrijednost u krizi bila upravo u ljudima koji djeluju u nadležnim službama i čije je uključivanje nadilazilo granice isključivo profesionalnog postupanja. Oni su na neki način bili jamac sigurnosti građana nerijetko dovodeći sebe u izravnu opasnost.

Sve nadležne službe imaju protokole koji definiraju njihovu mobilizaciju, no krizne situacije po definiciji iziskuju sposobnost prilagodbe na terenu pošto su brojne situacije nepredvidljive.

Sudionici su ustvrdili da je važno da postoji okvir i protokol postupanja i njemu se prilagođava radi prethodne pripreme i nabave opreme te osposobljavanje onih koji prvi reagiraju u krizi (*first responders*). To uključuje pripremne vježbe, simulacije situacija i stjecanje sasvim specifičnih znanja i vještina za prvo reagiranje u krizama. U budućnosti će biti još veća potreba za neka potpuno specifična znanja, a koja uključuju i IT kompetencije. Važnost inovativnih digitalnih rješenja prepoznata je i u primjeru lokalno razvijene aplikacije za statičke preglede koja je dobro funkcionirala i bila je proizvod međusektorske suradnje.

Postojeća digitalna infrastruktura za povezanost dionika u prvom reagiranju (primjerice lokalno razvijena aplikacija kojom raspolaže vatrogasna jedinica) je zadovoljavajuća, a Crveni križ je ubrzo razvio pomažući sustav za koordinaciju humanitarne pomoći. Istaknuto je kako prve službe koje su mobilizirane na terenu izrazito dobro surađuju. Općenito prilikom mobilizacije komunikacijski sustavi su prepoznati kao oni koji imaju kritičnu važnost za djelotvorno raspolaganje resursima na terenu.

Što se tiče strateških dokumenata koje je donio Grad Zagreb i prethodne procjene rizika, oni nisu beskorisni, ali ne pomažu u onoj mjeri u kojoj bi mogli. Tako se spletom okolnosti dogodilo da je jedna kriza (pandemijska) bila zaštita od druge velike katastrofe (potresa), te da je moguće da bi štete i posljedice potresa mogle biti značajno veće.

Osim toga, uočen je nedostatak operativaca na terenu, posebice onih sa sasvim specijaliziranim znanjima i sposobnostima za spašavanje. S druge strane kad je riječ o podsustavima

koordinacije, mišljenja su podijeljena. S jedne strane se stječe dojam da je previše aktera uključeno u koordinaciju, ali zapravo ne isporučuju očekivane koordinacijske učinke što ponovno govori u prilog slaboj koordinaciji.

Službama koje su prve na terenu uvelike pomažu digitalne inovacije te olakšavaju dojavne sustave, no u budućnosti bi bilo korisno razviti specifične dojavne sustave koji bi brže povezali nadležne službe sa građanima u osobito ranjivom položaju, poput osoba s invaliditetom, starijih i teško pokretnih osoba (posebice ako žive u samačkim kućanstvima).

Sudionici su istaknuli kako je nekoliko čimbenika otežavalo postupanje u početnoj mobilizaciji. Jedno od njih su lažne dojave, drugi je otežana koordinacija volontera na terenu, a treći je činjenica brzog gubitka povjerenja u neke nadležne službe.

U ovim krizama prepoznali smo važnost svih službi koje su prve bile mobilizirane i važno je javno lobirati za resurse koji su im potrebni i prije nego krize nastupe.

1.2. Cjelovito upravljanje krizama i evaluacija mjera suzbijanja rizika

Možemo zaključiti kako je prva reakcija i mobilizacija u krizama u gradu Zagrebu bila zadovoljavajuća temeljena u enormnim naporima pojedinaca. No, u cjelovitom sustavu upravljanja kriza uočeni su značajni prostori za napredak kako bi se adekvatno popratilo sve faze od pripreme, prevencije rizika do reagiranja i oporavka. Iz tog razloga nije dovoljno razvijen sustav za diverzificirano djelovanje, što znači razvoj specifičnih scenarija za a) različite grupe građana, b) građane različito izložene krizama, c) faze različitog intenziteta krize i d) građane koji u različitoj mjeri mogu biti uključeni u mjere suzbijanja rizika.

Nadalje, opći je dojam da ubrzo nakon prvog reagiranja, dolazimo u fazu neizvjesnosti koliko će kriza trajati te se počinje smanjivati ukupna aktivnost službi i volontera na terenu, a povećava se nepovjerenje i nesuradljivost građana.

Nakon početne masovne mobilizacije i službi i građana i volontera, uočen je obrazac da se u kasnijim fazama gubi sustavno upravljanje krizom, te krizom u nekoj mjeri počinju upravljati mediji, društvene mreže ili stihijske odluke donesene pod takvim pritiscima.

Nastavno na prethodno, nedostavno se provode evaluacije mjera suzbijanja rizika i ne potiče se u dovoljnoj mjeri stvaranje institucionalne memorije za učenje iz kriza. Evaluacije mjera čine

pojedine službe ili institucije, ali ne i jedan integralni sustav. Upravo radi nedostatka institucionalne memorije znanja stečenih iz kriza, opetovano se ponavljaju iste pogreške iz krize u krizu.

Važnost evaluacije mjera koje se donose kao odgovor na krizu jest i u tome što pojedine mjere mogu biti izvor sekundarnih ili daljnjih rizika. Najčešće se oni očituju u pogoršanju mentalnog zdravlja, produbljivanju društvenih sukoba ili nejednakosti te ekonomskim krizama.

Možemo zaključiti kako je u krizi ili katastrofi početna mobilizacija intenzivna, službe djeluju konvergentno i snažno su usmjeravane nacionalnim strukturama. No, kako kriza traje i zaštititi se primarna sigurnost građana, upravljanje se prepušta lokalnim razinama, aktivnost dionika se smanjuje, manje se koordiniraju i djeluju pretjerano divergentno. To dovodi do sekundarnih rizika i otežava oporavak zajednice.

1.3. Unapređenje cjelovitog sustava upravljanja krizama

U Hrvatskoj na nacionalnoj, a onda i na lokalnoj razini nema jednog sustava upravljanja krizama i rizicima, već je riječ o sustavu sustava što njihove odnose čini kompleksnima i nedovoljno sinkroniziranima.

Ocijenjeno je stoga da postojeći sustav upravljanja krizama ima nekoliko područja u kojima treba biti unaprijeđen:

- a) u strateškom – koordinativnom gdje se očekuje da će nacionalni planovi iznjedrili planove i kontingencijske planove na najnižim lokalnim i institucionalnim razinama
- b) u komunikacijskom gdje dodatno prepreku čini politizacija sigurnosti te nedostatak strateškog kriznog komuniciranja
- c) nedovoljno se kritički sagledavaju pitanja zaštite ljudskih prava tijekom upravljanja krizama pa mjere rezultiraju čak i narušavanjem ljudskih prava.

Osim toga, procjene rizika treba proširiti s obzirom da za sada dominira prepoznavanje prirodnih i prirodno-tehnoloških rizika. Općenito, postupanje prema rizicima je još uvijek prema "metodi silosa" koji znači da se reaktivno postupa prema prepoznatom riziku (a ne skupu rizika).

Konačno, kada je riječ o sustavu upravljanju krizama, osim što je važno da postoji zasebni vertikalni dobro integrirani sustav, važno je i horizontalno razvijati sustave upravljanja krizama. To znači da podsustav za upravljanje krizama trebaju imati gotovo svi javni sustavi (npr. obrazovni, zdravstveni, socijalna skrb...). Za sada se procjene rizika baziraju na područjima rizika, a ne na ustanovama/objektima kao nositelja rizika, no iz ovog iskustva postalo je jasno da se javni sustavi u svim područjima trebaju interno snalaziti u novim kriznim uvjetima te da na iste nisu adekvatno pripremljeni. Osim toga, javni sustavi trebaju promovirati i poticati suradnju s građanima i privatnim sektorima za upravljanje krizama.

Preduvjet za navedeno je edukacija i razvoj kompetencija za operativno i strateško bavljenje krizama na tri razine a) edukacija specijaliziranih stručnjaka, b) stručnjaka općih profila koji ove kompetencije trebaju integrirati kao generičke kompetencije, c) građana. Važno je istaknuti da u ovom segmentu Sveučilište u Zagrebu ima dragocjen resurs u vidu Poslijediplomskog specijalističkog interdisciplinarnog studija Upravljanje krizama.

1.4. Od katastrofa, rizika i kriza do koncepta urbane sigurnosti

Dominantan narativ u sustavu upravljanja krizama i rizicima dopunjuje se konceptom urbane sigurnosti kojega grad Zagreb počinje konceptualizirati posljednjih godina kroz osnovan odjel za urbanu sigurnost i Strategije urbane sigurnosti Grada Zagreba za razdoblje 2021.-2030. ZAGREB SIGURAN GRAD. U tome je pionir u Republici Hrvatskoj te je ovaj dokument nastao potpuno na temelju lokalne inicijative (ne postoji zakonom definirana obveza donošenja takvog dokumenta). Sigurnost se počinje snažno povezivati s općim socioekonomskim standardom građana i socijalnom kohezijom.

Sukladno praksi brojnih europskih gradova, upravljanje urbanom sigurnošću podrazumijeva sljedeća područja:

- 1) sigurnost javnog prijevoza i prometa;
- 2) sigurnost i zaštita kritične infrastrukture;
- 3) zaštita eko-sustava i životne okoline;
- 4) sigurna i dostupna javna mjesta;
- 5) zaštita od nasilnog i nenasilnog kriminaliteta;

- 6) zaštita od prirodnih i tehničko-tehnoloških nesreća i katastrofa;
- 7) osiguravanje jednakog pristupa svim gradskim uslugama;
- 8) jačanje socijalne kohezije, solidarnosti i uključivosti.

Iz popisa domena urbane sigurnosti može se zaključiti da će poimanje rizika biti kompleksnije i sadržajnije nego što je do sada bilo na nacionalnoj i lokalnoj razini. Već u izradi prijedloga Strategije urbane sigurnosti korištena je sistemska analiza znanstveno utemeljenih i statističkih podataka, a predviđeno je sustavno praćenje implementacije mjera kroz konkretne indikatore. Ovime se očituje već sada snažna povezanost gradske uprave, akademske zajednice i organizacija civilnog društva te multidisciplinarni pristup.

Nakon što Strategija bude donesena, uspješnost implementacije ovisiti će o kapacitetima suradnje, koordinacije i participacije svih dionika u području prevencije urbanih sigurnosnih rizika, te dostatnoj političkoj i financijskoj podršci kako bi politika urbane sigurnosti bila integrativni rezultat javnih politika.

II. IZGRADNJA VIZIJE RAZVOJA ZAJEDNICE TIJEKOM I NAKON KRIZA TE ODRŽAVANJE POZITIVNOG DUHA ZAJEDNICE

2.1. Dijeljenje vizije Zagreba u budućnosti tijekom aktualnih kriza

Na samom početku sekcije nastojalo se odgovoriti na pitanje na koje načine se u gradu Zagrebu tijekom kriza dijelila pozitivna i ohrabrujuća vizija budućnosti, podizala razina napora da će Zagreb biti bolji, sigurniji i uključiviji grad zahvaljujući krizi? Kao primjer dobre prakse navedeno je iskustvo izbjeglica i migranata. Naime kriza je pridonijela da se izbjeglice i imigranti po prvi put u Republici Hrvatskoj osjećaju kao dio zajednice jer su se uključili u pomaganje i tako nesebično pridonijeli sredini u kojoj se nalaze. Primjećuje se trend sve učestalijeg zapošljavanja u obnovi, što vjerojatno proizlazi iz nestašice radne snage za obavljanje poslova u obnovi (zidari, soboslikari, nosači i slično).

Iako grad Zagreb, ali i općenito Republika Hrvatska nisu bili spremni za krize jer nisu postojali postupnici za takve okolnosti, uočljiva je brza i solidarna mobilizacija. U gradu Zagrebu se odmah nakon pojave COVID-19 i potresa počelo sa zaštitom duševnog zdravlja djece i mladih kako bi se povećala njihova otpornost. Posebno se radilo na jačanju roditelja i nastavnika koji trebaju pružiti podršku i procesuirati sa djecom potres i pandemiju kako bi cjelokupna zajednica što lakše prebrodila izazove kriza.

Navedeni primjeri su hvalevrijedni i pokazuju da postoje kvalitetni pojedinci i resursi, no sudionici su se složili da je uočljiv nedostatak šire vizije budućnosti. To nije vidljivo samo u ovim posljednjim krizama koje su zahvatile grad Zagreb, odnosno Republiku Hrvatsku, već se to može pripisati svjetonazorskoj ostavštini iz prošlosti. Postojanje jasne vizije budućnosti omogućava brži i bolji oporavak, ojačavanje otpornosti zajednice, ali i uspješnije postupanje u krizama. Kada se promišlja o budućnosti, obično se donositelji odluka i akteri nađu pred time hoće li zauzeti pristup „štićenja i povratak na staro“ ili „stvaranje preduvjeta za budućnost i nešto novo“. Trenutni pristup se može opisati kao takav da „Znamo reagirati, ali izostaje nam planiranje za reagiranje“ i to pod motivom preživljavanja te je izazov zadržati vizionarski pristup. Može se uočiti nedostatak proaktivnog stvaranja vizije budućnosti, ali i jasno određenog smjera, odnosno hoće li se graditi nova budućnost na temelju prijašnjeg stanja ili će se graditi nešto novo, bolje i učinkovitije. Ukoliko se zajednica tijekom krize ne pozabavi svojom

budućnosti i rekonstrukcijom identiteta, mogući je rizik stigmatizacije, odnosno identifikacije sa stigmom žrtve (*potresom pogođeni grad*).

Zaključci izlaganja i rasprave su kako u gradu Zagrebu postoje resursi za ojačavanje otpornosti zajednice, ali neupitan je snažan izostanak vizije budućnosti. Treba jasno i temeljito odrediti kakvu se viziju budućnosti želi dijeliti, utemeljenu na prijašnjem stanju ili pak unaprjeđenju, ali da pritom ne postoji nesrazmjer između prijašnjeg stanja i vizije budućnosti jer prijašnje stanje bi trebalo poslužiti kao snažni temelj za nadogradnju. Puno se napravilo za oporavak od krize, pomaganje je bilo nesebično i dosljedno, što jasno pokazuje da postoji snažna želja za unaprjeđenjem i pozitivno ozračje, odnosno volja za uspostavljanjem boljeg, sigurnijeg i uključivijeg grada Zagreba. Neophodno je provesti poduku o upravljanju u krizi, ali i raditi na izgradnji vizije budućnosti ne bi li se zajedničkim snagama stvorila bolja, pozitivnija i uključivija životna sredina za sve.

2.2. Komuniciranje o krizi i budućnosti grada Zagreba

Građani Zagreba grad Zagreb doživljavaju sigurnom sredinom. Gradska sigurnost je jedno od glavnih područja djelovanja gradova s ciljem osiguravanja svih uvjeta za siguran život i uravnotežen razvoj te izgradnju otpornosti zajednice i spremnost na rizike, odnosno moguće krize. Grad Zagreb ima izrađenu desetogodišnju strategiju za gradsku sigurnost, no rizici se stalno mijenjaju. Uvedena su i Vijeća za prevenciju kao lokalno usmjerene strukture, za svakodnevnu komunikaciju s građanima. Gradovi trebaju biti spremni na krize, a da bi se to moglo potrebno je poboljšati te dodatno razraditi suradnju gradske uprave s državnom razinom.

Gradska sigurnost važan je čimbenik u izgradnji budućnosti, a trebala bi se temeljiti na kvalitetnoj suradnji na svim razinama upravljanja. Prošlost nas uči da su obično sve krize s lošim ishodom bile bez jasnih uputa za postupanje, odnosno postupnika koje bi trebalo izraditi i nadopunjavati u skladu s promijenjenim okolnostima. Osim toga važno je omogućiti uključivanje građana u sprečavanju nesreća.

Potres iz 2020. godine je primjer kako se neke naknadne nesreće povezane s posljedicama potresa mogu spriječiti, primjerice skraćivanje ili potpuno uklanjanje neupotrebljivanih dimnjaka, zamjena višetonkih krovova s lakšima ili zatvaranje prozora. Međutim, takve

preinake su otežane zbog trenutnog zakonskog okvira. Iz navedenog je vidljiva potreba za boljom suradnjom vlasti (vodoravna i okomita) da se zakoni i uredbi dovedu u koraku s vremenom te usklade.

Zaključci izlaganja i rasprave su kako u gradu Zagrebu postoje resursi za ojačavanje otpornosti zajednice no kako postoje i brojne prepreke od nepostojanje postupnika, neusklađenost uredbi i zakona te nedovoljne vodoravne i okomite suradnje vlasti. Vidljivo je da se komunicira o budućnosti grada, ali nedovoljno što je povezano s prethodno utvrđenim nedostatkom vizije razvoja.

2.3. Doprinos duhovnom i psihičkom osnaživanju građana grada Zagreba

Tijekom recentnih kriza od velikog je značaja uloga stručnjaka za duševno zdravlje u zajednici. U porastu je potražnja za psihološkom pomoći, a mnogi ne znaju u kojem je smjeru tražiti. S obzirom na COVID-19 krizu potrebno je omogućiti građanima barem društvene kontakte i druženje što pridonosi očuvanju kako tjelesnog tako i duševnog zdravlja, ali i razvijanju novih zamisli te općenito razvoju i napretku.

Neosporna je nužnost djelovanja u smjeru duhovne i duševne pomoći u vrijeme kriza. Nakon potresa 2020. godine u tom se pogledu djelovalo jako brzo te se jako puno stručnjaka uključilo u pomaganje. Pomaganje se sastojalo od osiguravanja smještaja i potrepština pa sve do pružanja prve psihološke pomoći i osiguravanja korisnih podataka. Tako se primjerice Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb puno bavilo pružanjem psihološke podrške nastradalima od potresa. Sitnice kao što su pomoć oko popunjavanja pojedinih obrazaca građanima su stvarno puno značile, a posebice razgovor, razumijevanje i pokazivanje suosjećanja, odnosno ljudska toplina.

U području duhovne i psihičke podrške se napravilo jako puno, odnosno brojni stručnjaci su dali svoj doprinos s obzirom na mogućnosti koje su imali, posebno zdravstveni radnici koji nisu gledali na radno vrijeme u razdoblju pomaganja. Ovdje treba dodati kako je važno prepoznati i očuvati mentalno zdravlje kod profesionalaca i pomagačkih profesija koje su angažirane u krizama.

S obzirom da će se prave posljedice ovih kriza na duševno i tjelesno zdravlje vidjeti tek za nekoliko, godina potrebno je što prije odgovoriti na manjak resursa koji proizlazi iz dugogodišnjeg izostanka strateškog promišljanja u Republici Hrvatskoj. Planiranje resursa

(posebno ljudskih) se mora raditi desecima godina unaprijed zbog dugotrajnosti procesa obrazovanja profesionalaca.

Promišljanje o budućnosti neće biti moguće ako nema dostatne suradnje. Trenutno su prepoznate poteškoće u suradnji između razina vlasti, ali i samog grada sa svojim stanovnicima. Potrebno je više uključivati građane u oblikovanje grada kao životne sredine jer oni najbolje znaju što treba unaprijediti. Mora postojati sustavni mehanizam kroz koji bi građani participirali u stvaranju vizije i strategije. Potrebna je okosnica oko koje će se ljudi okupljati i stvarati identitet. Do sada u gradu Zagrebu postoje primjeri dobre prakse, primjerice u planiranje socijalne politike kada se vremenom sve više uključivalo građane na razini gradskih četvrti. To je pokazalo neospornu potrebu uključivanja građana u stvaranje politika jer svaka četvrt ima drugačije potrebe. Prepoznato je kako u ovom segmentu i mediji imaju značajnu ulogu koji nedostatno integriraju načela kriznog komuniciranja.

Važno je da grad Zagreb bude uključivija sredina te bi građanima trebalo osigurati javne prostore za druženje, a ne uklanjati parkove, igrališta i zelene površine stavljanjem istih u zakup. Potrebno je svima, bez obzira na novčana primanja, omogućiti dostupnost javnih prostora za druženje.

Zaključci izlaganja i rasprave su kako u gradu Zagrebu postoje brojni resursi za ojačavanje otpornosti zajednice, ali nisu dovoljno ili pravilno iskorišteni. Nedostaje strateškog promišljanja koje je neophodno za uspješan oporavak od krize. Isto tako uočljiva je nedostatna suradnja na svim razinama koja je iznimno važna u krizama, ali i razdoblju oporavka. Strateško promišljanje je važan činitelj u oporavku od krize, a uspješna suradnja neophodna je za uspješan izlazak iz bilo koje krize. Nedostatak strateškog promišljanja i suradnje vrlo vjerojatno proizlazi iz nedostatka vizije budućnosti koja se gradi zajedničkim snagama, odnosno suradnjom na svim razinama.

Temeljem svega napisanog, možemo zaključiti kako se puno učinilo za oporavak od krize, pomaganje je bilo nesebično i dosljedno što jasno pokazuje da postoji snažna želja za uspostavljanjem boljeg, sigurnijeg i uključivijeg grada Zagreba. Postoje resursi za jačanje otpornosti zajednice, no oni nisu dovoljno ili pravilno iskorišteni. Neupitan je snažan izostanak proaktivnog stvaranja vizije budućnosti, ali i jasno određenog smjera, odnosno hoće li se graditi nova budućnost na temelju prijašnjeg stanja ili će se graditi nešto novo, bolje i učinkovitije. Time

izostaje i mogućnost za rekonstrukciju identiteta zajednice iza krize što je nužno za uspješan oporavak od krize. Svaka kriza, bez obzira na etiologiju nadilazi kapacitete i grada i države te stoga treba postojati plan kriznog djelovanja i protokol postupanja, koji će se redovito revidirati. Važan korak u krizi je prevencija rizika i planiranje u razdoblju prije krize. Ne razmišljamo unaprijed i ne pripremamo se na krize te ne učimo dovoljno iz prethodnih kriza (poput izbjegličke krize 2015.). Lako se mobiliziramo u prvom odgovoru, no što dalje?

III. UPRAVLJANJE I LJUDSKI RESURSI U DOBA KRIZA

3.1. Stručnjaci koji znaju raditi u uvjetima kriza

Sudionice i sudionici gradskih laboratorija kroz raspravu su obuhvatili pet pitanja, počevši s pitanjem “Imamo li dovoljno stručnjaka koji znaju raditi u uvjetima kriza?”.

U kontekstu razvoja gradske strategije za urbanu sigurnost i rada u kontekstu kriza, temelj djelovanja je multisektorska suradnja, multidisciplinarno razumijevanje i supsidijarnost što omogućava bolje razumijevanje situacije i iskorištavanje svih dostupnih resursa, pogotovo uključivanje raznovrsnih kadrova na lokalnoj razini. Zahvaljujući dostupnim resursima i strategiji koju je razvila radna grupa sastavljena od predstavnika različitih gradskih službi i značajnog broja stručnjaka s privatnih visokih učilišta, grad Zagreb stječe pretpostavke otpornosti na širok spektar rizika. Gradska strategija Grada Zagreba za urbanu sigurnost unutar kriznog djelovanja prepoznaje povećanje stupnja zaštite od socijalnih, ekonomskih i ekoloških šteta ili gubitaka, kao i rješavanje problema i iznenadnih događaja s ciljem uspostave kvalitetnijeg života pojedinca u zajednici. Drugim riječima, djelovanje je dvojako i pretpostavlja lokalno djelovanje na krizu, ali i preventivne aktivnosti u sklopu strukturalnog odgovora na krizu u smislu razrade vjerojatnosti pojave rizika.

Kada govorimo o stručnjacima koji znaju raditi u kriznim situacijama, možemo razlikovati sljedeće grupe stručnjaka:

- a) dostupni specijalizirani stručnjaci koji imaju specifična znanja koja omogućavaju rješavanje krize te
- b) svi stručnjaci na određenom području čija je svakodnevica pod utjecajem krize (npr. obrtnici, uslužne djelatnosti itd.), pri čemu bismo u potonjem slučaju trebali promatrati kako su se oni prilagodili krizi i kroz praksu ponudili određena rješenja.

Na to se, nadovezuje pitanje kako razmišljamo o krizama - isključivo kao o kratkotrajnim, ekscenim situacijama ili kao o potencijalno dugotrajnim epizodama - s obzirom na to da navedene dvije perspektive pretpostavljaju i drugačiji pristup planiranju i upravljanju kadrovima u kriznim situacijama. U zaključku prvog dijela rasprave sudionici su se osvrnuli na pitanja o tome treba li se djelovanje u krizama svesti na preživljavanje krize ili je potrebno pozabaviti se

aktivnim stvaranjem, kao i problemima koji mogu nastati prilikom interdisciplinarnе suradnje, poput nesuradljivog karaktera pojedinih stručnjaka ili nepomirljivih pogleda na iste situacije. Sudionici laboratorija složili su se oko važnosti multidisciplinarnog pristupa, međusobne edukacije i međusobne komunikacije u situacijama upravljanja krizom, odnosno integrativnog pristupa. Sudionici su također napomenuli kako je nužno osigurati brzinu djelovanja, kao i širinu i dubinu kriznog menadžmenta, uz ostavljanje prostora za evaluaciju i postavljanje jasnih kriterija za istu.

Iz rasprave je postalo vidljivo sljedeće: 1) malo gradova uopće razmišlja o kriznim situacijama - ovo se mora promijeniti te je potrebno poticati radne grupe koje će donositi adekvatne mjere i strategije; 2) grupe koje rade na razvoju mjera moraju biti interdisciplinarne i multisektorske uključujući predstavnike građana; 3) potrebno je jasno definirati o kojem kontekstu govorimo i zašto o njemu govorimo kako bi usvojeni prijedlozi mogli biti korisni.

3.2. Edukacija građana o postupanju u vremenima kriza

Da bismo odgovorili na pitanja “Imamo li razvijene načine učenja građana o tome kako postupati za vrijeme kriza i kako učiti iz prošlih kriza? Kolika su znanja građana o krizama i reagiranju na krize i katastrofe?”, primarno je važno razumjeti obilježja javnog komuniciranja o krizama.

U situacijama krize pojavljuje se visoka razinu neizvjesnosti, dvosmislenosti i nesigurnosti s čime treba računati u javnom komuniciranju. Radi toga je važno planirati komuniciranje u krizama kroz tri pitanja:

a) Adekvatna struktura informacija (što komuniciramo?): informacije koje se prenose građanima moraju se sastojati od skupa temeljnih principa i popisa ključnih koraka koje je potrebno poduzeti u slučaju krize (svojevrzne *check-liste*). U ovom slučaju temeljni principi moraju predstavljati opća načela koja građani mogu primijeniti u slučaju bilo koje krize, dok popis ključnih koraka predstavlja konkretne zadatke koji im omogućavaju snalaženje u specifičnoj situaciji. Struktura informacija može se uobličiti kao skup vrijednosti ili hodogram, ali je ključno da bude sročena na razumljiv način iz perspektive krajnjeg korisnika.

b) Prijenos informacija (kako komuniciramo?): prijenos informacija mora biti prilagođen veoma različitim skupinama s obzirom na to da određenu ciljnu skupinu prate i određena sredstva informiranja (npr. društvene mreže za mlađu dobnu skupinu, televizija za starije dobne skupine). Dakle, i pri njegovoj pripremi trebamo se voditi integrativnim pristupom te tako osigurati širinu (tj. obuhvatiti što veći broj ljudi) i dubinu komunikacije (tj. efikasno prenijeti što veći broj informacija)

c) Izvor informacija (tko komunicira?): mora postojati jasno određen, po mogućnosti jedinstven, izvor informacija. U suprotnom dolazi do nesigurnosti među građanima oko toga tko je relevantan izvor informacija i posljedično do ponašanja koje ne odgovara situaciji krize.

Tijekom planiranja strategije komuniciranja, važno je razlučiti želimo li masovno komunicirati obuhvaćajući što veći prosjeka građana ili koristiti informiranje preko ključnih osoba u pojedinim zajednicama. Komunikacija od strane jedinstvenog izvora može biti jednostavnija i lakša za kontrolu, no takav izvor mora biti otvoren prema dopunama i primjedbama izvana, jer je to jedini način na koji možemo postići integrativni pristup u komunikaciji. Komunikacija je ujedno i oblik edukacije i može poslužiti da iskustvo pojedine krize pohranimo u kolektivno pamćenje građana kako bi se oni u slučaju novih kriznih situacija znali orijentirati prema postojećem iskustvu. Tijekom aktualnih kriza nipošto ne smijemo zaboraviti na doprinos koji su komunikaciji s građanstvom dale organizacije civilnog društva te njihove kapacitete treba koristiti i u budućnosti. Umjesto centralizacije informacija, ovaj set zadataka treba decentralizirati i na najbolji mogući način koristiti postojeća znanja i resurse civilnog društva, kao i drugih dionika. Sudionici su se složili kako se informacije svakako trebaju davati na razumljiv način i iz perspektive građana, no ostalo je upitno je li poželjno da sve kreće iz singularne točke s obzirom na određeno nepovjerenje prema institucijama/medijima i potencijalno zatvaranje.

Zaključno, iz rasprave je bilo jasno da je u recentnim krizama, s kojima se Zagreb susreo, komunikacija bila zbunjujuća. Postojalo je više različitih stožera, informacije su dolazile sa svih strana i nije postojala funkcionalna platforma na kojoj bi se one mogle na jednom mjestu pronaći. Dakle, u budućim krizama trebamo se pobrinuti da takvo mjesto postoji, a da njemu doprinose različiti dionici kako bi zastupili različite perspektive i osigurali pristupačnost informacija različitim skupinama.

3.3. Upravljanje organizacijama i zaštita dobrobiti zaposlenika koji rade u kriznim uvjetima

Na pitanje jesu li javne ustanove imale na raspolaganju krizni budžet, prešutni je konsenzus bio kako nijedan dio javnih ustanova nije na raspolaganje dobio dodatna sredstva, iako su se iste ustanove suočile s novim izazovima. Pritom je za adekvatnu reakciju u kontekstu krize presudna dobra organiziranost službe, dok financijski resursi dolaze na drugo mjesto. Iako je situacija pandemije dokazala važnost javnog sustava zdravstva, ta se važnost nažalost nije reflektirala na financiranje javnih zdravstvenih ustanova, jer su prema trenutnom modelu plaćanja one u gubitku zbog nemogućnosti obavljanja ugovorenih sadržaja s Hrvatskim zavodom za zdravstveno osiguranje (HZZO). Zbog toga su javne zdravstvene ustanove tijekom pandemije COVID-19 dvostruko penalizirane: osim toga što su se našle pod neviđenim pritiskom i to prelile na djelatnice i djelatnike, našle su se i u financijskim problemima.

Dominantna poruka ove rasprave je bila sljedeća: vidimo li da javni sustavi najviše odgovaraju na krize, onda bi javni sustavi za to trebali biti adekvatno financirani. Pritom se ne treba ograničiti na dodatna sredstva tijekom krize, već bi se trebali usmjeriti na kontinuirano ulaganje i poboljšanje kvalitete zdravstvenog, socijalnog i ostalih relevantnih sektora, kako bi oni u bilo kojem trenutku bili spremni odgovoriti na nenadane situacije.

Na pitanje “Kako se ulagalo u dobrobit zaposlenika i zaštitu zaposlenika? Kako su donesene odluke o raspodjeli radnog vremena i jesu li se ‘čuvali’ ljudski resursi i što je uloženo u ljudske kapacitete?”, odgovor treba dati iz perspektive umijeća upravljanja.

U sektoru zdravstva veliku ulogu ima neovisno financiranje i ovlasti kojima grad raspolaže sukladno pozitivnoj pravnoj regulativi. Pandemija i potresi u Zagrebu doveli su zdravstvene radnike u probleme zbog manjka opreme, rada na daljinu, dodatnih ambulanti, dežurstava i svega ostaloga što su krizna vremena povukla sa sobom.

Što se tiče zaštite zaposlenika, djelatnici u zdravstvu bili su izrazito izloženi. No, u nekim drugim službama pravovremeno su poduzete mjere zaštite od zaraze. Tako su primjerice u gradskim

službama i ustanovama žurno uvedene mjere radi zaštite zaposlenika i stranaka, a u vidu zaštitnih barijera i zaštitnih maski čak i prije nego što su bile propisane kao obaveza u zatvorenim prostorima. Takva je reorganizacija rada bila uspješna i provedena je na temelju vlastitih iskustava i prepoznavanja prioriteta, bez čekanja naputaka iz viših instanci. Cilj reorganizacije bio je olakšati rad i osigurati nastavak normalnog funkcioniranja, uz zaštitu korisnika, zaposlenika i njihovih obitelji. Što se tiče zdravstvenog sustava, on je i inače u nedostatku stručnih djelatnika što se u ovom slučaju pokazalo kao posebno težak faktor.

Možemo izdvojiti nekoliko problema s kojima su se susretali zaposlenici tijekom pandemije: (a) prenapregnutost, (b) osjećaj prepuštenosti samome sebi, (c) nedostatak dogovora, uzajamne komunikacije i planiranja rada, (d) medijska stigma (ponekad čak i linč) i (e) manjak ulaganja u stručnjake za vrijeme krize u smislu zaštite mentalnog zdravlja i edukacije.

Zaključno, neki su sektori (uprava, banke, šaltersko osoblje) uspjeli zaštititi svoj ljudske resurse dok isto nije napravljeno u pomagačkim profesijama (prva linija odgovora) kao npr. sustavu javnog zdravstva i socijalne skrbi.

3.4. Aktivacija studenata i para-profesionalaca za rad u kriznim situacijama

U gradu Zagrebu u okviru Centra za potresno inženjerstvo postoji platforma za pomoć u procjeni oštećenosti objekata, koja je zapravo baza stručnjaka koji su spremni ponuditi stručnu pomoć u kriznim situacijama te je to dobar primjer kako se može djelotvorno mobilizirati zainteresirane volontere. No, općenito ne postoji razrađen sustav kako formalni sustavi mogu prihvatiti pomoć volontera i iskoristiti volonterski rad. U raspravi je tako dotaknuto pitanje kako razlučiti koje institucije u krizama mogu imati koristi od volonterskog rada, koje to ne mogu, a kojima pomoć naprosto nije potrebna, s obzirom na specifičnosti posla koji obavljaju. U tom kontekstu spomenut je i problem beskorisnosti, odnosno štetnosti, prilikom nesustavnog i neorganiziranog uključivanja volontera u rad pojedinih institucija. Pitanje je i može li se (i na koji način) koristiti već postojeće, osposobljene i uhodane udruge i inicijative kao ispomoć institucijama u periodima krizama.

Kao dominantnu preporuku u ovom dijelu možemo izdvojiti potrebu da se i prije krize bolje analiziraju potrebe pojedinih institucija kako bi se znalo gdje su potrebni volonteri i kako raspoređivati volonterske kapacitete na temelju ovako prikupljenih informacija.

Zaključno, rukovođenje krizom je u gradu Zagrebu imalo obilježje kriznog (preživljavanje i improvizacija) ne strateškog (proaktivnog, unaprijed pripremljenog scenarija) rukovođenja. U pripremanju odgovora na krizu potrebno je koristiti integrativni pristup (ne isključivo predstavnici grada i uskog kruga stručnjaka već i ljudi iz različitih profesija, civilnog društva i predstavnici zajednica). Komunikacija tijekom krize bila je zbunjujuća. Postojalo je više različitih stožera, informacije su dolazile sa svih strana i nije postojala njihova funkcionalna povezanost. U budućim krizama treba postojati adekvatna i jasna komunikacijska strategija unutar koje svoj doprinos mogu dati različiti dionici koji donose različite perspektive kako bi poruke bile razumljive različitim skupinama. Javne ustanove nisu na raspolaganje dobile dodatna sredstva iako su bile suočene s novim izazovima. Javne zdravstvene ustanove tijekom pandemije COVID-19 dvostruko su penalizirane: osim toga što su se našle pod neviđenim pritiskom i to prelele na radnice i radnike, našle su se i u financijskim problemima. Kontinuirano ulaganje i poboljšanje kvalitete zdravstvenog, socijalnog i ostalih relevantnih sektora (a ne *ad hoc* donešena rješenja) unaprijedit će spremnost odgovora na nenadane situacije. Radnice i radnike navedenih sektora (prve linije odgovora) potrebno je pitati na koji način su se njihove potrebe u pandemiji mogle bolje servisirati te ne tome graditi buduće odgovore na krizne situacije. Nesustavno i neorganizirano uključivanje volontera u rad institucija moglo se prevenirati time da se prije krize analiziraju potrebe pojedinih institucija kako bi se znalo da li su spremne prihvatiti pomoć volontera i kojeg profila te volonterske kapacitete raspoređivati na temelju ranije prikupljenih informacija.

IV. DOSTUPNOST JAVNIH SLUŽBI I USLUGA ZA GRAĐANE TIJEKOM KRIZA

4.1. Praćenje novih i akutnih potreba korisnika tijekom kriza, a osobito u javnim servisima

Iako ne postoji sustavan pristup u praćenju potreba korisnika tijekom kriza, određene službe su svoje ranije resurse stavili u funkciju koji su pomogli doći do odgovora što se događa s korisnicima tijekom kriza. Tek se primjerice 26.1.2021. na web stranici Pravobraniteljice osoba s invaliditetom vidjelo koliko je oboljelih osoba s invaliditetom od COVID-19 u odnosu na opću populaciju, a upravo su brojčani podaci ključni za planiranje postupanja.

Potrebe na koje se nailazilo se pokrivalo na individualnoj osnovi, tj. "od slučaja do slučaja". Teškoća je u tome što nisu dostatno razvijene izvaninstitucionalne usluge podrške. Grad Zagreb ima brojne kadrovske i stručne resurse, no postoji prostor da oni budu više povezani i koordinirani. Postoje usluge za OSI, ali nisu dovoljne ili svima dostupne; primjerice usluga osobnog asistenta, koja već 14 godina postoji, ali u trenucima kriza su trebala postojati sustavnija rješenja (npr. što učiniti u slučaju bolesti osobnog asistenta ili njegove samoizolacije). Osim osobnog asistenta, navode se i sve vrste asistenata: videći vodiči za slijepo osobe, prevoditelji hrvatskog znakovnog jezika, pomoćnici u nastavi. Navedene usluge pružaju organizacije civilnog društva čije financiranje nije često održivo. Problem je što usluge iz zdravstva, sustava socijalne skrbi i obrazovanja nisu povezane, čime nisu ni učinkovite. Potrebno je prepoznati koje su moguće potrebe koje se mogu pojaviti u budućnosti, a specifične su za ranjive skupine, tj. što bi njima bilo korisno i potrebno, a da s manje teškoća prevladaju te krizne situacije. Temeljno je identificirati te potrebe, i to prema vrstama i stupnjevima invaliditeta. Kada se ta obilježja specificiraju, s druge strane trebamo imati popis svih resursa s kojima raspolažemo, na lokalnoj ili regionalnoj razini – sva državna tijela, institucije koje nam stoje na raspolaganju te propisati protokole međusobnog povezivanja tih dviju strana; pretočiti u jasne konkretne operativne planove. Osobe s invaliditetom su nerijetko isticale kako su ostale zaboravljene u ovoj krizi što su sudionici procijenili nedopustivim.

Tijekom krize prevladao je medicinski pristup osobama s invaliditetom gdje se odmah na početku krize poslala poruka da osobe s invaliditetom kao zdravstveno najugroženije treba izolirati. Dakle, ne gledamo na OSI kroz prizmu aktivnog života, kao i starije osobe, nego ih sve označavamo kao bolesne i nemoćne.

4.2. Kapaciteti za prilagodbu javnih ustanova građanima

Istaknuto je da je velika odgovornost bila na jedinicama lokalne samouprave koje inače imaju slabije kapacitete, a s druge strane ljudi su se mobilizirali i teret se prebacio na civilno društvo. Time kao građani nismo ostali bez podrške, ali ne možemo odgovornost prebaciti na civilno društvo koje je i samo bilo suočeno s brojnim ranjivostima (poput smanjenja financiranja, gubitka zaposlenika, pa i prostorija uslijed potresa).

Što se tiče drugih ustanova, i one su bile primorane na brzu prilagodbu, koja je često bila situacijska te su se sve ustanove trebale oslanjati na vlastite kapacitete bez sustavne podrške. Brojne ustanove su bile dvostruko pogođene, kao što je bio slučaj s visokoškolskim ustanovama. Grad Zagreb je na razini svojih gradskih ustanova pokazao promptno reagiranje, s time da je od velikog značaja suradnja i povjerenje koje je izgrađeno prema organizacijama civilnog društva. Pokrenute su neformalne mreže primjerice između ravnatelja domova za starije osobe što je omogućilo koordinaciju i pružanje podrške. Nadalje, grad Zagreb je određene ustanove, poput Dobrog doma koji organizira prehranu u pučkim kuhinjama, stavio na dispoziciju građanima uz proširenje kapaciteta. Grad Zagreb je stavio na raspolaganje svoje kapacitete za smještaj građana čiji su domovi oštećeni u potresu, ali i za građane s područja Sisačko – moslavačke i Karlovačke županije.

Posebno u budućnosti treba izbjeći situacije da ustanove za smještaj postanu "zatvori" što se na žalost dogodilo s obzirom na nacionalne i lokalne preporuke i mjere.

Zaključno, da bismo mogli izgraditi održiv sustav podrške, potrebne su nam dobre baze podataka s korisnim podacima o obiteljskim, zdravstvenim, ekonomskim obilježjima i specifičnostima kako bi se mogle identificirati i potrebe u kriznim situacijama. Osim toga, potrebno je prikupiti podatke o svim raspoloživim kadrovskim, infrastrukturnim financijskim, stručnim i prostornim resursima kako bi operativni planovi sadržavali jasne aktivnosti i nositelje/izvršitelje tih aktivnosti, ali i protokole postupanja i povezivanja različitih dionika sustava.

V. KRIZE I RANJIVE SKUPINE

5.1. Zastupanje prava ranjivih skupina tijekom krize

U sklopu sekcije "Krize i ranjive skupine", detektiran je čitav niz područja u kojima je prepoznato kako je kriza imala kompleksne i dalekosežne posljedice na ranjivost određenih društvenih skupina. Kada je riječ o djeci, određene skupine djece doživljavaju višestruku ranjivost, poput djece s teškoćama u razvoju, djeca pripadnici romskih manjina, djeca bez odgovarajuće roditeljske skrbi, djeca koja žive u izoliranim područjima. Ta ranjivost prvenstveno proizlazi iz individualnih obilježja djece, ali i kolektivnih obilježja. Krizna vremena općenito od odraslih osoba – roditelja i stručnjaka – zahtijevaju još veći angažman da se uvažavaju sva prava djece, dok djeca iskazuju da krize, konkretno pandemija i potresi, pojačavaju njihovu nesigurnost, da ih se još manje pita za njihovo mišljenje i stavove. Više se djeluje u području zaštitnih prava djece, a manje na ona participativna prava – čime djeca ostaju isključena. Dječja participacija se doživljava deklarativno važnom, ali u praksi se pokazalo da to baš i nije tako. Participacija je uglavnom konzultativna, djecu se čak i pitaju određene stvari, ali djeca pokazuju da je njihovo mišljenje neuvažavano, čak i bez primljene povratne informacije nakon iskazivanja mišljenja, što djecu dodatno demotivira od daljnje participacije. S druge strane, i ranjivost je čimbenik koji otežava i ograničava participaciju. Kod djece koji su korisnici usluga, neizvjesnost je velika, neadekvatno su informirani, ne mogu reći svoje mišljenje – što je obeshrabrujuće u njihovom samozastupanju ili participaciji, odnosno u jačanju njihove autonomije u otpornosti. Dječja participacija dodatno je umanjena u vremenima kriza.

U razdoblju pandemije važni su dijalozi i razgovori vezano za djecu i mlade koje je pandemija posebno pogodila. ONLINE nastava je višestruko pogodila djecu lošijih socio-ekonomskih uvjeta, bez adekvatne opreme i Interneta, posebice u prvom valu. Osim toga, brojna djeca s teškoćama u razvoju ostala su bez pomoćnika u nastavi i praktički svedena na preživljavanje u obrazovnom procesu.

Nadalje, izazovno je za djecu i mlade koji su institucionalizirani, izolirani i nemaju mogućnosti komunikacije s vanjskim svijetom za vrijeme pandemije. Javlja se pitanje brige za vlastito mentalno zdravlje te kako doprinijeti zagovaranju. Ključno je istaknuti da je zagovaranje jedan

fenomen, a da bi se stvarno čuo nečiji glas potrebno je osigurati prostor za artikuliranje vlastitih potreba, a koji su dodatno bili suženi u proteklom razdoblju.

Iako su kapaciteti međuljudske solidarnosti bili vrlo visoki, ponekad nisu dolazili do svih kojima je bilo potrebno. Također, istaknuta je i važnost osiguravanja boljih komunikacijskih kanala.

Zaključeno je da zagovaranje prava različitih ranjivih skupina tijekom kriznih vremena nije bilo dostatno, niti se u dovoljnoj mjeri čuo glas ranjivih skupina, osobito djece čija su prava na participaciju u Hrvatskoj uglavnom na deklarativnoj razini.

Resurs koji se može uočiti su zagovaračke i (neformalne) građanske inicijative, no na žalost njihovi prijedlozi nisu u dovoljnoj mjeri integrirani u procesu donošenja odluka. Udruga osoba s invaliditetom gorljivo i prilično glasno zastupaju osobe s invaliditetom upravo iz razloga jer su na lokalnoj razini najbliže i najdostupnije svakom građaninu s invaliditetom, ali je korona kriza pokazala da nisu bile uključene u odluke koje se tiču epidemioloških mjera. Zbog toga se dogodilo da prenošenje ključnih informacija o epidemiološkim mjerama nije bilo komunicirano na pristupačan način za osobe s oštećenjima sluha, vida i osobe s intelektualnim teškoćama; čime su primjerice gluhe osobe bile uskraćene za važne informacije. Uloga udruga osoba s invaliditetom upravo u krizi je još jednom pokazala svoju važnost. Međutim, udruge su se prve našle na udaru mjera štednje pa su im ukidana sredstva za već odobrene projekte čime je u pitanje došlo provođenje daljnjih aktivnosti, ali i sama održivost.

5.2. Ugroženost ljudskih prava tijekom korona-krize

Aktualna korona-kriza u velikoj je mjeri ugrozila prava osoba s invaliditetom, posebice onih skupina koje imaju teškoće u komunikaciji te ih se općenito nije pitalo koji je njihov izbor.

Konkretno, narušena su brojna prava zajamčena Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom:

Članak 5. Jednakost i nediskriminacija, Članak 9. Pristupačnost, Članak 11. Rizične situacije i humanitarna krizna stanja, Članak 16. Sloboda od izrabljivanja, nasilja i zlostavljanja, Članak 17. Zaštita osobnog integriteta osobe, Članak 19. Neovisno življenje i uključenost u zajednicu, Članak 21. Sloboda izražavanja i mišljenja, te pristup informacijama, Članak 24. Obrazovanje, Članak 25. Zdravlje, Članak 26. Osposobljavanje i rehabilitacija, Članak 28. Primjereni životni

standardi socijalna zaštita, Članak 30. Sudjelovanje u kulturnom životu, rekreaciji, razonodi i športu.

Osobe s invaliditetom se gledalo kao objekte zaštite. Najviše su ugrožene osobe smještene u ustanovama socijalne skrbi s ciljem zaštite prava na zdravlje uz najjednostavniju mjeru zabrane izlaska iz sobe. Uvidjelo se i da postoji čitav niz drugih pitanja, poput onoga tko će brinuti za dijete s teškoćama u razvoju ako roditelj (posebno u jednoroditeljskoj obitelji) završi u samoizolaciji. Sustav podrške u institucijama ili u stambenim zajednicama je manjkav, a slabije obrazovane osobe ostale su digitalno isključene. Kod djece s teškoćama u razvoju došlo je do dugotrajnog prekida u edukacijsko-rehabilitacijskim tretmanima što narušava psihofizički status osoba. Vidljiv je i nedostatak sustavnog pristupa zdravstvenom liječenju, rehabilitaciji, korištenju medicinskih usluga.

Nadalje, problemi se nastavljaju i u fazi cijepljenja kada ponovno osobe s invaliditetom trebaju čekati na procijepljenost opće populacije s obzirom da se mnoge od njih zapravo ne mogu cijepiti.

Potres je dodatno oslabio položaj osoba s invaliditetom, doveo ih u vrlo tešku poziciju s neprimjerenim smještajem ukoliko im je dom stradao, onemogućen im je pristup općim uslugama u zajednici. Zaključno, osobe s invaliditetom su se pokazale kao višestruko ugroženom i obespravljenom skupinom tijekom aktualnih kriza te na njih nepovoljno djeluju ne samo uočeni rizici, nego i mjere koje su se donosile. Gotovo preko noći su se vidno prekršila brojna i ranije teško stečena te Konvencijom zajamčena prava. Pritom, podaci istraživanja Ureda pravobraniteljice za osobe s invaliditetom ukazuju kako je oko 30% centara za socijalnu skrb zvalo korisnike ranjivih skupina u ovo vrijeme krize, ali tek kad ih je druga institucija na to potaknula; proaktivno i samostalno vrlo malo centara je kontaktiralo svoje korisnike s invaliditetom. U tijeku je istraživanje i vezano za online nastavu i podršku djeci, po pitanju podrške i razumne prilagodbe.

Osim osoba s invaliditetom, istaknuta je i zabrinutost za prava djece, posebice prava u sustavu obrazovanju kao i povećanja psihičkih posljedica u području mentalnog zdravlja i odnosa prema obrazovanju.

5.3. Mjere zaštite, pristup socijalnim i zdravstvenim uslugama za socijalno ugrožene građane tijekom kriza

Krize su često prijelomni trenutak nakon kojeg će se nešto stabilizirati, normalizirati. U analizama se konstatira da se nejednakosti u krizama dodatno pojačavaju jer se stanje pogoršava, a resursi su ograničeni. U pitanju je i solidarnost, koja je narušena čak i na međudržavnim razinama. Ono što naučimo u kriznim situacijama trebamo koristiti u svakodnevnim situacijama; na način da nemamo nešto rezervirano za djelovanje samo u krizama, nego da se to djelovanje uvede u normalni, svakodnevni život. Primjerice kako promišljati deinstitucionalizaciju u aktualnom kontekstu. Također, istaknuto je novo pitanje o digitalnoj transformaciji - kako može pomoći u oporavku i doprinijeti otpornosti. Važna su pitanja novih razumnih prilagodbi, ne samo prostornih, nego i korištenja radnog vremena, života u zajednici.

Sljedeća tema tiče se pitanja politike aktivnog starenja. Starijim osobama je dana značajna pažnja, ali često u kontekstu starih i nemoćnih, kao i kod djece, dok je manje zastupljen koncept aktivnog starenja (ne u smislu rekreativnih aktivnosti, nego kapaciteti koje imaju stari ljudi: u znanju, zatim jačanje samopoštovanja, otpornosti).

Kriza vidno stvara nove potrebe, posebno u području zaštite mentalnog zdravlja s obzirom da emocionalni distress može dovesti do razvoja ozbiljnih psihijatrijskih poremećaja. U prvom valu pandemije i nakon prvog potresa u istraživanju „Povezanost osobina ličnosti i strategija suočavanja sa stresom s kvalitetom života građana Republike Hrvatske u vrijeme pandemije COVID-19 – on line istraživanje“ je sudjelovalo 3000 punoljetnih osoba, oko polovina ispitanika su bili građani Grada Zagreba (autorice Margetić B, Peraica T, Stojanović K, Ivanec D). Rezultati pokazuju da većina sudionika prvog vala pandemije i prvog potresa ima normalne razine za područja anksioznosti, depresivnosti, stresa, a ono što je zabrinjavajuće – 15% je razvilo ozbiljnu i ekstremnu depresiju, 10-15% ozbiljnu do ekstremnu anksioznost, četvrtina ozbiljni do ekstremni stres. Osobine ličnosti i načini kako se ljudi suočavaju sa stresom bili su prediktori emocionalnog distressa tijekom pandemije, dok je socijalna podrška protektivni čimbenik u emocionalnom distressu. Rezultati upućuju na potrebu boljeg razumijevanja ranjivih skupina i protektivnih čimbenika koji su povezani s negativnim emocijama, kao i na

identifikaciju osoba koje su u većem riziku (opća populacija). S time trebaju biti usklađene javno-zdravstvene poruke.

Zaključeno je kako je grad Zagreb trenutno nedostatan kapacitiran uslugama podrške za očuvanje mentalnog zdravlja te je dominantno dostupan ambulantni prijem uz medikamentoznu terapiju i sporadične kontrole, bez odgovarajuće dostupnosti usluge kontinuirane psihoterapije, čak i za djecu i mlade u vrijeme krize.

Konačno, zaključeno je kako su usluge i sustav podrške nedostatan dostupne ranjivim skupinama tijekom krize između ostalog i radi nedovoljne međusektorske i interdisciplinarnе suradnje.

VI. KOMUNIKACIJA I ODNOSI U ZAJEDNICI TIJEKOM KRIZA

5.2. Primjerenost komuniciranja u krizi i specifično komuniciranje prema ranjivim skupinama

Pandemija COVIDA-19 jest kriza koja ugrožava zdravlje i zaposlenje pri čemu istraživanje iz SAD-a navode da su građani više izvještavali o tome da ih brine budućnost zaposlenja nego zdravlje, iako je broj umrlih bio izrazito visok. Osim toga, COVID kriza je prouzrokovala i pojačanu brigu i strepnju za druge članove obitelji i članove zajednice koji su ranjiviji od ostalih poput starijih osoba ili onih koji žive sami. Komunikacija u vrijeme pandemije se odvijala odozgo prema gore, točnije od nacionalnog stožera prema županijskim stožerima, vođena od strane stručnjaka određene reputacije pri čemu njihovi savjeti i upute u početku nisu dovedeni u pitanje. Medijski izvještaji su bili uglavnom konkretni, ali ograničena dosega; u počecima izuzetno tehnička, bez brige o širem kontekstu, uglavnom su naglašavani znanstveni aspekti koji nisu bliski svima u društvu pri čemu se zanemario društveni kontekst. Čak je i rasprava o nošenju maski kasnila, iako su izvještaji o tome već postojali (primjerice, u SAD-u).

Komunikacija prema ranjivim skupinama je u počecima bila spora, nejasna, sporo su se pisale smjernice, rječnik je bio stručan i korištena je znanstvena terminologija poput pojmova incidencija, prevalencija i sl. koje su često vodile ka nerazumijevanju. Komunikacija prema djeci i mladima bila je usmjerena uglavnom na rad škola bez šireg uvida (slobodnog vremena, izvannastavnih aktivnosti, društvenog života) pa se pribjegavalo brzim i često nedovoljno promišljenim mjerama, bez uključivanja roditelja djece i mišljenja same djece i mladih. K tome, osnovane su brojne grupe društvenih mreža kao paralelizmi službenoj komunikaciji gdje se pojavilo puno dezinformacija; o nošenju maski, cijepljenju, ulozi nastavnika i sl.). Komunikacija prema starijim osobama u domovima za starije osobe jest bila nedovoljna i slaba prema vani, ali iznutra je bila primjerena; uz jasna pravila, smjernice, organizirano cijepljenje i druge oblike podrške.

Osim pandemije, Zagreb je bio suočen s potresom koji je dubinski ugrozio osjećaj sigurnosti i predstavlja nemoć pred prirodom. I ovdje je komuniciranje bilo ograničeno na medijske izvještaje, uz izostavljanje službenih, javnih kanala informiranja pri čemu se javio veliki broj nepouzdanih izvora što je posljedično dovelo do toga da je izostala brza i relevantna reakcija.

Pritom su osobito ranjive skupine svi oni koji su ostali bez doma ili im je dom oštećen, osobe su se suočavale s psihičkim tegobama uzrokovanih potresom i nemogućnosti obnove svog doma pri čemu su velika očekivanja ostala nerealizirana. Ona reakcija koja je bila dobra, primjerena i brza je zbrinjavanje osoba u studentski dom i kasnije u hostel.

Nadalje, i osobe s problemima ovisnosti su se našle kao ranjiva skupina na udaru krize s brojnim problemima s kojima se nisu znale nositi. Ipak, stručnjaci upozoravaju da se ne može zaključivati da je pandemija dovela do pojačane konzumacije opijata kod svih ovisnosti, ali da je neizvjesnost koju je proizvela pandemija dovela do brojnih psihičkih kriza, poput tjeskobnih i mentalnih kriza. Pritom je izrazito važna stručna pomoć u prevladavanju iste. Osim toga, stručnjaci upozoravaju kako su strah i tjeskoba prouzročeni pandemijom i potresom u Zagrebu doveli do toga da se najveći porast bilježi kod ovisnika o kokainu i amfetaminima, ali je povećana i potrošnja alkohola. Međutim, u Psihijatrijskog bolnici Vrapče nakon prvog *lockdowna* zabilježen je pad dolazaka novih pacijenata, no nakon toga je zabilježeno povećanje ovisnika koji su se prijavili na bolničko liječenje za čak 30% u odnosu na uobičajeni broj liječenih u isto vrijeme proteklih godina. Nadalje, *lockdown* i mjere zaštite od pandemije promijenile su način rada s korisnicima, koji je uz to trebao brzu prilagodbu. To je rezultiralo velikim padom dolazaka ovisnika na razgovore, manjim brojem korisnika u resocijalizaciji i manjim javljanjem roditelja i odaziva na aktivnosti. S druge strane, veliki dio osoba je bio zahvaćen online komunikacijom putem društvenih mreža poput WhatsAppa, Vibera, Messengera, Zooma i drugih online platformi. Konkretno je Zajednica Susret otvorila cjelodnevnu telefonsku liniju koja je bila otvorena od 8 do 20h za sve pozivatelje Call centra HZJZ-a, a koja je imala i ulogu žurnog reagiranja svima koji su bili u potrebi za savjetovanjem zbog okolnosti koje su potres i pandemija uzrokovali. Tako su omogućili online razgovore i savjetovanje putem e-maila i Zooma. Vezano za komune u kojima se skrbi za 50-ak ovisnika u sklopu ove udruge, nisu zabilježeni izlasci kao u normalnim okolnostima koji se može pripisati motivirajućem razgovoru s terapeutom kroz individualni i grupni rad što je doprinijelo osviještenosti ovisnika da su u komunama najsigurniji i zaštićeni od svih opasnosti.

5.3. Mehanizmi za alarmiranje i evakuaciju ranjivih društvenih skupina

Statistički podaci HZJZ-a pokazuju da na području grada Zagreba živi najveći broj osoba s invaliditetom i da su mnogi od njih proživjeli izuzetno teške trenutke zbog nedostatka povezanosti kao i općenito nedostataka odgovarajućih mehanizama za reagiranje. Potom su uočene tri kritične točke ili nedostatka kada je riječ o osobama s invaliditetom. Prvo je neodgovarajuća baza podataka o mjestu boravišta i vrsti oštećenja koja iziskuje sustavniji pristup organiziranoj podršci s jasno razrađenim protokolima postupanja i uključenosti dionika na svim razinama, kako na središnjoj (nacionalnoj), regionalnoj i lokalnoj, a osobito i organizacija civilnog društva, volontera i sl. Ovome nedostatku bi se moglo doskočiti stvaranjem jedinstvene metodologije koja će stvoriti bazu podataka za regionalna područja o svim osobnim i obiteljskim obilježjima osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju, a polazište mogu biti statistički podaci prikupljeni na temelju zadnjeg popisa stanovništva. Nadalje, drugi nedostatak jest povezanost odnosno odnosi između centara za socijalnu skrb (CZSS), jedinica lokalne/područne samouprave (JLPRS) i drugih institucija i organizacija u zajednici koja upućuje da suradnje zapravo nema. Tako je ured pravobraniteljice za osobe s invaliditetom proveo anketu kojom su željeli dobiti uvid u aktivnosti CZSS u okolnostima epidemije u odnosu na rizične skupine stanovništva, posebno osoba s invaliditetom i djece s teškoćama u razvoju i njihovih obitelji u smislu na koji su način odgovorili na izazove rada s rizičnim skupinama i kako ocjenjuju da su zadovoljili potrebe rizičnih kategorija korisnika. Rezultati su pokazali da je samo 31% anketiranih CZSS navelo da su sudjelovali u nekim javnim akcijama i aktivnostima vezanima za krizu, uglavnom misleći na dostavu toplog obroka putem Crvenog križa ili projekta ZAŽELI. Nadalje, svega par centara navelo je da je planiralo sustavne intervencije za identificiranje rizičnih skupina, a među najčešćim izazovima s kojima su se susretali, navode problem zaraze djelatnika, kojih ionako nedostaje, potom nemogućnost realizacije smještaja za korisnike, nejasne protokole koji su onemogućavali efikasnu suradnju i koordinaciju između različitih pružatelja usluga. Međutim, pozitivna strana koju su zabilježili jest suradnja sa zdravstvom i organizacijom Crvenog križa te s drugim udrugama i pružateljima socijalnim ustanovama. Naposljetku, treći nedostatak jest nedovoljna pristupačnost kao i informiranje posebice osoba s oštećenjem vida, sluha i osoba s intelektualnim teškoćama, što zapravo predstavlja preduvjet

uključivanja osoba s invaliditetom u život zajednice na ravnopravnoj osnovi s drugima. Pritom izazov predstavljaju informacije koje su namijenjene općoj javnosti, a nisu prilagođene i primjerene osobama s invaliditetom, posebice u formatima u kojima se plasiraju, te zahtjev za korištenjem tehnologije prikladne za različite osobe s invaliditetom. Za kraj, navodi se digitalna pristupačnost kao praksa prilagodbe mrežnim stranicama osobama s invaliditetom kako bi se uklonile prepreke u interakciji ili pristupu digitalnim sadržajima.

Vežano za mehanizme za alarmiranje bilo bi korisno da su postojali komunikacijski ili digitalni alati na kojima će dolaziti podaci o skloništima, šatorima ili servisne informacije o potresu za sve dobne skupine. Posebice teška situacija je bila pad svih telefonskih linija i veza koje su dodatno doprinijele kaosu, brizi i tjeskobi. Shodno tome postavlja se pitanje može li se napraviti što u tom području i napraviti pritisak jer ne smijemo isključiti mogućnost nekih novih kriznih situacija.

5.4. Komunikacija i odnosi među službama u zajednici

Pitanje komuniciranja u krizi, osobito što se tiče ranjivih skupina, ovisi i povezano je s kapacitetima i resursima lokalne zajednice koja se našla u krizi. Upravo se u tome očituje otpornost zajednice kao široki raspon različitih vrsta kapaciteta u zajednici koji, između ostaloga, uključuju i kontinuiranu skrb o ranjivim skupinama građana u donošenju odluka što bi značilo da je otpornost zajednice utemeljena na inkluzivnoj i participativnoj filozofiji i praksi. Čak i u slučajevima da lokalne zajednice nisu pripremljene na krizu, ako su utemeljene na potonje navedenim vrijednostima i praksama, lakše će se nositi s izazovima koje kriza donosi. Na primjeru potresa, službe koje se bave djelovanjem u kriznim situacijama (Crveni križ, civilna zaštita, vatrogasci) odigrale su važnu ulogu na terenu i zbrinjavale građane koji su ostali bez svojih domova. Ne smiju se zaboraviti djeca i mladi koji su također doživjeli i proživjeli taj događaj, kao i oni koji su u direktnom radu s njima poput odgojitelja i učitelja, čiji je osjećaj sigurnosti bio također narušen. Djeca su, već prema svom položaju ranjiva skupina, a ranjivom skupinom ih čini njihova pozicija ovisnosti o drugima. Osobito su ranjiva djeca u riziku od siromaštva, djeca s teškoćama u razvoju, bolesna djeca, djeca u izoliranim mjestima i djeca migranata. S druge strane, ranjivi su postali i oni koji se brinu o djeci; odgojitelji i učitelji kojima predstavlja izazov i stvara tjeskobu mogućnost novih potresa i nejasna pravila što učiniti u slučaju ponovnog potresa i osjećaja povećane odgovornosti za sigurnost djece u vrtiću i školi.

Ono što se ističe kao ključno jest dobra komunikacija među lokalnim institucijama i mogućnost brzog reagiranja i prilagođavanja novonastaloj situaciji kako bi se donijele i primijenile nove odluke. Na primjeru dobre prakse Centra za djecu, mlade i obitelj iz Velike Gorice zaključilo se kako bi bilo korisno da u Zagrebu u gradskim četvrtima postoje multifunkcionalni centri za građane koji će im biti dostupni u kriznim situacijama. Takvi centri su ključne ustanove koje bi povezivale stručnjake iz različitih institucija, roditelje i djecu te kvalitetno komunicirali sa medijima i građanima, a mogli bi pružiti adekvatnu podršku u edukaciji i osnaživanju stručnjaka iz drugih institucija

Centar za socijalnu skrb Zagreb našao se u iznimno teškoj situaciji za vrijeme pandemije, najviše naglašavajući hibridni oblik rada djelatnika koji je predstavljao stres za sve zaposlenike, a tako i korisnike. S korisnicima se komuniciralo najviše preko e-maila, telefona te putem privatnih mobitela zaposlenika. Tako se ostvarivala suradnja i s drugim dionicima te suradnim službama poput liječnika, škole, policije i drugih službi. Dodatnu otegotnu okolnost je izazvao potres u Zagrebu kojim je oštećen veliki broj javnih i privatnih objekata i privatnih kuća s mnogih lokacija u gradu, a osobito na području Markuševca, Gornjeg i Donjeg Grada što je posljedično dovelo do velikog priljeva zahtjeva za jednokratne novčane naknade te priljeva novih korisnika čiji su domovi stradali u potresu i koji su bili primorani biti smješteni ili u Studentskom domu Cvjetno naselje ili kod bližnjih. U tom je aspektu bila ključna uloga CZSS s Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom koji su organizirali i provodili dežurstva te su primali korisnike koji su bili smješteni u domu kako bi im se pružila psihosocijalna pomoć i podrška i kako bi dobili informacije o novčanim pravima koje mogu ostvariti uslijed novonastalih okolnosti. Isto tako, obzirom da je jedan dio korisnika već bio primatelj nekog novčanog prava, od korisnika su se uzimali podaci te su im se prava preusmjeravala na novu adresu. Ključna je bila i suradnja s domovima za starije osobe u vidu smještaja korisnika u dom. Suradnja s liječnicima opće prakse je bila od izuzetne važnosti jer su omogućavali brzo Covid testiranje i organizaciju saniteta ako je korisnik nepokretan, a čak su poneki liječnici dogovarali testiranje u kućama korisnika. Škole i vrtići su alarmirali u slučajevima sumnje na obiteljsko nasilje, a policija i CZSS su u nekim situacijama išli zajedno na teren. Od iznimne je važnosti i suradnja s Poliklinikom za zaštitu djece i mladih Grada Zagreba, Savjetovalištem Luka Ritz, Udruženjem Djeca prva, Centra Modus i sl. Dakako najveća i najznačajnija suradnja bila je prilikom isplata jednokratnih novčanih naknada i pružanje različitog spektra usluga za građane Sisačko-

moslavačke županije pogođene potresom, kada je mnoštvo stručnjaka, dionika, volontera pokazalo spremnost i motivaciju za pomoć.

5.5. Komunikacija s građanima kao sredstvo edukacije o krizama

Sredstva komunikacije su se mogla puno snažnije iskoristiti tijekom proteklih kriza i to direktnom komunikacijom koja se događala unutar institucija, ali i posrednom komunikacijom u smislu da su građani i korisnici tražili informacije u medijima. Međutim, umjesto više oblika komuniciranja, reagiralo se na jedini način: press konferencijama u medijima.

Osim toga, lokalni mediji su imali puno veću odgovornost jer su ipak bliži građanima, a ono što se zapravo dogodilo jest da je zakazala komunikacija između lokalnih sredstava komunikacije i mjesnih odbora, a s druge strane nije se dovoljno oslanjati samo na javne medije. Artikulirana je potreba za novim mjerama koje će ići ka korekciji javnih medija da predvide ovakve situacije, da se prilagode načini reagiranja jer je njihova uloga tu od izrazite važnosti. Za kraj navodi se pitanje društvenih mreža i njihove opasnosti zbog izlaganja dezinformacijama putem WhatsAppa, Vibera i sl., a koje su značajno utjecale na starije osobe koje su vjerovala u točnost istih. Stoga je važno educirati umirovljenike kojima će se ukazati na iznesene probleme i opasnosti koje vrebaju. Može se reći da se ignorirala medijska pismenost i da se ne može očekivati da ćemo u kriznim situacijama doskočiti takvim problemima te da se sve radi u granicama nacionalne razine. Posebice je važno podizati razinu kritičnosti medija kod najmlađih i najstarijih, koji su najviše ranjivi "bombardiranjem" informacijama.

Kada je riječ o komuniciranju s građanima, treba iskoristiti resurse stečene prije krize (poput digitalnih alata), ali i neke tradicionalnije oblike (primjerice oglasne ploče koje često koriste stariji građani). No veliki problem koji će trebati otkloniti u budućnosti predstavljaju digitalne nejednakosti i nedostatak senzibiliteta za skupine koje se suočavaju s komunikacijskim preprekama (jezik, teškoće slušne, vidne, govorne, pisane komunikacije i druge).

Valja spomenuti hvalevrijedne projekte koji adresiraju upravo neke od ovih problema, poput projekta kojeg su inicirale studentice Učiteljskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu "Online zadaću napiši, jedinicu izbriši" kojim je razvijena online pomoć u učenju za učenike.

5.6. Pojava sukoba u zajednici tijekom krize i medijacija sukoba

Prema izvješću Pučke pravobraniteljice, u usporedbi s 2019. godinom, zabilježeno je 16% više novootvorenih predmeta koji su dodatno istaknuli postojeće nedostatke i produbili nepovjerenje građana u institucije. Tako rezultati pokazuju da je puno pritužbi bilo na epidemiološke mjere poput samoizolacije i nošenja maski, potom izdavanja propusnica, sloboda kretanja, javnog i privatnog okupljanja, prava na zdravstvenu zaštitu, rad i obrazovanje, prava na privatnost ili zaštitu dostojanstva čime su dovedena u pitanje mnoga temeljna prava i slobode građana. Pritom je najviše pritužbi bilo u području zdravlja jer građani nisu mogli ostvarivati kontakt s liječnicima, odgođeni su brojni preventivni pregledi i zahvati. Potom slijede pritužbe iz područja radnih i službeničkih odnosa, ponajviše od građana koji su ostali bez posla ili su radili od kuće bez uvjeta za to, ali i problemi neisplate plaća ili poteškoća u usklađivanju profesionalnih i obiteljskih obaveza, posebno u vrijeme provođenja online nastave. Diskriminacija se ističe kao treća po najzastupljenijem broju pritužbi, a najčešće osnove diskriminiranja su bili nacionalno podrijetlo i etnička pripadnost (posebice, Srba i Roma), potom zdravstveno i imovno stanje te dob. Po pitanju potresa, najviše pritužbi je bilo kako do građana nisu dolazile pravovremene i provjerene informacije o nadležnim tijelima i dostupnoj pomoći, a situaciju su dodatno komplicirale epidemiološke mjere i ograničenja kretanja. Posljednje područje pritužbi je vezano uz proces obnove, smještaja i zbrinjavanja građana čiji su domovi nastradali u potresu, problemi oštećenja kuća i plaćanja pričuve te postizanja dogovora o upravljanju suvlasničkom nekretninom za koji neki nemaju financijskih resursa, a neki nemaju interesa te slične primjedbe.

Mjere suzbijanja pandemije doprinijele su društvenim nejednakostima u smislu tko ima pravo na pristup informacijama i uslugama u današnje vrijeme koje su svima nama potreba i sustav informiranja. U novim vremenima javljaju se nove društvene nejednakosti izazvane krizom koje građane dijele na „pobjednike“ i „gubitnike“ pri čemu su pobjednici oni koji imaju informaciju, poznanstva, brz pristup uslugama u zdravstvu, socijalnoj skrbi i graditeljstvu, oni koji su aktivni na društvenim mrežama, oni koji imaju široki krug podrške i oni koji koriste suvremene digitalne tehnologije. S druge strane, „gubitnici“ su oni kojima su potonje navedene prilike i mogućnosti

uskraćene i onemogućene. Ono što tješi jest područje filantropije, odnosno građani koji imaju sposobnost brzog ekipiranja i koji su spremni pružiti pomoć u kratkotrajnom vremenu, humanitarno i brzo reagirati. Međutim, i to je kratkoga vijeka. Na razini Grada Zagreba taj sustav ne funkcionira niti u mirnodopsko vrijeme, a kamoli u vrijeme krize.

JACANJE I AKTIVACIJA RESURSA ZA OTPORNOST

VII. TEHNOLOŠKA I INOVATIVNA RJEŠENJA ZA SUOČAVANJE S KRIZAMA

7.1. Tehnološka rješenja za praćenje rizika

U sklopu ove sekcije sudionici su raspravljali ne samo o tome postoji li tehnologija kojom se detektiraju rizici, već i kako se (inovativna) tehnološka rješenja mogu integrirati u sustav upravljanja krizama i suzbijanje rizika.

U akademskoj zajednici razvijaju se sve više alati koji omogućuju detekciju prirodnih rizika i rizika povezanih s infrastrukturom koja nije adekvatna u slučaju prirodnih katastrofa. Do sada su dobro razvijeni sustavi za praćenje rizika povezanih s klimatskim promjenama (npr. rizici od poplava, rizici od suša i pojave urbanih toplinskih otoka). Osobito je dobro razvijen sustav praćenja klizišta kojeg razvija Rudarsko-geološko-naftni fakultet i o čemu je izvijestila prof.dr.sc. Snježana Mihalić Arbanas. Rizici od masovne pojave klizišta su prema Procjeni rizika Republike Hrvatske (2019) jedan od najvećih prirodnih rizika u RH, a dokaz toga su katastrofe iz 2013. i 2018. godine koje su zahvatile Sjeverozapadnu Hrvatsku, a time i Grad Zagreb.

Za jačanje otpornosti društva i općenito za prevenciju potrebno je razvijati dvije vrste metodologija za upravljanje rizicima od klizišta u okviru znanstvenih istraživanja: (i) metodologiju izrade karata klizišta koje uključuju karte inventara klizišta, karte podložnosti na klizanje, karte hazarda i rizika od klizišta; (ii) metodologiju instrumentalnog praćenja klizišta koje omogućava razvoj sustava ranog upozoravanja. U podsljemenskoj zoni imamo čak 33 klizišta po km², ali imamo tehnologiju koja nam omogućuje reagiranje. Postoji metodologija i praćenja klizišta (klizište Kostanjek) te mapiranje zona na kojima postoji rizik od klizišta. Tehnologija nam omogućuje praćenje pomaka klizišta i kako se to može povezati s brzinom alarmiranja sustava civilne zaštite radi ranog reagiranja.

Osim toga, postoji metodologija praćenja u kojoj mjeri krupna gradska infrastruktura može odgovoriti na rizike od prirodnih katastrofa. Tako su poseban problem mostovi u Zagrebu koji iako zauzimaju malo mjesta, imaju višestruku cijenu pa su "uska grla" koja utječu na promet i infrastrukturu. Primjerice, sve bolnice nalaze se preko Save na sjeveru, a mostova preko Save je ukupno gledajući premalo (8 cestovnih mostova u širem središtu grada, 2 željeznička mosta).

Pritom, mostovi u užem centru su u sanaciji (planirane ili u postupku) koje su planirane samo radi smanjenja degradacije materijale, a nema jedan iskorak ili standard više. Od toga, samo tri mosta (Jankomir, Domovinski i Ivanja Reka) su uvrštena u evakuacijske koridore. Osim toga, Domovinski most i Most slobode provode veliki broj instalacija (vodovod, kanalizaciju, plinovod, telekomunikaciju...) i njihov kolaps/oštećenja bi nepovoljno utjecali na nove krize, poput ekološke, socijalne ili zdravstvene. Dodatno je potrebno istaknuti da je korito rijeke Save promijenilo svoj tok u odnosu na vrijeme kada su mostovi izrađeni i treba ispitati utjecaj promjene korita kao i visokog vodostaja na stabilnost mostova. Sanacije mostova se obično bave njihovim gornjim ustrojem, a malo se zna o temeljima što u kombinaciji sa poplavama i potresima može rezultirati s problemima nosivosti.

Nadalje, u lošem su stanju javne ustanove (obrazovne, socijalne i zdravstvene) te se pokazalo da ne odgovaraju protupotresnim standardima, a potencijalno su izvori zdravstvenih rizika u vremenu pandemije.

Za rizike od poplava, u Zagrebu su neadekvatni sustavi odvodnje te je moguće integrirati inovativna i ekološki prihvatljiva rješenja kojima će se adekvatno regulirati odvodnja.

Osim važnosti adekvatne infrastrukture i sigurnosti javnih ustanova, naglašena je i važnost orijentacije prema građanima, korisnicima, osobito onim najranjivijim zbog čega treba voditi računa o inkluzivnom dizajnu različitih rješenja.

Što se tiče daljnjeg unapređenja tehnologije za praćenje rizika uz pomoć znanstvenih istraživanja, iskazala se potreba za većim uključivanjem i partnerstvima s građanima koji upravo mogu biti relevantan izvor informacija, a nužni su i specijalizirani pristupi za prikupljanje podataka o teško dostupnim dijelovima grada (koje primjerice nije moguće pratiti dronovima). Potrebno je poboljšati i prijenos podataka među različitim strukama.

Postojanje tehnoloških rješenja otvara dodatno pitanje o njihovom integriranju u normativni okvir i donošenje odluka na lokalnoj razini. Tu se utvrdilo da postoji značajan prostor za napredak kako bi se dogodio transfer znanja iz znanstvene zajednice u konkretnu implementaciju radi suzbijanja ili prevencije rizika. Pritom neke tehnologije su vrlo skupe i sofisticirane (primjerice pametni sustavi koji reguliraju odvodnju), pa je važno da lokalna zajednica bude u stanju prepoznati posebno ranjive i društveno značajne ustanove gdje će se primijeniti

specijalizirana tehnologija. Nadalje, donošenje odluka treba uzeti u obzir ukupni učinak više različitih rizika, a nužna je integracija različitih politika (primjerice što praćenje klizišta može značiti za prostorne planove, izgradnju i prenamjenu zemljišta u građevinska i sl.).

7.2. Digitalizacija društva i suočavanje s krizama

U drugom dijelu rasprave vodila se diskusija o važnosti inovacija, kako tehnoloških inovacija koje se oslanjaju na digitalizaciju upravljanja u različitim sektorima, tako i socijalnih inovacija koje se odnose na novi dizajn institucija, nove scenarije djelovanja i redefiniranje uloga koje pojedini akteri imaju u procesima upravljanja krizom. Svaka krizna situacija ima dvije ključne karakteristike: visoka razina neizvjesnosti/rizika (uncertainty) i visoka razina dvosmislenosti/nesigurnosti (ambiguity). U takvom kontekstu izuzetno je važno „kontrirati“ tim karakteristikama, odnosno djelovati i komunicirati na način koji će ih ublažiti, a sve kako bi se donijela optimalna, a ne (samo) dovoljna rješenja. Naime, dovoljno rješenje može značiti i da se nikakva odluka ne donese.

U kontekstu ovog pitanja, imamo tri ključna problema koja je potrebno riješiti: dizajn institucija (odgovornost i donošenje odluka), strategija djelovanja (temeljni principi i ključni koraci), komunikacija (proces i principi tj. što, kako i tko komunicira povezano s krizom). Ako nemamo jasnoću oko strukture poruke, odnosno što komuniciramo, u građanima će to izazvati nejasnoće i zbunjenost pa će se lakše „uhvatiti“ npr. za lažne vijesti. Ako ne znamo kako komunicirati, onda će same informacije kasniti. Nedovoljno pojašnjene granice odgovornosti rezultiraju time da se sve više toga prenosi višim instancama čime se one zagušuju, a postupci postaju sporiji.

S obzirom da su s digitalizacijom povezani i novi rizici, kao i suzbijanje drugih rizika, posebno je važno sljedeće:

a) osigurati funkcioniranje tehnološke infrastrukture kao kritične nacionalne infrastrukture (osobito komunikacijske mreže, osigurati kapacitet i redundantnost kako bi se izbjegle situacije pada komunikacijske mreže u slučaju katastrofe, što samo povećava neizvjesnost i rizik, a može dovesti do kritičnih posljedica).

b) unaprijediti regulativu korištenja digitalnih komunikacijskih platformi (nažalost, svjedoci smo širenja lažnih vijesti putem društvenih mreža, što samo doprinosi dodatnom kaosu u kritičnoj situaciji). Kritičnu nacionalnu infrastrukturu važno je zaštititi od kibernetičkih napada.

c) digitalne tehnologije koristiti za ubrzanje i unaprjeđenje poslovnih procesa (digitalizacija uobičajenih poslovnih procesa, osobito u komunikaciji s državnim i javnim tijelima - prijava štete, izvid štete, dobivanje rješenja, praćenje postupka, itd.).

Digitalna transformacija ne ovisi o tehnologiji, nego o spremnosti i sposobnosti ljudi, organizacija i društva da mijenjaju ustaljene navike temeljem mogućnosti koje nudi istodobna primjena različitih digitalnih tehnologija. U našem je društvu važno unapređivati određeni mentalni sklop koji će biti spremniji pravovremeno uočiti, procijeniti rizik i donijeti adekvatni odgovor i prije nego kriza nastupi. U primjeni rješenja treba računati da ljudi imaju ograničenu racionalnost u donošenju odluka i ustaljeni obrazac adaptacije riziku, pa teško prihvaćaju inovativna rješenja koja su djelotvorna, ali za njih djeluju kontraintuitivno.

Na kraju možemo zaključiti sljedeće:

- Popis mogućih rizika i hazarda je velik i neće se smanjivati;
- Važno je graditi i održavati primjerenu infrastrukturu: tehničku (prometnice, komunalna infrastruktura, i socijalnu (javne institucije, škole, bolnice i dr.);
- Ulagati u inovacije (u tehnologiju i u dizajn institucija kako bi bile komunikacijski protočnije i fleksibilnije za brzu reakciju i djelovanje u promjenjivim okolnostima);
- Voditi računa o orijentaciji na korisnika, pogotovo onog koji je najranjiviji, približiti se lokalnoj zajednici i razvijati kulturu sigurnosti;
- Budući da krize i katastrofe imaju implikacije na različite aspekte našega života, prema njima i u odnosu na njih treba djelovati povezano, međusektorski i interdisciplinarno kako bi odgovor na krizu biti cjelovit i povezan.
- Najvažniji kapacitet za otpornost vidimo u postojećim akademskim resursima, dosadašnjim znanstveno-istraživačkim spoznajama, kapacitetu za stručnu, znanstveno utemeljenu prevenciju i odgovor na krizna stanja.
- Najveće prijetnje kapacitetu za otpornost vidimo u nepovezanosti različitih sektorskih odgovora, nedovoljno razvijenim scenarijima uključivanja lokalnih zajednica u svim fazama (prevencija, reakcija na krizni događaj, naknadne sanacije), kao i specifičnim potrebama ranjivih skupina.

VIII. FINANCIJSKA PISMENOST I UPRAVLJANJE FINANCIJSKIM RESURSIMA KAO DOPRINOS RAZVOJU OTPORNOSTI GRADA

8.1. Financijska pismenost građana prije i u vrijeme kriza

Iako se razina financijske pismenosti građana poboljšala kroz vrijeme, ali kao društvo, nismo dovoljno financijski pismeni. Tako se financijska pismenost mjeri kroz tri aspekta koje čine znanje, ponašanje i stavovi kao aspekt u kojem najviše kaskamo. Ono što je važno poticati i naglašavati jest učiti na primjerima ili „*learning by doing*“ te posebice uključiti mlade osobe koje mogu svojim doprinosom poboljšati financijsku pismenost koja se danas smatra izazovom, ali i kao mogućnost promjene. Nadalje važne su ustanove, poput Hrvatske narodne banke u području financijske pismenosti kroz poduzimanje edukativnih aktivnosti kako bi se podignula svijest i kako bi se promijenile stvari u društvu glede upravljanja financijama. To je HNB činila putem edukativnih filmova i promotivnih videa koji su se mogli vidjeti u medijima. Građani imaju broje nepoznanice poput razlike između tekućeg i žiro računa, pitanja o kreditima i subvencijama kredita te slično. Osim toga, rashodi u smislu troškova života (izdaci za hranu, piće i režije) su u Hrvatskoj $\frac{1}{4}$, što je daleko iznad prosjeka EU u kojoj su ti troškovi cca. 10%. Sljedeće što je važno istaknuti jest budžetiranje koje je potrebno da bismo živjeli u normalnim okolnostima kada zavladaju vremena krize u kojima možemo postati financijski ranjivi. Tako istraživanja pokazuju da smo ranjivi kao društvena skupina i to da smo na vrhu EU u tom pogledu. Zabrinjavajući je podatak da većina hrvatskih građana u vremenu krize ne bi mogla preživjeti i „spojiti kraj s krajem“ ukoliko bi bili izostavljeni prihodi dva mjeseca uzastopno. Shodno tome, teorije navode važnost posjedovanja „crnog fonda“ za preživljavanje barem tri mjeseca. Za promjenu u smislu osvještavanja o važnosti štednje, raspolaganja financijama, značajnu ulogu imaju ministarstva (tijela državne uprave), jedinice lokalne i regionalne samouprave, regulatori i sl.

Štednja nije samo krizni, nego i razvojni element društva, a protucikličko ponašanje društva je potrebno i viškovi trebaju biti dio ponašanja svih kako bi u vremenima krize imali resurse za preživljavanje. U tom pogledu grad može osloboditi neka sredstva (prihode) u trenutcima krize, primjerice da poduzetničke zone u nekim gradovima smanje davanja te da poduzetnici stvore neku bazu.

Studenti mogu jako pomoći kroz aktivnosti o financijskom opismenjavanju ranjivih grupa građana bilo u direktnom radu s ljudima ili putem medijskih aktivnosti. Osim toga, važno je da postoji pristupačnost bankomata te mobilnog i internet bankarstva koji su sada u vrijeme pandemije postali svakodnevica većini ljudi pa dolazi do informatizacije financija.

Prema podacima istraživanja financijske pismenosti, Hrvatska se nalazi na samom začelju, na 27. mjestu što odražava izrazito lošu situaciju u aspektu pismenosti. Pritom su mlađi od 19 godina i stariji od 70 godina skupine građana čiji su rezultati najlošiji, kao i stanovnici ruralnih sredina i manjih općina i gradova. S druge strane, stanovnici većih gradova, a posebice Grad Zagreb iskazuju najbolje rezultate, u brojcima 5/9. Radi toga važna je Nacionalna strategija financijskog opismenjavanja. Financijska pismenost se može unaprijediti od najranijih dana kroz obrazovanje i edukacije u školama, ali i s druge strane kontinuuma, od strane starijih osoba na način da se starije osobe educira radionicama financijske pismenosti koju bi provodile jedinice lokalne samouprave. Najbolji učinci bi se postigli programima koji su koncipirani na način da se potakne aktivna interakcija klasičnim zadacima, pitanjima za razmišljanje i igranjem uloga (osobito kod djece). Neke od takvih radionica koje su se provodile su primjerice radionice psiholoških intervencija Budi fin, edukativni program MAFIN koji je u početku provedbe i sl. Važno je da postoji „crni fond“ u situacijama koje iziskuju dodatan izvor sredstava čime pažnju posvećuje važnosti štednje u vremenima dobrog gospodarskog stanja kako bi se u neočekivanim situacijama i rizicima moglo spremno odgovoriti na takve izazove.

8.2. Siromaštvo i aktualne društvene krize

U aktualnim krizama ranjivi postaju još ranjivijima, a oni koji raspolažu s više sredstava, imaju tih sredstava još više čime se produbljuje jaz između u društvu. Kad se govori siromaštvu, Hrvatska, iako relativno dobro stoji na razini EU, suočava se s teškoćama u „spajanju kraja s krajem“. Nadalje ističe se fenomen novog siromaštva i to da ljudi koji su dosad održavali kvalitetu života to više ne mogu činiti. Osobito kronično nedostaju podaci vezani uz dječje siromaštvo, a s druge strane se puno pažnje posvećuje energetsom siromaštvu koje se prije svega odnosi na usluge grijanja, hlađenja, kuhanja koje su nedostatne i nepodmirene sve većem broju ljudi što utječe na njihovo kako fizičko, tako i mentalno zdravlje. Nadalje, pad BDP-a za više od 15% se reflektirao na stope siromaštva; u Hrvatskoj nisu zabilježeni drastični problemi

upravo iz razloga što se u Hrvatskoj kroz neko vrijeme događa pad BDP-a pa se kroz takvu putanju nije toliko osjetio taj trend.

Grad Zagreb ima puno povoljniju situaciju u usporedbi s drugim gradovima u Hrvatskoj gdje je stopa siromaštva prosječno oko 10%, jer su u Zagrebu izdašnije socijalne naknade, ali i dalje se suočava s problemom participativnosti u socijalnim programima. Postavlja se pitanje o kvaliteti i dostupnosti samih podataka koje Gradska uprava proizvodi, kao i o dostupnosti informacija o ranjivim skupinama građana.

8.3. Uloga civilnog društva u jačanju financijske otpornosti građana

Iako je civilno društvo otporno na nove izazove, dominantna usmjerenost na projektno i javno financiranje čini ga ranjivim u krizama s obzirom da se ne mogu stvoriti "viškovi" sredstava za krizna vremena.

Stoga je važno zakladništvo kao potporanj civilnim institucijama te kao katalizator između zajednice i civilnog društva u pružanju potpore s čime se na neki način odvaja od institucija.

U pogledu rada s ranjivim grupama, organizacije civilnog društva su važan faktor provođenja integracije i aktivnosti u slučajevima migracija, izbjeglica, kao dobar partner gradovima, lokalnoj zajednici. Njihova je uloga prepoznata i u zapošljavanju izbjeglica tako što su se djelovale kao posrednik Hrvatskom zavodu za zapošljavanje u provođenju mjere stručnog osposobljavanja za rad. Ova mjera je polučila dobre rezultate ne samo za izbjeglice, nego i za ostale građane; veći broj izbjeglica polazio je stručno osposobljavanje za rad koje su završili zaposlenjem kod poslodavaca, osobito u radu sa starijim osobama tako da su izbjeglice dobile mogućnost raditi i učiti hrvatski jezik, poslodavci su dobili radnike, a benefit za hrvatsko društvo je da je mjera zapošljavanja počela djelovati i na ostale hrvatske građane tako da su i drugi građani počeli koristiti tu mjeru. Dakle, suradnjom lokalne zajednice, OCD i središnje vlasti su se postigli brojni benefiti za zajednicu.

Nakon provedenih diskusija, može se zaključiti sljedeće:

- razina financijske pismenosti u Hrvatskoj se poboljšava kroz vrijeme, ali je i dalje ta razina niska u usporedbi s drugim zemljama i društvima
- postoji potreba budžetiranja, štednje i „crnog fonda“ u situacijama kriza i nenadanih novih izazova i poteškoća kakve je učinila pandemija i potres
- prepoznata je važnost protucikličnog djelovanja na svim razinama društva i vlasti
- važno je financijsko opismenjavanje od najranije dobi putem obrazovanja i edukacija te provođenje interaktivnih radionica za starije osobe, važna je i uloga studenata kao medija za prenošenje tih znanja ili putem međugeneracijske solidarnosti
- organizacije civilnog društva važan su dionik u kriznim situacijama, u zapošljavanju i mobilnosti ranjivih skupina, kao i zakladništvo kao podrška civilnom društvu u kriznim vremenima
- fenomen novog siromaštva postaje važna tema hrvatskog društva, kao i dječje siromaštvo te energetska siromaštvo
- Grad Zagreb se ističe izdašnim socijalnim davanjima, ali s druge strane postoje problemi u dostupnosti informacija o ranjivim skupinama građana.

Tema financijskog opismenjavanja izrazito je bitna, a posebice u uvjetima kriza i izazova kada dosadašnje ponašanje i stavovi o novcu i raspolaganju financijama utječu na situaciju u kojoj se osobe trenutno nalaze, u smislu potrebe za preživljavanjem u uvjetima gubitka posla, dodatnih prihoda i slično

Potrebno je osvijestiti društvo na važnost štednje, učinkovito raspolaganje novcem, educirati građane o informatizaciji financija (mobilno i internet bankarstvo), educirati stručnjake u bankama za rad s klijentima u smislu financijskog opismenjavanja te osposobiti one koji će takvu mrežu širiti dalje

Potrebno je aktivirati važne dionike lokalnih vlasti na širenje financijskog opismenjavanja te na taj način utjecati na otpornost građana, a posljedično i grada.

IX. RAZVOJ SOCIJALNOG KAPITALA KAO TEMELJ JAČANJA OTPORNOSTI

9.1. Obiteljska otpornost u vremenima kriza

U okviru pitanja o snazi obiteljskih i bliskih odnosa tokom kriza, kapacitetima obitelji da osigura podršku u krizi te načinima na koji se osnažuje obitelj u krizi zaključeno je kako obiteljska otpornost ima 3 ključna elementa koji dođu do izražaja u krizi:

1. Značenje koje obitelj daje nekom stresnom događaju
2. Kapaciteti/vještine organiziranja - koliko je obitelj prilagodljiva novim situacijama
3. Komunikacijski procesi - razvijene vještine komuniciranja među članovima

Najčešće probleme u krizi imaju obitelji koje imaju nedostatne vještine komuniciranja gdje dolazi do povećanja narušenih odnosa te povećane potrebe za stručnom pomoći.

Rad roditelja također utječe na odnos prema krizi te predstavlja dodatan izazov i izvor stresa.

Prenošenje posla u obitelj tijekom pandemije narušava obiteljsku dinamiku te je više nasilja u obitelji. Obiteljski resursi su u regularnim uvjetima modernog vremena bili prenatrpani, a u vrijeme krize to se pogoršava, a problem je što obitelji nisu dovoljno podržavane od prije. Zaključeno je da kriza za obitelji može ići u 2 smjera: da u vrijeme krize obitelji ojačaju/ narastu ili da im kriza predstavlja izvor dodatnih ranjivosti. U toj situaciji obitelji je potrebna pomoć i potrebno ju je osnažiti. Kao jedan od problema naglašena je i nedovoljna informiranost o uslugama koje postoje za obitelj u zajednici.

Tijekom krize pokazalo se kako su pojačane potrebe za podrškom i osnaživanjem obitelji - više obraćanja obitelji u savjetovališta CZSS, obiteljske centre i sl. Tu se javlja potreba za dodatnom intervencijom u obiteljima u vidu podržavanja obitelji na duže vrijeme - dugoročna potreba ulaganja zbog vjerojatnih budućih problema koji će tek izaći na vidjelo (npr. problemi s mentalnim zdravljem). Tu je potrebno ulaganje u pomagačke profesije i zaključeno je da kada dođe do povećanja potreba da se tada vidi ima li grad društvenu i institucijsku otpornost u vidu organiziranja inicijativa, financiranja udruga koje se bave podrškom obitelji. Naglašeno je kako je u vrijeme krize socijalni kapital ugrožen zbog prekida fizičkih kontakata te slabljenja povjerenja građana u institucije i dijelom građana međusobno. Također, grad može doprinijeti prvo, na razini zajednice: kroz smjerove *family friendly* politike od strane poslodavaca koje je

moгуće preseliti u rad od kuće, druga razina je osiguravanje vrsta pomoći ili asistencije koja će biti dostupna mladim ljudima/ mladim obiteljima - da se kroz prevenciju ranije izgrađuju kapaciteti otpornosti na krizu, da se u Zagrebu oforme tijela/inicijative. Prijedlog je da se po mjesnim odborima osnuju neka mjesta gdje se može dobiti informacija, da se rade radionice za obitelji kojim je tako nešto potrebno, ali i da se osnaže resursi za „na duge staze“, a ne samo u krizi.

Zaključci su da su nedostatni kapaciteti otpornosti:

- u vidu preventivnih djelovanja u području osnaživanja obitelji, razvijanja kapaciteta otpornosti. Potrebno je preventivno razvijati kapacitete mladih obitelji te preventivno raditi s mladima koji se pripremaju za obitelj, pogotovo onima koje nisu dobili u svojim primarnim obiteljima djelotvorne obrasce komunikacije i suradnje u partnerskim odnosima. Moguće rješenje je da grad napravi stručne timove koji će pružati stručne programe po gradskim četvrtima.

- u kapacitetima grada da pruži pomoć svojim sugrađanima, tj. nema dovoljno institucija gdje bi obitelji mogle potražiti pomoć za sebe ili svoje članove

- nedovoljno ulaganje u pomagačke profesije i razvoj njihovih programa stručne podrške.

9.2. Mladi i socijalni kapital u vremenima kriza

Što se tiče mladih u vrijeme krize zaključeno je kako je mladima najvažnije druženje s vršnjacima, putovanja, razvijanje mladenačkih ljubavi, a ovo „novo normalno“ ima brojna ograničenja i odgovornosti za mlade (osjećaju da propuštaju puno toga, što im se neće moći nikada vratiti - npr, maturalna putovanja, maturalne proslave). Takvo odrastanje zapravo stvara jedan efekt ožiljka da su propustili većinu toga i još će propuštati. Naglasak je stavljen na to da se socijalni kapital mladih promatra kroz odnose s vršnjacima, a istovremeno nema prostora gdje se mogu družiti. Društvene mreže ne mogu adekvatno zamijeniti odnose i komunikaciju uživo. Svaka kriza je mogućnost i ova kriza jest mladima omogućila da se zbliže s članovima obitelji. No, to je dobro za one mlade s dobrim odnosima u obitelji, ali ne i za one koji imaju poteškoće, narušene odnosi u obitelji, što znači još više problema s kojima se moraju nositi. Tu je nedostatan kapacitet otpornosti grada jer mladima nije bilo omogućeno dovoljno prostora i sadržaja u gradu za podršku. Radi toga se povećala potreba za telefonskom podrškom, no

prepreku je predstavljao gubitak privatnosti (ako žive u malom stanu ne mogu naći mjesto za sebe da zovu savjetovalište). Također, naglašeno je kako mladi ne vole institucije jer imaju dojam da je sve što je od institucija došlo da im je nametnuto. Tu je nedostatan kapacitet otpornosti u vidu uključivanja mladih kroz recimo aktivnosti nevladinih organizacija, npr. Centar za mlade i sl. Posljedice koje se već sad u vrijeme krize mogu prepoznati, ali pretpostavlja se da će biti u porastu, su: sve više problema u psihološkom funkcioniranju, problemi mentalnog zdravlja, emocionalni problemi, porast nasilja i ovisnosti.

Nedostatni kapaciteti otpornosti u gradu Zagrebu uočeni su u vidu pružanja cjelovite podrške mladima da izraze emocije (cjelovite od strane vršnjaka, roditelja, stručnjaka, učitelja/profesora i sl.) te prostora/organizacija koje bi uključivale mlade i osnaživale ih.

Na pitanje što može šira zajednica (šira rodbina, susjedi, prijatelji i dr.) učiniti kako bi pomogla obitelji u nošenju s krizom, dobiveni su odgovori koji se odnose na pružanje međusobne pomoći i podrške od strane rodbine i susjeda, ali i traženje podrške u lokalnoj zajednici u vidu savjetovanja. Tu je iskazano kako je u vrijeme krize smanjen osjećaj pripadnosti određenim grupama - recimo široj obitelji i prijateljima jer nema emocionalnih fizičkih kontakata (zagrljaja i sl.), susjedstvu zbog smanjenja kontakata u recimo parku ispred zgrade, dućanu i sl. Kao što je navedeno, dolazi do gubitka osjećaja pripadnosti.

9.3. Značaj i iskustva volontiranja tijekom krize

Bitan dio sustava podrške tijekom pandemije i nakon potresa su volonteri. Naglašeno je kako je volonterstvo u zajednici prepoznato kao jedna od ključnih karika u reagiranju na krize te kako je ono iznimno važno u jačanju otpornosti na krizne događaje. Kroz iznošenje raznih volonterskih iskustava i priče iz prakse, može se zaključiti kako su se volonteri u raznim savjetovalištima susretali s problemima oko tehnologije putem koje su pružali podršku u vrijeme *lockdown*-a. Recimo, neznanje o virtualnim platformama, nepostojanje licenci za korištenje istih, nedovoljno informacija kome se obratiti i od koga tražiti pomoć.

Specifičnost volonterskog iskustva tijekom ovog razdoblja je u tome što su i sami volonteri pogođeni krizom pandemije, a na potresom stradalim područjima su i sami proživjeli potres. Dodatna specifičnost jest i što korisnici znaju da im podršku pruža osoba koja je i sama više ili

manje pogođena ovim kriznim razdobljem. Stoga nije neobično da, primjerice, u telefonskom savjetovanju pozivatelj pita savjetovatelja što se u njegovome stanu dogodilo tijekom potresa, boji li se da će se potres ponoviti i da li je netko njemu blizak obolio od COVID-19. Dakle, i sami pružatelji pomoći su tijekom ovog razdoblja „otvoreno ranjivi“, što predstavlja dodatan izazov, ali i prostor za rast. Sami volonteri doživjeli su i mnoge druge poteškoće: izgubili su prostor za rad (npr. neke udruge, savjetovališta) za vrijeme potresa, stoga su se prebacili na „rad od kuće“. S tim povezano, izašlo je na vidjelo kako nema onog, volonterima znatno važnog, „ventiliranja“ među kolegama nakon nekog zahtjevnijeg razgovora. Također, problem je bio oko financiranja nekih volonterskih inicijativa što se pokušalo djelomice riješiti kroz *crowdfunding* kampanje. Zbog odlaska studenata kući u vrijeme *lockdown*-a neke su se organizacije suočile s nedostatkom volontera.

Može se zaključiti da pružanje i primanje podrške u ovom jedinstvenom vremenu traži jačanje dodatnih kapaciteta na pojedinačnoj, grupnoj te široj društvenoj razini. Kako bi se ojačali kapaciteti otpornosti na krizu u području volonterskog rada, potrebno je raditi na edukacijama stručnjaka/volontera te dosadašnje dobre prakse npr. online savjetovanja, zadržati i nastaviti razvijati.

X. PRIRODNI RESURSI U FUNKCIJI JAČANJA OTPORNOSTI GRADA NA KRIZNE DOGAĐAJE

10.1. Prirodni resursi kao pomoć u prevladavanju kriza

Priroda može biti veliki izvor katastrofa i kriza. No, stručnjaci se slažu da zapravo izvor rizika i kriza leži u načinu kako se odnosimo prema rizicima koji dolaze iz prirode. Njihovom praćenju i adekvatnom nošenju pomažu tehnološke inovacije o kojima je bilo prethodno riječi.

U ovom segmentu bavili smo se prirodnim resursima kao onima koji imaju blagotvorni učinak na suzbijanje prepoznatih rizika i nošenju s krizama.

Održavane i pristupačne zelene površine tijekom proteklih kriza pokazale su se važnim resursom s različitim funkcijama: imaju funkciju sigurnog okupljanja građana uslijed prirodnih katastrofa; zelene gradske oaze pomažu u prevenciji i zaštiti od toplinskih udara te su bijeg od toplinskih otoka; bitan su čimbenik zaštite fizičkog zdravlja kroz rekreacijsku funkciju; tijekom pandemije su postale izrazito značajne za ublažavanje psihičkih rizika. Osim toga, zelena gradska infrastruktura treba ponuditi kvalitetan i siguran boravak građana kao dnevni boravak na otvorenome. Konačno, zelene površine postala su mjesta okupljanja građana te uvelike preuzele funkciju ugostiteljskih objekata koji su bili zatvoreni. Posebno su dragocjeni resursi Sava i površina uz Savu koja omogućuje dugačku zelenu šetnicu; Jarun, Bundek, Maksimir i Medvednica. Osim toga, Zagreb ima izrazito velika šumska bogatstva sa čak 400 ha park šuma te ukupno 19 918 ha površine grada je pokriveno šumama. Osim toga, 1/3 zemljišta zauzima poljoprivredno zemljište, odnosno oko 21 740 ha. Prirodni resursi dragocjeni su i za proizvodnju hrane te omogućuju aktivnost građana u gradskim vrtovima što se pokazuje da ima višestruke koristi.

No, s korištenjem prirodnih resursa su povezani različiti rizici. Zapravo, ti rizici proizlaze iz načina kako se odnosimo prema prirodi. Tako se betonizacijom gradskih površina povećavaju toplinski otoci, pri čemu su stariji građani najugroženiji. Dapače, gradske četvrti u kojima je najveća koncentracija starijeg stanovništva i najveća gustoća stanovništva imaju najveće razine izgrađene infrastrukture, pojavu toplinskih otoka i smanjenje zelenih površina. Uništenje prirodnih resursa također generira krize, i to klizišta, poplave, toplinske udare, ali i zdravstvene rizike.

10.2. Pristup urbanim zelenim površinama za osobito ranjive društvene skupine: stariji, osobe s invaliditetom, djeca i mladi

Boravak u vremenu *lockdowna* i socijalna izolacija omogućila je da se "stavimo u cipele" određenih grupa građana kojima je takva svakodnevnica, posebice starijih osoba i osoba s invaliditetom.

Što se tiče pristupa za ranjive skupine, on se može definirati kroz sljedeće aspekte:

- sigurnost
- omogućavanje fizičkog kretanja s obzirom na kvalitetu površina
- infrastruktura za dodatne aktivnosti i dodatna oprema
- pristup i prijevoz do zelene površine.

Za osobe s invaliditetom po gotovo svim parametrima najpristupačniji je park Maksimir koji je na dobroj lokaciji, prometno je izvrsno povezan, nudi zaštitu od toplinskih udara, ima potpuno prilagođen ulaz i puno prirodnih elemenata u prostoru. Osim toga, dodatnom opremljenosti omogućuje provedbu različitih drugih aktivnosti u prirodi (pjevanje, crtanje i druge). Svojom prirodnošću i time što nema preizgrađene i "preuređene" površine pomaže proprioceptiji radi stjecanja osjećaja za kretanje i položaj tijela što je važno za prevenciju padova.

Usporedno s time, pristupačnost za različite nabrojane skupine ograničena je iz različitih razloga

1. Što se tiče sigurnosti, zelene površine koje su "na rubovima" grada nerijetko imaju manjak uređenosti i rasvjete što pridonosi osjećaju nesigurnosti.

2. Prema kvaliteti površina, važno je voditi računa o tome da one ne budu pre-uređene te time ne potiču aktivaciju tijela u dovoljnoj mjeri. U tom smislu područje oko Bundeka kao pre-uređeno, pre-dizajnirano, ravno bez krivina i pomalo umjetno ne može ostvariti adekvatne zdravstvene funkcije. S tim u vezi uočeno je i kako su praktički nestali pješčanici iz grada i sve to pridonosi tomu da djeca izgube ili ne usvoje neke mehanizme koji su važni u evolucijskom razvoju, a ljudi ne evoluiraju onom brzinom kojom se mijenja tehnološki svijet oko nas.

S druge strane, značajan broj urbanih zelenih površina zapravo nema pristupačne staze jer su pretjerano blatne, divlje i šljunčane. Prepreku predstavlja i činjenica da često staze nisu u kontinuitetu ili nemaju adekvatna uleknuća što otežava kretanje npr. biciklom, u kolicima ili za osobe s invaliditetom.

3. Mnoge zelene površine nemaju dostatnu popratnu infrastrukturu, poput klupica (s naslonima), koševa, parkirališta za bicikle, oznake. Posebice je važno istaknuti manjak javnih WC-a i WC-a za osobe s invaliditetom što se pokazalo velikim problemom kada su ugostiteljski objekti bili zatvoreni. To je osobiti problem za starije osobe i roditelje s malom djecom.

4. Naposljetku, valja promisliti o prometnoj pristupačnosti koja se ogleda u tome da postoji adekvatan pristup za bicikliste, organizirani javni prijevoz do ulaza, ali i do pojedinih sadržaja. Primjerice, na Jarunu postoji otok Trešnjevka koji ima uređene sadržaje za osobe s invaliditetom, no udaljenost od stajališta javnog prijevoza do otoka je toliko velika da postaje praktični nedostupan. Osim toga, pristup Medvednici je osobama s invaliditetom i starijim osobama bio otežan s obzirom da su autobusi bili prenatrpani i epidemiološki nesigurni.

S obzirom na rečeno, u Zagrebu se treba pojačati participacija i suradnja dionika kako bi se na svim razinama povećala pristupačnost zelenih površina. Kao primjer dobre prakse naveden je prvi terapijski urbani vrt prilagođen osobama s invaliditetom sa visokim gredicama koji je otvoren na području Sesveta. Osim toga planira se uvesti električna vozila koja će unaprijediti dostupnost površina.

Na Sveučilištu u Zagrebu je 2017. grupa studenata s različitih fakulteta osmislila 5 multisenzorskih parkova koji bi bili pristupačni za osobe s različitim invaliditetima te je ta inicijativa dobitnica Rektorove nagrade za društveno koristan rad (pod vodstvom prof.dr.sc. Ksenije Vitale). Takve i slične inicijative treba snažno poticati u budućnosti, kao i mogućnost da građani izravno preko mjesnih odbora artikuliraju svoje komunalne potrebe, pa i uključe se u male komunalne akcije.

10.3. Prehrambena samodostatnost u kriznim vremenima

Prekidom opskrbe hranom tijekom pandemije pokazalo se koliko je značajna prehrambena samodostatnost. U Zagrebu je poznat koncept gradskih vrtova kojih u nadležnosti grada ima 13 na 23 ha te 2000 podijeljenih parcela. Pitanje hrane će u budućnosti postati sve važnije, a

Hrvatska pa i Zagreb i njegova ruralna okolica imaju velike potencijale, posebice radi toga što nije onečišćena industrijom. U tim naporima će ključan zadatak biti motivirati mlade ljude s obzirom da su sada dominantni nositelji OPGa (kojih je u Zagrebu 6342) starije osobe. S jedne strane povećava se obradiva površina, no s druge nema i značajnog povećanja aktera koji se uključuju u poljoprivredu za koju grad Zagreb i nacionalna država kroz mjere ruralnog razvoja imaju poticajna sredstva. U Nacionalnom planu oporavka i otpornosti predviđen je veliki projekt grada Zagreba *Zeleni krug* u vrijednosti od 55 mln Eura koji će biti jedan zaokruženi model od proizvodnje do distribucije, te uključivanje u kratke lance opskrbe sa dobavljačima izvan grada Zagreba kako bi građani imali pristup kvalitetnijoj i zdravijoj hrani. Tome će pridonijeti i tijekom korona krize pokrenuti projekt Online tržnice Grada Zagreba i Plavi ceker kao regionalna marka i oznaka kvalitete za lokalne i okolne proizvođače.

Osim toga, potrebno je razmisliti o novim izazovima u budućnosti, poput recikliranja otpada hrane, uspostavljanja koncepta urbanih vrtova na zelenim krovovima koji imaju višestruke efekte i smanjuju efekt staklenika, te svladavanje proizvodnje hrane u zatvorenom prostoru (*indoor*) radi sve većeg utjecaja klimatskih promjena. U tim izazovima posebice treba pomoći onim građanima koji su manje na izvoru znanja i informacija te imaju manje resursa za sudjelovanje u ovim tranzicijskim procesima.

PREMA OTPORNIJEM ZAGREBU: NEKI PRIJEDLOZI ZA RJEŠAVANJE DETEKTIRANIH PROBLEMA U OTPORNOSTI GRADA

Dana 29. i 30.06.2021. u suradnji sa Sveučilištem u Corku održana je virtualna platforma na kojoj je sudjelovalo oko 50 sudionika gradskih laboratorija. U sklopu ove platforme, sudionici su imali priliku dobiti uvid u model upravljanja krizama kojeg je razvilo Sveučilište u Corku. Razvoj ovog modela bio je u fokusu EU FP7 projekta S-Help kojeg je vodila profesorica Karen Neville, voditeljica centra za otpornost i kontinuitet poslovanja (više na <http://crbc.ucc.ie/>) Profesorica Karen Neville i njen suradnik Michael Gleeson prezentirali su svoja iskustva, a sudionici gradskog laboratorija su aktivno promišljali kako se može pridonijeti povećanoj otpornosti grada. Stručnjaci sa Sveučilišta Cork prezentirali su cjelovitu IT platformu koja omogućava prijavu, praćenje i postupanje po nizu parametara važnih za pravovremeno i učinkovito upravljanje kriznim situacijama na razini grada. Prezentirano rješenje potencijalno je prenosivo na druge gradove što za grad Zagreb može predstavljati priliku da se u budućnosti koristi ovim rješenjem (uz nužan uvjet dobivanja potrebnih dozvola i lokalizacije platforme koja je izrađena za englesko govorno područje).

Temeljem ove dvodnevne radionice, ponuđeni su različiti prijedlozi za detektirane probleme u otpornosti grada.

Izgradnja vizije o razvoju grada i doprinos cjelovitom sustavu upravljanja krizama u Gradu Zagrebu

Vizija razvoja grada u budućnosti jedan je od temelja otpornosti. Stvaranje vizije na neki je način osnova redefiniranja identiteta grada koji istovremeno treba imati jasnu orijentaciju prema budućnosti, zadržati poveznicu sa svojim naslijeđem te integrirati krizu kao sastavni dio iskustva zajednice (no ne i poistovjetiti se s krizom jer bi to moglo dovesti do stigmatizacije grada kao "slučaja").

Stoga sudionici predlažu čitav niz aktivnosti koje su usmjerene na participativnost građana i uključivanje širokog kruga dionika u razvoj vizije grada. Mjesni odbori prepoznati su kao potencijal i točka povezivanja lokalnih dionika međusobno i sa lokalnom samoupravom.

Nadalje, gradu je potreban unaprijeđen i cjelovit sustav upravljanja krizama koji je utemeljen na podacima (*evidence based*) i znanstvenim ili stručnim analizama. Posebno se to odnosi na evaluaciju provedenih mjera, procjenu učinaka pojedinih mjera te istraživanje kapaciteta gradske infrastrukture za zbrinjavanje i evakuaciju građana u krizi.

Jedan od najznačajnijih resursa grada su službe koje se brzo mobiliziraju u krizama i čije je djelovanje prepoznato kao snažan kapacitet otpornosti. No, nakon prve mobilizacije, ukupan sustav upravljanja krizama treba nadograditi sa a) mjerama prepoznavanja, alarmiranja i reagiranja na rizike, b) sustavom praćenja uspješnosti ili evaluacije donesenih mjera, c) razradom različitih scenarija tijekom krize koji uvažavaju specifičnosti različitih društvenih grupa, prepoznaju različiti intenzitet trajanja krize, različitu razinu izloženosti krizi te činjenicu da nisu sve mjere jednako primjenjive na različite grupe građana. Osim toga, potrebne su aktivnosti i platforme koje će unaprijediti suradnju ne samo između nadležnih službi "na prvoj crti", već i javnih sustava kada se nađu u krizi. Izgradnja cjelovitog sustava upravljanja krizama može se potaknuti ciljanim protokolima i strateškim dokumentima, učenjem iz prethodnih iskustava, ali i uvježbavanjem i simulacijom kriznih događaja. Sudionici ukazuju kako bi bilo vrijedno proučiti sustave civilne zaštite koji su se koristili prethodnih godina te učiti iz primjera djelotvorne prethodne prakse. Ne trebaju se niti se mogu kopirati sustavi upravljanja krizama koji postoje u drugim zemljama, ali se treba razmisliti može li se koncipirati cjeloviti sustav upravljanja krizama koji bi bio specifičan za Hrvatsku ili za Zagreb (npr. uzeti u obzir neke domaće prednosti, poput specifičnosti centraliziranog i decentraliziranog djelovanja, kompetentna brza mobilizacija, sposobnost brze prilagodbe javnih sustava na krizu, ponekad shvaćena i kao improvizacija te oslonjenost na kompetentne stručnjake).

Sudionici ukazuju i na potrebu razvoja koordinacijskih platformi koje će omogućiti ciljano i racionalno raspolaganje dostupnim resursima. Posebno se to odnosi na uključivanje volontera, para-profesionalaca i studenata. Pokazalo se i kako su brojne inicijative građana dale dragocjen doprinos u krizi, no treba promisliti o načinu kako se uspješne inicijative mogu nadograditi na sistemsku rješenja, tj. preći iz alternativnog u okvir dominantnog sustava upravljanja krizom.

Zaključno, podaci i osobito velike baze podataka predstavljaju važan resurs u budućnosti. Brza i učinkovita obrada relevantnih i dostupnih podataka u krizi je od ključnog značaja. No, Zagreb zapravo nema niti tehnološki, niti na razini upravljanja razvijen sustav prikupljanja, integracije i obrade podataka (eng. *big data*), što je standard u mnogim "pametnim" gradovima. Dragocjen izvor podataka mogu biti sami građani koji su educirani za prepoznavanje rizika. Baze podataka trebaju sadržavati relevantne informacije o dostupnim resursima te prepoznatim potrebama. Ukoliko bi se razvili ovakvi sustavi, bilo bi moguće za određene krize razviti sustave alarmiranja građana s osobitom pozornosti prema sustavima prilagođenim ranjivim skupinama.

Javno komuniciranje primjereno razdoblju krize

Sudionici gradskih laboratorija gotovo u potpunosti se slažu da postoji značajan prostor unapređenja kriznog komuniciranja. To se odnosi na ujednačavanje komunikacijskog procesa što se može postići protokolima o kriznom komuniciranju u javnim sustavima. Važnu ulogu mogu igrati glasnogovornici koji će znati poruku učiniti razumljivom građanima te decentralizacija komunikacije koja će bitne informacije spustiti do lokalne razine. Znamo i da su uvedene neke aplikacije kako bi građanima informacije bile bliže, ali iste nisu zaživjele u dovoljnoj mjeri.

Posebno treba obratiti pozornost na to da sadržajno ujednačene i provjerene relevantne informacije budu oblikovane i diseminirane na različite načine kako bi mogle doprijeti i do onih građana koji imaju komunikacijske prepreke. Primjerice, starijim građanima ili građanima koji žive u siromaštvu nisu dovoljno dostupne informacije koje se prenose digitalnim kanalima. Osim toga, informacije treba učiniti dostupnima građanima koji imaju poteškoća u području vida, sluha, govora, čitanja ili pisanja. Nekim građanima informacije nisu dovoljno dostupne radi niže razine znanja hrvatskog jezika (pr. osobe pod međunarodnom zaštitom, studenti na razmjeni, jedan dio romskog stanovništva). U Zagrebu postoje građani koji ne znaju čitati ili pisati (uglavnom starije životne dobi), a mnogim građanima nisu razumljive informacije prenošene visoko stručnim ili znanstvenim jezikom. Dapače, takve informacije mogu kvalitetno razumjeti samo oni građani koji pripadaju užem krugu specijaliziranih stručnjaka, dakle manjina stanovništva.

Da bismo informacije učinili dostupnima, važno je za svaku korisničku skupinu pripremiti posebnu komunikacijsku strategiju, a koja se oslanja na to kako ta skupina inače prima bitne informacije i s kojim komunikacijskim preprekama se suočava. Važan saveznik u ovom procesu mogu biti organizacije civilnog društva koje inače rade s određenim (ranjivim) društvenim grupama.

No uspješnost javnog komuniciranja ovisiti će o čimbenicima koje treba jačati u predkriznim vremenima. To se prije svega odnosi na povećanje povjerenja građana u institucije, unapređenje susjedskih odnosa, educiranje stručnjaka o adekvatnom komuniciranju, jačanje medijske pismenosti, prepoznavanje pouzdanih komunikacijskih kanala.

Od ključne je važnosti da komunikacija u krizi bude pouzdana i učinkovita te osnažujuća. Kako bi se spriječili štetni učinci lažnih vijesti, širenja panike, lažnih dojava i lažnih podataka, potrebne su aktivnosti koje sankcioniraju neprimjerenu komunikaciju, a potiču osnažujuću. Osim sprečavanja lažnih vijesti i dojava (mjerama ili kampanjama), potrebno je poticati javni diskurs koji neće širiti paniku i beznade. Građanima je potrebno dati osjećaj izvjesnosti i perspektive, nagradama poticati najbolje izvještavanje o krizi, surađivati s utjecajnim osobama te promicati zdrav humor u krizi.

Cjelovita podrška ranjivim društvenim grupama i solidarnost u krizi

Nikada, a poglavito u kriznim vremenima, ne smijemo zaboraviti na one sugrađane koji radi osobnih, obiteljskih ili okolinskih čimbenika žive u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti. Oni u krizi postaju višestruko ranjivi i po izlasku iz krize moguće je očekivati da će njihov društveni položaj biti još slabiji. U ovoj krizi ozbiljno su narušena neka ranije teško stečena prava te derogirani suvremeni standardi poput deinstitucionalizacije, prava na život u zajednici, razumne prilagodbe ili aktivnog starenja.

Kako bi se ovaj štetni proces zaustavio, predlaže se više rješenja.

Prije svega, važno je pratiti specifične potrebe ranjivih grupa u krizi te imati razvijene instrumente za brzu procjenu potreba. Naime, u krizi treba pokušati sustavno odgovarati na nove potrebe jer resursi ne dopuštaju rješavanje uočenih problema (isključivo) na individualnoj razini.

Nadalje, u krizi je potrebna konkretna podrška u vidu stvaranja različitih scenarija koje će omogućiti da svi građani imaju jednaka prava da očuvaju svoju životnu dinamiku (a ne da jedan dio građana totalnom izolacijom "plati" teret krize). Tu je važno učiniti dostupnima gradske resurse, posebice javnu infrastrukturu i zelene površine. Pored toga, važno je da svi dijelovi društva imaju priliku dati aktivan doprinos u suzbijanju krize i osjećati se korisnim. Bilo bi korisno donijeti specifičan set socijalnih prava koji se može aktivirati u krizi te nove socijalne usluge (poput savjetovanja i psihosocijalne podrške i kriznog smještaja). Važno je poticati građanske inicijative ili programe (poput društveno korisnog učenja) temeljene na solidarnosti te inkluzivan sustav alarmiranja na krize.

Cjelovita podrška nije moguća ako javni sustavi nisu umreženi (što još uvijek nije slučaj). Umrežene i koordinirane službe omogućiti će građanima da na što jednostavniji način ostvare svoja prava te će doprinijeti racionalnom raspolaganju javnim resursima.

U razdoblju kriza ranjive društvene grupe trebaju biti vidljive te su s tim u vezi nužne aktivnosti koje potiču senzibilizaciju stanovništva te zastupanje i samozastupanje prilikom donošenja bitnih odluka.

Aktivnosti koje pridonose senzibilizaciji mogu biti umjetničkog i kreativnog sadržaja, a važan dionik su mediji i utjecajne osobe. Nije dobro da se posebno izdvajaju medijski sadržaji za ranjive skupine, već one trebaju biti vidljive u programima i sadržajima namijenjenim općoj populaciji.

Što se tiče zastupanja i samozastupanja, treba biti jasno tko zastupa položaj ranjivih skupina u krizi i koja je uloga tih osoba i organizacija kada se donose mjere suzbijanja krize.

Jačanje kompetencija stručnjaka i građana za djelovanje i život u krizama

Ljudi su najbitniji element zajednice, pa tako i otporne zajednice i otpornog grada. U aktualnim krizama ljudi (stručnjaci na prvoj liniji, građani, volonteri) to svakodnevno i dokazuju. No, kompetencije donositelja odluka, stručnjaka i građana za djelovanje i život u krizama treba još ojačavati.

Kada je riječ o stručnjacima, posebno stručnjacima koji nisu specijalizirani za rad u krizama (tzv. stručnjaci općeg profila), njihova znanja i vještine za rad u uvjetima kriza treba značajnije unapređivati kao i znanja osoba koje su u poziciji da donose političke ili institucionalne odluka.

Edukacija stručnjaka se može provoditi klasičnim edukativnim programima (predavanja, radionice), ali puno je snažnije primijeniti druge pristupe. Jedan od korisnih pristupa je učenje putem metode razvoja scenarija u krizi i simulaciji krize. Drugi mogući pristup je učenje na modelima dobre prakse (od vrsnih domaćih stručnjaka, stranih iskustava ili prethodno uspješnih iskustava). Treći snažan pristup je učiti iz vlastitog rada koristeći potencijale evaluacije, auto-evaluacije i samo-refleksije. Osim edukacije o krizama i odlučivanja u krizama, važno je poticati razvoj drugih vještina koje mogu pomoći u prilagodbi na krizu (npr. digitalne kompetencije). Bitno je da poslodavci brinu o dobrobiti stručnjaka koji su i osobno izloženi krizi, posebice kroz supervizije te poticaje u vidu povećanja plaća ili razvoja karijere.

Što se tiče građana, nisu važna samo znanja i vještine, već promjena ukupnog mentalnog okvira koji će građane učiniti pripremljenijima na krizu. Čak i kulturološki uvjetovan pristup da o krizi razmišljamo tek kada se ona dogodi treba kritički preispitati. Možda nije izgledno da će građani u našem društvu imati potpuno drugačiji "mentalni sklop", ali važno je da kritički osnažujemo osobnu odgovornost, veću osviještenost rizika, da građani budu upoznati s tehnološkim inovacijama, da znaju kako i gdje mogu potražiti relevantne informacije i da pravovremeno dobiju podršku kako bi se suzbila njihova iscrpljenost u krizi (eng. *crisis fatigue*). U svemu ovome važan dionik je obrazovni sustav (od predškolske razine do visokog obrazovanja), sustav obrazovanja odraslih (formalni i neformalni), iskustveno učenje (kroz simulacije, organizirane vježbe, organizacije civilnog društva) i prijenos znanja i iskustva od stručnjaka koji su specijalizirani za krize.

Za građane je važno stjecanje širokog raspona životnih vještina koji će im pomoći da ojačaju osobnu i obiteljsku otpornost, i to od vođenja domaćinstva, proizvodnje i pripreme hrane, interpersonalne komunikacije, jačanja obiteljske kohezije i rituala, digitalne i medijske pismenosti, financijske pismenosti, zdravstvene pismenosti, emocionalne inteligencije, zaštite mentalnog zdravlja, organizacije radnog i privatnog života, kvalitetnog provođenja slobodnog vremena, i druge.

Radi navedenog bilo bi korisno provesti specifične natječaje za programe civilnog društva koji se mogu najlakše približiti građanima i pomoći im u stjecanju životnih vještina za nošenje s krizom i organizacijom života u krizi.