

SPONTANO PROSTOVOLJSTVO

Livija Rojc Štremfelj¹

Povzetek

V Sloveniji smo bili priča številnim naravnim nesrečam, ki krojijo življenja ljudi na prizadetih območjih. Poplave, potresi, neurja s točo in plazovi so poleg uničenja sprožili tudi neznansko željo po pomoči s strani posameznikov – spontanah prostovoljcev. Pregledni članek obravnava pojav spontanega prostovoljstva, tako da pojasni njegove značilnosti tako z motivi kot z vedenjskimi vzorci ljudi, ki se znajdejo na kraju, ki ga je prizadela naravna nesreča. Raziskovalci so v zadnjih desetletjih zaznali več arhetipov konvergenčnega vedenja ljudi, ki jih je dobro poznati pri načrtovanju odziva spontanah prostovoljcev na naravne in druge nesreče. Predstavljenih je tako pet prednostih področij – lokalne posebnosti, koordinacija, komunikacija, usposabljanje in varnost, ki jim je dobro posvetiti pozornost pri upravljanju spontanah prostovoljcev, kot tudi izzivi, ki jih ta vrsta neprecenljive pomoči predstavlja za vodje odziva. Navajamo tudi izzive za sisteme vodenja odziva, glede katerih bi bilo smiselno ukrepati v prihodnje. Boljše poznavanje pojava spontanega prostovoljstva bo prispevalo k informiranemu upravljanju in koordinaciji spontanah prostovoljcev tako s strani organizacij, vključenih v Civilno zaščito, kot tudi morebitnih lokalnih koordinatorjev novonastalih skupin.

SPONTANEOUS VOLUNTEERING

Abstract

In Slovenia, we have witnessed numerous natural disasters that have shaped the lives of people in the affected areas. Floods, earthquakes, hailstorms, and landslides have not only caused destruction but also sparked an immense desire for assistance from individuals – spontaneous volunteers. This review article addresses the phenomenon of spontaneous volunteering, explaining its characteristics and motives, and the behavioural patterns of people who find themselves at the scene of a natural disaster. Researchers have identified several archetypes of convergent behaviour in the past few decades, which are crucial to understand when planning the response of spontaneous volunteers to natural and other disasters. The article also presents five priority areas – local specificities, coordination, communication, training, and safety – that should be given attention when managing spontaneous volunteers, as well as the challenges this invaluable type of help poses for response leaders. We also outline some challenges for response management systems, which should be addressed in the future. A better understanding of the phenomenon of spontaneous volunteering will contribute to informed management and coordination of spontaneous volunteers by organizations involved in Civil Protection, as well as potential local coordinators of newly established groups.

¹ mag., Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta, Kardeljeva ploščad 17, Ljubljana, Fakulteta za uporabne družbene študije, Gregorčičeva ulica 19, Nova Gorica, livija.rojc.stremfelj@fuds.si

UVOD

Prostovoljstvo je ena od oblik filantropskega socialnega vedenja. Prostovoljci izvajajo dejavnosti iz lastne volje za splošno dobro javnosti, kjer denarno povračilo ni glavni motivacijski dejavnik (Združeni narodi, 2021). Spontano prostovoljstvo je ena od oblik neformalnega prostovoljstva, ki je bilo prvič dokumentirano ob požaru v Chicagu leta 1871 (Orloff, 2011). Za spontane prostovoljce obstaja več poimenovanj, npr. izredni odzivniki, izredni prostovoljci, prostovoljci, ki se spontano pojavijo, pa tudi konvergentni prostovoljci, vznikli prostovoljci (Malešič, 2020; Orloff, 2011; Points of Light Foundation, 2018; White, 2016).

S pojavom družbenih medijev, ko novice o nesreči dosežejo množice v nekaj minutah, se poveča število spontanah prostovoljcev. Zberejo se v množicah, da bi pomagali ljudem, ki jih je prizadela nesreča, da bi čim hitreje odpravili posledice. Članek predstavlja številne izsledke tujih raziskovalcev odziva na naravne in druge nesreče na različnih delih sveta (Daddoust in sod., 2021; Malešič, 2020; Orloff, 2011; Paciarotti in Cesaroni, 2020; Sperling in Schryen, 2022; Twigg in Mosel, 2017; White, 2016). Povzema rešitve, ki utegnejo pomagati vsem aktivnim udeležencem in vodjem odziva, da se bolje pripravijo na valove spontanah prostovoljcev, ki bodo želeli pomagati ob morebitnih prihodnjih izrednih dogodkih. Le-ti so vsakokrat nepredvidljivi in zato težko obvladljivi.

Altruistično vedenje	Osebna izpopolnitev	Osebna rast	Drugi razlogi
Občutek potrebe po ukrepanju	Izboljšanje samopodobe	Razvijanje in prakticiranje določenih veščin	Široka in stalna medijska pozornost
Iskreno želijo prispevati družbi ali biti del rešitve	Pomagati si pri obvladovanju notranje tesnobe in konfliktov	Razvijanje novih odnosov	Bližina prizadetega območja
To počnejo iz verskih razlogov ali prepričan	Zagotoviti, da so družina in prijatelji varni	Povezovanje z ljudmi	
		Pridobivanje izkušenj za kasnejšo kariero	

Preglednica 1: Glavni motivi za spontano prostovoljstvo

Table 1: Main motives for spontaneous volunteering

ZNAČILNOSTI SPONTANEGA PROSTOVOLJSTVA

Do pojava spontanega prostovoljstva običajno pride v kriznih situacijah, kot so potresi, prihodi beguncev ali pandemije (EESC, 2021). Spontani prostovoljci niso uradno povabljeni k sodelovanju, temveč jih motivira nenadna želja po pomoči ljudem, prizadetim v nesreči (White, 2016). Prostovoljstvo v izrednih razmerah ne zahteva le volje po pomoči drugim, temveč tudi potrebna znanja in veščine (Jaime in sod., 2023).

Spontani prostovoljci prinašajo veliko neznank; ne vemo niti njihovega števila niti časa ali kraja, kjer se bodo pojavili, pa tudi ne obdobja razpoložljivosti, obenem ne poznamo njihovih sposobnosti (Sperling in Schryen, 2022).

Za spontane prostovoljce je značilno, da so neformalni in neorganizirani, pa tudi nepredvidljivi. Nimajo formalne povezave s sistemom za upravljanje z nesrečami (White, 2016). Včasih se pridružijo drugim prostovoljcem iz vladnih ali nevladnih organizacij.

Twigg in Mosel (2017) opredeljujeta glavne lastnosti skupin spontanega prostovoljstva: njihove dejavnosti se lahko spreminjajo glede na potrebe in prioritete med krizo, skupine se oblikujejo in razpustijo nenadoma, člani teh skupin prihajajo in odhajajo. Najpomembnejše dejstvo je, da imajo malo ali nič vodstvene strukture, in ko sprejmejo odločitev, je ta kratkoročna, saj dolgoročnega načrtovanja ni.

Posameznike, ki se pridružujejo kolektivnemu reševanju nesreč in tvorijo nove neformalne skupine, Twigg in Mosel (2017) imenujeta ‚novo nastale skupine‘. Tisti, ki običajno niso vključeni v ukrepe, se odzovejo z razširitvijo svojih rednih nalog, npr. restavracija razdeljuje obroke žrtvam nesreče, skupina žensk zagotovi varno okolje za razseljene otroke ... Novonastale skupine v nesrečah so nove oblike sodelovanja. To pomeni, da se ljudje med seboj ne poznajo in da so odnosi med

njimi novi, prav tako pa ni mogoče pričakovati poznavanja nalog ali načrtovati delovnih postopkov zanje.

Nedavno objavljena tipologija prostovoljcev (Kolen-Maas in sod., 2023) zanje uporablja metaforo morskega zooplanktona, saj se pojavijo množično in nenadno v času nesreče ali kriz kot pomembna prostovoljna pomoč. So neorganizirani in nudijo rešitve za nujne potrebe, ki jih ugotavljajo prostovoljci sami.

Motivi spontanega prostovoljstva

Prostovoljci se vključujejo v prostovoljske dejavnosti iz več razlogov. Motivacije za prostovoljno delo v nesrečah je raziskala White (2016); v preglednici 1 so navedeni glavni motivi, ki so altruistično vedenje, osebno izpolnjevanje, osebna rast in drugi razlogi.

Vedenjske lastnosti spontanega prostovoljstva

Da bi bili strokovni delavci v odzivu na nesreče pripravljivi in se ustrezno odzvali na ljudi, ki se zbirajo na območjih nesreče, so raziskovalci skozi leta zaznali več vedenjskih značilnosti ljudi na prizorišču nesreče. Avtorji Bunker in sod. (2017) v preglednici 2 predstavljajo t. i. arhetipe. Po Jungu le-ti iz svoje globine uravnavajo strukturo in dinamiko človekove psihe. Predstavljamo si jih lahko kot matrice, na podlagi katerih gradimo svoje osebne izkušnje. So kot vzorci ali sheme, po katerih se odvija življenje – rojstvo, odraščanje, iskanje partnerja in dvorjenje, razmnoževanje, skrb za svoje mlade, zrela leta, starost in smrt (Kebe, 2007). Preglednica 2 vključuje večino zaznanih arhetipov, saj se zaradi pojavov družbenih omrežij pojavljajo tudi novi arhetipi vedenja, predvsem pri ljudeh, ki informirajo preko družbenih omrežij.

Med arhetipi konvergenčnega vedenja v preglednici 2 so pomočniki edina skupina, ki najverjetneje ponudi kakršnokoli oprijemljivo podporo prizadetim in

	Lastnosti	Primer
Povratniki	Močan občutek upravičenosti za vstop v območje nesreče, npr. evakuirani prebivalci, prijatelji in družinski člani prebivalcev, lastniki nepremičnin. Močno motivirani za vrnitev.	Ljudje, ki so živeli na območju, prizadetem zaradi nesreče, vendar so bili evakuirani.
Prestrašeni	Razdeljeni na dve kategoriji: a) prestrašeni tesni znanci tistih, ki jih je nesreča neposredno prizadela, b) splošno zaskrbljeni zaradi tistih, ki jih je nesreča prizadela.	Ljudje zunaj prizadetega območja, ki skušajo pridobiti informacije o družini in prijateljih.
Pomočniki	Prostovoljci za pomoč žrtvam nesreče, spadajo v formalne (javno pozvani) in neformalne skupine (vsi ostali).	Ljudje, ki pridejo na kakršenkoli način pomagat žrtvam ali ljudem na terenu.
Radovedni	Minimalna zaskrbljenost, tj. „ogledovanje“.	Ljudje, ki jih motivira predvsem ogled uničenja, ki ga je nesreča pustila za seboj.
Izkoriščevalci	Iščejo osebno korist, ne sočustvujejo z žrtvami. Goljufajo, plenijo, kradejo in posredujejo napačne informacije.	Ljudje, ki poskušajo izkoristiti nesrečo za osebno korist ali dobiček.
Navijači ali podporniki	Opogumljajo ali izražajo hvaležnost reševalcem.	Ljudje, ki se zberejo, da vihrajo z zastavami in transparenti, s katerimi spodbujajo in izražajo hvaležnost delavcem na terenu.
Žalujoči	Častijo mrtve in žalujejo.	Ljudje, ki objokujejo pokojne na kraju nesreče.
Detektivi	Uradni in neuradni zbiratelji obveščevalnih podatkov, ki spremljajo dejavnosti ter sprejemajo ustrezne ukrepe.	Ljudje, ki poizvedujejo po terenu z željo pojasniti okoliščine.
Manipulatorji	Iščejo promocijo samih sebe in projicirajo osebne lastnosti moči, inteligence, fizične privlačnosti, občutka upravičenosti in edinstvenosti. Iščejo pozornost in ustvarjajo ali iščejo vloge, ki se dojemajo kot pomembne pri upravljanju nesreče.	Ljudje, ki se predvsem želijo izpostaviti pred drugimi in biti vidni.

Preglednica 2: Arhetipi konvergenčnega vedenja

Table 2: Convergent behaviour archetypes

prizadevanjem za okrevanje (Corporation for National and Community Service in sod., 2018).

PET PREDNOSTNIH PODROČIJ PRI UPRAVLJANJU SPONTANIH PROSTVOLJCEV

V tem poglavju predstavljamo glavna področja, ki so v literaturi o upravljanju prostovoljcev v nesrečah največkrat obravnavana. To so: Lokalne posebnosti, Komunikacija, Koordinacija, Usposabljanje in Varnost.

Lokalne posebnosti

Skupnosti se na nesrečo odzovejo kot posamezniki, gospodinjstva, neformalne ali formalne skupine, da si v največji možni meri pomagajo sami (AIDR, 2017). Zato je med humanitarnimi intervencijami ključna naloga nadgradnja lokalnih veščin. Smotno in smiselno je izkoristiti znanje in poznavanje lokalnega prebivalstva. Vodja mora pridobiti vse potrebne informacije, da bolje obvlada delo na kraju nesreče. Lokalni vodje bi morali razumeti posebnosti lokalnega okolja, narave, kulture in jezika (Hutton in sod., 2021). Z boljšim usposabljanjem bi bile lokalne ekipe

bolje pripravljene in sposobne odzivati se na lokalne nesreče (Van Wassenhove, 2006).

Če je mogoče, se vzpostavi koordinacijski center prostovoljcev na varnem mestu blizu kraja, kjer je potrebna pomoč (White, 2016). Na tem mestu se morajo prostovoljci prijaviti in podati bistvene informacije, vključno s kontaktnimi podatki, razpoložljivostjo in informacijami o svojih izkušnjah in spretnostih (Twigg in Mosel, 2017; AIDR, 2018).

Predstavniki lokalne skupnosti so bolje seznanjeni s potrebami ljudi, morebitnimi razseljenimi osebami in njihovim poznavanjem krajev, kjer je najbližja zaloga potrebnih virov (hrana v poplavljeni trgovini, oprema v uničeni tovarni, najhitrejša pot do poškodovanih itd.), poznavanje zgodovine kraja pa pomaga tudi pri oceni potrebe po laični psihološki pomoči lokalnemu prebivalstvu (Rodríguez-Espíndola in sod., 2018).

Komunikacija

Dobre komunikacijske veščine lahko pospešijo vključevanje spontanih prostovoljcev na terenu. Komunikacijski kanali naj bodo jasni in vzpostavljeni čim prej. Z razvojem tehnologije lahko SMS tekstovna

sporočila, prav tako tudi e-pošta, pripomorejo k zagotavljanju informacij o potrebnih nalogah in lokacijah ter varnostnih navodil, priporočil in usmeritev za ustrezno izvedbo aktivnosti. Prostovoljci morajo za nudenje pomoči določenemu prejemniku prejeti prave informacije o naslovu, potrebni opremi in vrsti intervencije, ki je zahtevana, seveda ob doslednem varovanju osebnih podatkov žrtev in ravnanju, ki ohranja človekovo dostojanstvo. K temu lahko bistveno prispeva sodobna tehnologija, ki omogoča dostop do širše publike in s tem izjemno hitro mobilizacijo prek družbenih medijev (EESC, 2021).

Poročanje in povratne informacije so prav tako pomembne. Prostovoljci in koordinator tako spoznajo, kakšne so nadaljnje naloge, obenem pa si skrajšujejo seznam nujnih opravil na terenu. Poročanje mora biti ključen del zaključka dnevnih opravil (Paciarotti in Cesaroni, 2020). Koordinator mora biti tudi pozoren in opaziti morebitne prostovoljce, ki so bolj izpostavljeni tveganju travmatičnega doživljanja nesreče (Paciarotti in sod., 2018). Ker spontani prostovoljci ne prejemajo plačila za opravljeno delo, morajo biti koordinator in njegovi nadrejeni pozorni na to, da jim izrazijo ustrezno priznanje in zahvalo (EESC, 2021).

Glede komuniciranja z javnostmi veljajo podobna pravila. Obvestila za javnost morajo biti jasna in jedrnata. Klasični odnosi z mediji in osebna komunikacija so najpomembnejša orodja, uporabljena v kriznem komuniciranju (Verhoeven in sod., 2014). Nastavki sporočil so lahko napisani že pred krizo in se jih ustrezno dopolni z dejanskimi informacijami, in sicer kaj se je zgodilo, kakšni prostovoljci so potrebni, kje in kdaj naj se prostovoljci prijavijo, kakšno delo je treba opraviti, kakšno opremo naj prostovoljci prinesejo s seboj in kakšne so razmere (Corporation for National and Community Service in sod., 2018).

Koordinacija

Upravljanje spontanih prostovoljcev je kompleksen proces, ki je najuspešnejši, kadar so vključene številne skupine deležnikov, tj. skupine za koordinacijo prostovoljcev, skupine za upravljanje nesreč in organizacije skupnosti (Points of Light Foundation, 2018). Prostovoljci imajo dragocene sposobnosti, ki bi jih morali vodje odziva na izredne situacije/naravne nesreče upoštevati in izkoristiti, saj lahko prispevajo k učinkovitemu in premišljenemu odzivu na nesrečo (Sperling in Schryen, 2022).

Vendar imajo spontani prostovoljci tudi svoje negativne strani in slabosti (White, 2016). Pogosto nimajo ustrezne namestitve, prav tako ne hrane ali vode, opreme, zaščitne obleke ali prevoznih sredstev. To predstavlja dodaten izziv za koordinacijsko osebje in odteguje vire, ki so potrebni za žrtve nesreče (White, 2016).

Obenem prostovoljci, ki so željni pomagati, niso vajeni uradnih procesov odločanja in načinov zagotavljanja storitev. Lahko postanejo nestrpni ob zamudah ali pomanjkanju informacij ali se težko uskladijo pri pomoči formalnim agencijam. Bolj so nagnjeni k neodvisnemu delovanju in kršenju pravil (Twigg in Mosel, 2017).

Koordinacija spontanih prostovoljcev se razlikuje od koordinacije profesionalcev in usposobljenih ljudi (Sperling in Schryen, 2022). Kljub temu da spontani prostovoljci zagotavljajo dodatne zmogljivosti in so neprecenljiv vir, lahko koordinacija spontanih prostovoljcev na terenu odvrne strokovne ekipe in reševalce od njihovih primarnih dolžnosti. Zato morajo biti koordinatorji sposobni uskladiti njihove spretnosti in sposobnosti s primernimi nalogami, ki jih morajo prostovoljci opraviti. Zagotoviti morajo, da so te



Slika 1: Polnjenje zaščitnih vreč s peskom (foto: Slovenska filantropija)

Figure 1: Filling sandbags for protection (Photo: Slovenska filantropija)

naloge fizično in psihično sposobni izvesti (Paciarotti in sod., 2018).

Preglednica 3 povzema dejavnosti odziva na nesreče novonastalih skupin in spontanih prostovoljcev.

Med opravljanjem nalog morajo koordinatorji zagotavljati usmerjanje in podporo. Če je delo dobro vodeno, to pozitivno vpliva na same prostovoljce in tako prispeva k procesu krepitev posameznikov in širše skupnosti (Points of Light Foundation in sod., 2018).

V ZDA vpeljan sistem vodenja odziva na nesrečo (ICS) z modelom ukazovanja in kontrole (Command and Control), s slovensko različico Intervencijsko poveljniški sistem (IPS) (Barut, 2023; Malešič, 2020), po ugotovitvah v članku Malešiča (2020) ni primeren za upravljanje spontanih prostovoljcev, saj je sistem tog, počasen in neprilagodljiv, obenem zanemara pomembnost medorganizacijskih odnosov, spontane narave odziva na nesreče, vlogo neorganiziranih prostovoljcev in morebitne konflikte med organizacijami.

(Ne)usposobljenost spontanih prostovoljcev

Spontani prostovoljci in novonastale skupine uporabljajo pristop „učenja z delom“, ki je popolno nasprotje formalnega načrtovanja in postopkov, ki jih izvaja izurjeno profesionalno osebje. Nenehne spremembe v številu ljudi v skupini imajo za posledico nestabilnost skupine in pomenijo izgubo novopridobljenega znanja, izkušenj in spretnosti, kar dodatno otežuje njihovo vključevanje v delo v odzivu (Twigg in Mosel, 2017).

Spontani prostovoljci so pogosto neizkušeni in malo je verjetno, da so formalno izobraženi za odziv na nesreče ali da imajo izkušnje na terenu; obenem v času odziva ni veliko možnosti za dodatno usposabljanje (Twigg in Mosel, 2017).

Organizacije, pristojne za odziv na nesreče, imajo težave pri preverjanju usposobljenosti in spretnosti prostovoljcev ter pri delegiranju nalog, kjer bi bila pomoč prostovoljcev najkoristnejša. Prav tako ne utegnejo preveriti ozadja prostovoljcev in njihovih referenc (npr. strokovnih kvalifikacij, kazenskih evidenc) (Twigg in Mosel, 2017).

Varnost

Vidik varnosti na terenu je prav tako zelo pomemben. Brez ustrezne usposobljenosti in usklajevanja spontani prostovoljci morda ne bodo seznanjeni z varnostnimi protokoli ali nevarnostmi, prisotnimi na prizorišču nesreče. To lahko ogrozi njihova življenja in predstavlja dodaten izziv za odziv v izrednih razmerah (Points of Light Foundation, 2018).

Učinkovito upravljanje spontanih prostovoljcev med izrednimi razmerami ali nesrečami je ključno za zagotavljanje njihove varnosti in maksimiranje njihovega prispevka. Prihod velikega števila ljudi, opreme, oskrbe in vozil na prizorišče nesreče povzroča zastoj ter ovira formalne nujne odzive (Koolen-Maas in sod., 2023; Orloff, 2011).

Prostovoljci se lahko izpostavljajo poškodbam in celo smrti pri poskusih reševanja drugih iz npr. porušenih



Slika 2: Razvrščanje naplavljenih smeti (foto: Slovenska filantropija)

Figure 2: Sorting flooded trash (Photo: Slovenska filantropija)

Medicinska oskrba	Informiranje/ Komuniciranje	Psihosocialna podpora in žalovanje	Nastanitev	Zagotavljanje potrebnih stvari
Izvajanje iskanja in reševanja	Registracija žrtev, razseljenih oseb in evakuirancev	Psihološko svetovanje	Zagotavljanje zavetišča	Zbiranje, prevoz, razkladanje, shranjevanje in distribucija pomoči, oblačil itd.
Prva pomoč in nujna medicinska pomoč	Iskanje pogrešanih oseb, sestavljanje seznamov	Oskrba umrlih	Naselitev razseljenih oseb	Preskrba s hrano in pijačo za žrtve in delavce v izrednih razmerah (npr. postavljanje kuhinj in menz)
Darovanje krvi	Prevajanje	Zagotavljanje ustreznih obredov za pokope		
	Izdajanje in deljenje informacij in sporočil			

Preglednica 3: Naloge, ki jih lahko delegiramo spontanim prostovoljcem (vir: Twigg in Mosel, 2017)

Table 3: The tasks to be delegated to spontaneous volunteers (Source: Twigg and Mosel, 2017)

stavb. Posredovanje prostovoljcev, ki jim primanjkuje ustrezne opreme in tehničnega razumevanja, pristojnim organizacijam oteži reševanje žrtev nesreče iz porušenih stavb (Twigg in Mosel, 2017).

IZZIVI ZA SISTEME VODENJA ODZIVA

Kot omenjeno, običajni in ustaljeni sistemi vodenja odziva na naravne nesreče pri spontanih prostovoljcih niso tako učinkoviti, kot bi lahko bili. Koordinacija spontanih prostovoljcev predstavlja kritičen izziv in odgovornost. Brez učinkovite koordinacije in upravljanja prostovoljcev bi lahko želja in pripravljenost teh prostovoljcev za pomoč ostali neizkoriščeni in vodili do neželenih posledic ali dejanj (Daddoust in sod., 2021). Neizmerno voljo ljudi, da prostovoljno pomagajo, bi moral sistem učinkovito izkoristiti.

Temeljni problem je, da načrtovalci in formalni načrti za nujne primere redko upoštevajo novonastale skupine in spontano prostovoljstvo (Twigg in Mosel, 2017). Načrtovalci odziva na dogodke pogosto ne razumejo narave in značilnosti spontanih prostovoljcev ali njihovih močnih motivov. Zaradi svoje neformalne narave organizacije morda gledajo na pojav spontanih prostovoljcev kot na oviro za učinkovito upravljanje nesreč. Tak pristop lahko vodi do nejevolje pri prostovoljcih, ki menijo, da je profesionalni odziv nezadosten. Posledično so običajni državljani, obstoječe skupine in organizacije ter novonastale skupine pogosto premalo izkoriščene ali je njihova pomoč celo zavrnjena (Paciarotti in Cesaroni, 2020).

Da bi ustrezno ukrepali ob naslednji nesreči, morajo vodje odziva na nesreče imeti močno razvito

spособnost prilagajanja in improviziranja za skupno reševanje novonastalih težav, pri čemer naj uporabijo vse svoje veščine, izkušnje, usposabljanja in znanje (Twigg in Mosel, 2017). Odziv na nesrečo, kjer manjka improvizacije, izgubi prilagodljivost in učinkovitost, potrebno za obravnavo spreminjajočih se okoliščin (Malešič, 2021). Načrti in postopki za odziv na nesrečo bi se morali prilagoditi na to, da bo prostovoljstvo državljanov neizogibno in da te posameznike in skupine brez težav vključimo v ukrepanje po nesrečah. Prav tako je potreben skupen napor za ohranjanje motivacije prostovoljcev (Twigg in Mosel, 2017).

SKLEPNE MISLI

Spontani prostovoljci so pomemben vir pomoči žrtvam ob naravnih in drugih nesrečah. Njihova številčnost, težka obvladljivost in neprilagodljivost sistemu predstavljajo svojevrsten izziv. Pregled ugotovitev iz pretežno tujih raziskav odziva na naravne nesreče iz vseh celin služi informiranju in ozaveščanju o tem vedno pogostejšem pojavu, ki smo mu bili v Sloveniji priča tako v času epidemije koronavirusa kot ob požaru na Krasu leta 2022 ter ob julijskih in avgustovskih poplavah ter neurjih leta 2023, če se omejim samo na nedavne naravne nesreče. Boljši vpogled v ta pojav bo prispeval k informiranemu upravljanju in koordinaciji spontanih prostovoljcev tako s strani organizacij, vključenih v Civilno zaščito, kot tudi s strani morebitnih lokalnih koordinatorjev novonastalih skupin.

Vsebinsko preglednega članka je Livija Rojc Štremfelj predstavila na 16th Slovenian Social Science Conference: Crises and Empowerment in Social Transformations 26. oktobra 2023 v Ljubljani.

Gradbena dela in storitve	Koordinacija in varnost	Pripravljenost	Zastopanje	Drugo
Odstranjevanje ruševin in čiščenje ulic	Neformalna koordinacija drugih skupin in dejavnosti	Izdajanje opozoril, pomoč pri evakuaciji	Spodbujanje ukrepov in praks uradnih agencij za odziv	Zbiranje sredstev za žrtve
Ocenjevanje škode	Varovanje premoženja	Nujna zaščita (npr. zaščitni ukrepi proti poplavam, kot so vreče peska)	Predstavnštvo pritožb preživelih in lobiranje za odškodnine	Skrb za živali
Pregled stavb	Nadzor nad prometom in množicami		Lobiranje pri javnih uradnikih za preprečevanje prihodnjih nesreč	
Obnova storitev (npr. komunikacije) in opreme				
Čiščenje po nesrečah				

Viri in literatura

- AIDR (2017). Australian Disaster Resilience Handbook 12 Communities Responding to Disasters: Planning for Spontaneous Volunteers (AIDR 2017). <https://knowledge.aidr.org.au/media/5618/aidr-communities-responding-to-disasters-planning-for-spontaneous-volunteers-handbook.pdf>
- Barut, D. (2023). Primer praktične uporabe sistema vodenja odziva na dogodek v Občini Logatec. *Ujma*, 37, 234–239.
- Bunker, D., Mirbabaie, M., Stieglitz, S. (2017). Convergence Behaviour of Bystanders: An Analysis of 2016 Munich Shooting Twitter Crisis Communication.
- Corporation for National and Community Service, Hands on Network, & Points of Light Foundation (2018). Managing Spontaneous Volunteers in Times of Disaster (Participant Materials). Corporation for National and Community Service. https://www.humanitarianlibrary.org/sites/default/files/2020/08/hon-cnsc-msvtd_participant_materials.pdf
- Daddoust, L., Asgary, A., McBey, K. J., Elliott, S., Normand, A. (2021). Spontaneous volunteer coordination during disasters and emergencies: Opportunities, challenges, and risks. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 65. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2021.102546>
- EESC (2021). New trends in the development of volunteering in the European Union - Study. <https://doi.org/10.2864/267828>
- Hutton, N. S., Mumford, S. W., Saitgalina, M., Yusuf, J. E., Behr, J. G., Diaz, R., Kiefer, J. J. (2021). Nonprofit Capacity to Manage Hurricane-Pandemic Threat: Local and National Perspectives on Resilience during COVID-19. *International Journal of Public Administration*, 44 (11–12), 984–993. <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1922439>
- Jaime, D., Martínez, P., Contreras, D., Bonacic, C., Marín, M. (2023). Volunteers' capabilities and their perceived satisfaction and performance in volunteering tasks during socio-natural disasters. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 85. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2022.103510>
- Kebe, R. (2007). Arhetipi in kolektivno nezavedno. *Kairos – slovenska revija za psihoterapijo*, 1 (3–4). <https://www.kairos.skzp.org/index.php/revija/article/view/28>
- Koolen-Maas, S. A., Meijis, L. C. P. M., van Overbeeke, P. S. M., Brudney, J. L. (2023). Rethinking Volunteering as a Natural Resource: A Conceptual Typology. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 52 (1_suppl), 353S–377S. <https://doi.org/10.1177/08997640221127947>
- Malešič, M. (2020). Improviziran odziv na nesrečo. *Ujma*, 34–35, 299–304.
- Orloff, L. (2011). *Managing Spontaneous Community Volunteers in Disasters*. CRC Press. <https://doi.org/10.1201/b11078>
- Paciarotti, C., Cesaroni, A. (2020). Spontaneous volunteerism in disasters, managerial inputs and policy implications from Italian case studies. *Safety Science*, 122. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.104521>
- Paciarotti, C., Cesaroni, A., Bevilacqua, M. (2018). The management of spontaneous volunteers: A successful model from a flood emergency in Italy. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 31, 260–274. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2018.05.013>
- Points of Light Foundation, N. U. F. (2018). *Managing Spontaneous Volunteers in Times of Disaster: The Synergy of Structure and Good Intentions*. Points of Light Foundation. <https://www.humanitarianlibrary.org/sites/default/files/2020/08/ManagingSpontaneousVolunteers.pdf>
- Rodríguez-Espíndola, O., Albores, P., Brewster, C. (2018). Disaster preparedness in humanitarian logistics: A collaborative approach for resource management in floods. *European Journal of Operational Research*, 264(3), 978–993. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2017.01.021>
- Sperling, M., Schryen, G. (2022). Decision support for disaster relief: Coordinating spontaneous volunteers. *European Journal of Operational Research*, 299(2), 690–705. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2021.08.022>
- Twigg, J., Mosel, I. (2017). Emergent groups and spontaneous volunteers in urban disaster response. *Environment and Urbanization*, 29(2), 443–458. <https://doi.org/10.1177/0956247817721413>
- United Nations (2021). *State of the World's Volunteerism Report 2022 Building Equal and Inclusive Societies*. <https://www.un-ilibrary.org/content/books/9789210012416>
- Van Wassenhove, L. N. (2006). Blackett memorial lecture humanitarian aid logistics: Supply chain management in high gear. *Journal of the Operational Research Society*, 57(5), 475–489. <https://doi.org/10.1057/palgrave.jors.2602125>
- Verhoeven, P., Tench, R., Zerfass, A., Moreno, A., Verčič, D. (2014). Crisis? What crisis? How European professionals handle crises and crisis communication. *Public Relations Review*, 40(1), 107–109. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.10.010>
- White, H. P. (2016). Understanding the role of spontaneous volunteers in disaster: The case study of the World Trade Centre on 9/11.