



**MA ritgerð**

**Félagsráðgjöf til starfsréttinda**

**Viðbrögð Rauða krossins á Íslandi í kjölfar  
efnahagskreppu árið 2008**

Berglind Karitas Þórsteinsdóttir

**Steinunn Hrafnisdóttir**



**HÁSKÓLI ÍSLANDS**  
**FÉLAGSVÍSINDASVIÐ**

FÉLAGSRÁÐGJAFARDEILD



## **Viðbrögð Rauða krossins á Íslandi í kjölfar efnahagskreppu árið 2008**

Berglind Karitas Þórsteinsdóttir

130566-4809

Lokaverkefni til MA-gráðu til starfsréttinda

Leiðbeinandi: Steinunn Hrafnisdóttir

Félagsráðgjafardeild

Félagsvísindasvið Háskóla Íslands

Nóvember 2015

Viðbrögð Rauða kross Íslands í kjölfar efnahagskreppu árið 2008

Ritgerð þessi er lokaverkefni til MA gráðu til starfsréttinda í félagsráðgjöf og er óheimilt að afrita ritgerðina á nokkurn hátt nema með leyfi rétthafa.  
© Berglind Karitas Þórsteinsdóttir, 2015

Prentun:  
Reykjavík, Ísland, 2015

## Útdráttur

Rauði krossinn er fjöldahreyfing sem hefur víðtæka reynslu af að aðstoða þolendur náttúrulegra hamfara. Á Íslandi var litið á efnahagskreppuna sem hamfarir af mannavöldum og brugðist var við líkt og um hamfarir væri að ræða. Tilgangur þessarar rannsóknar sem er tilviksrannsókn, var að fá skýrari mynd af viðbrögðum Rauða krossins á Íslandi í kjölfar efnahagskreppu árið 2008. Verkefnið byggist á eiginlegum rannsóknaraðferðum þar sem viðtöl voru tekin við þrjá einstaklinga sem voru þjónustunotendur og sjálfboðaliðar á þeim tíma, auk rýnihópaviðtals við starfsfólk félagsins. Markmiðið með þessari rannsókn var að kanna viðhorf, reynslu og gildismat starfsfólks og sjálfboðaliða Rauða krossins til viðfangsefnisins. Helstu niðurstöður voru þær að Rauði krossinn viðurkenndi vandann og fór strax í viðbragðsstöðu. Áhersla var á að styðja atvinnuleitendur til að sporna gegn neikvæðum félagslegum og heilsufarslegum afleiðingum sem fylgja oft langvarandi atvinnuleysi. Einnig var áhersla á þá sem stóðu höllum fæti vegna stöðu sinnar í samfélaginu. Auk margvíslegra aðgerða í formi stuðnings og þjónustu eftir að kreppan hélt innreið sína í landið, kom í ljós að fyrir efnahagshrunið 2008, hafði félagið boðað til málþings til að ræða greiðsluferfiðleika heimilanna og alvarleika málsins. Samstarf var við ríki, sveitarfélög, önnur samtök og stofnanir og viðmælendur voru sammála um samfélagslegt mikilvægi aðgerða Rauða krossins. Þjónustunotendur töldu sérstaklega mikilvægt að hafa fengið tækifæri til þess að hafa hlutverk og hjálpa öðrum á sama tíma. Samvinna starfsmanna og sjálfboðaliða þótti takast vel til. Heyra mátti á viðmælendum að velvilji var til Rauða krossins í samfélaginu og sá mikli kraftur mannauðs sem einkennir félagið var það sem stóð upp úr í hugum flestra. Sú þekking og reynsla sem skapaðist er talin nýtast vel í öðrum verkefnum Rauða krossins.

Lykilorð: Efnahagskreppa, hamfarir, tjónnæmi, viðnámspróttur, sjálfboðastarf, atvinnuleitendur, virkni, félagsleg einangrun, félagsleg staða, efnahagsleg staða.

## **Abstract**

The Red Cross is an international humanitarian movement and has extensive experience in assisting victims of natural disasters. The recession in Iceland was considered a man-made disaster and the reaction was in accordance to that. The purpose of this case study is to paint a clear picture of the Icelandic Red Cross' response to the Icelandic financial recession in 2008. The research is based on qualitative research methods. Three people who either utilized the service or worked as volunteers at that time were interviewed along with a focus group of employees from the Icelandic Red Cross. The aim of the research was to explore the attitude, experience and values of employees and volunteers towards this subject. The main results are that the Red Cross acknowledged the problem and reacted immediately. They emphasized assistance for the unemployed in order to prevent negative social and health issues, which are often consequences of long-term unemployment. They also emphasized supporting those who were in dire need because of their social status. Apart from various measures taken in support of and service for those who needed it most in the aftermath of the financial crisis it turned out that before the crisis in 2008, the Red Cross had hosted a symposium on the financial difficulties of Icelandic families and how serious the problem was. They cooperated with the government, communities, other organizations and institutes, and the people who were interviewed all agreed on the importance of the actions taken by the Red Cross'. Those who utilized the service found it very important to have received this opportunity and also valued the opportunity to be able to help others at the same time. The cooperation between employees and volunteers is considered to have been successful. It can be deduced from those who were interviewed that the Icelandic society is pleased with the Red Cross and the strength of the great people that characterize the organization is what stands out most of all. There is a further belief that the knowledge and experience the Red Cross gained will be beneficial in all future endeavours.

Keywords: Financial crisis, disasters, vulnerability, resilience, volunteering, unemployed people, activity, social isolation, social status, financial status.

## Formáli

Rannsókn þessi var unnin sem 30 ECTS – eininga lokaverkefni í meistaranámi til starfsréttinda. Verkefnið var unnið á haustönn 2015 undir leiðsögn dr. Steinunnar Hrafnisdóttur, dósentis í félagsráðgjöf, við Félagssráðgjafardeild Háskóla Íslands. Ég met mikils þá góðu leiðsögn og velvild en ekki síður skilning og hvatningu sem ég naut. Fyrir það kann ég henni bestu þakkir. Einnig eru Helgu G. Halldórsdóttur færðar kærar þakkir fyrir sitt framlag og þann tíma sem hún gaf sér til að koma þessu verkefni á framfæri við þátttakendur rannsóknar. Framlag Helgu var mjög mikilvægt fyrir framgang þessarar rannsóknar. Þá þakka ég Þórdísi Eddu Jóhannesdóttur fyrir að þýða útdráttinn yfir á ensku auk yfirlesturs og góðra ráðlegginga. Þá vil ég þakka eiginmanni mínum Stefáni G. Óskarssyni fyrir sinn stuðning nú sem fyrr. Að lokum vil ég þakka viðmælendum rannsóknar kærlega fyrir þátttöku sína.





## Efnisyfirlit

Útdráttur.....	3
Abstract .....	4
Formáli.....	5
Efnisyfirlit.....	7
<b>1 Inngangur .....</b>	<b>9</b>
<b>2 Fræðileg umfjöllun .....</b>	<b>13</b>
2.1 Kenningar og hugmyndafræði .....	13
2.1.1 Kenning um tjónnæmi vegna hamfara .....	14
2.1.2 Kenning um almannagæði.....	15
2.1.3 Kenning um félagsauð .....	15
2.1.4 Kenningar um samfélagsvinnu og notendasamráð.....	17
2.1.5 Valdefling.....	18
2.1.6 Styrkleikasjónarhorn í samfélagsþróun .....	19
2.2 Rannsóknir á samfélagslegum áföllum .....	20
2.3 Þriðji geirinn .....	23
2.4 Viðbrögð Rauða krossins.....	26
<b>3 Viðbrögð íslenskra stjórnvalda við kreppunni .....</b>	<b>31</b>
3.1 Markmið íslenskra stjórnvalda.....	31
3.2 Áfallahjálp á neyðartímum .....	32
3.2.1 Hlutverk sveitarfélaga vegna samfélagslegra áfalla .....	33
3.2.2 Hlutverk þjóðkirkju og annarra trúfélaga á tímum áfalla .....	34
3.2.3 Mikilvægi sálræns stuðnings.....	35
<b>4 Tilviksrannsókn: Viðbrögð Rauða krossins .....</b>	<b>37</b>
4.1 Tilviksrannsókn .....	38
4.2 Val á aðferð.....	39
4.3 Framkvæmd rannsókna.....	39
4.4 Rannsóknargögn og gagnagreining.....	41
4.5 Styrk- og veikleikar.....	42
4.6 Siðferðileg álitamál .....	43
<b>5 Niðurstöður .....</b>	<b>45</b>
5.1 Niðurstöður rýnihóps.....	45
5.2 Niðurstöður úr einstaklingsviðtölum .....	55

<b>6 Umræða og lokaorð .....</b>	<b>61</b>
<b>Heimildaskrá .....</b>	<b>68</b>
<b>Viðauki 1 – einstaklings viðtalsvísir .....</b>	<b>77</b>
<b>Viðauki 2- Viðtalsvísir fyrir rýnihóp .....</b>	<b>78</b>
<b>Viðauki 3- Kynning og beiðni til þátttakenda í rýnihóp .....</b>	<b>79</b>
<b>Viðauki 4 - Upplýst samþykki. ....</b>	<b>80</b>

## 1 Inngangur

Hinn 6. október 2008 varð bankahrun á Íslandi sem var samfélagslegt áfall fyrir íslensku þjóðina. Efnahagskreppa hélt innreið sína í landið. Um svokallaða tvíburakreppu var að ræða, annars vegar bankakreppu sem stafaði af hruni þriggja stærstu banka landsins og hins vegar gjaldeyriskreppu vegna skyndilegra straumhvarfa í fjármagnsflæði (Arney Einarsdóttir, 2010; Seðlabanki Íslands, 2008). Rauði krossinn er fjöldahreyfing sem hefur víðtæka reynslu af að aðstoða þolendur náttúrulegra hamfara (e. natural disasters) innanlands sem utan (Rauði kross Íslands, e.d. a). Á Íslandi var litið á efnahagskreppuna sem hamfarir af mannavöldum og brugðist við samkvæmt aðgerðaáætlun vegna hamfara (e. disaster mode). Fram kemur í skýrslu félags- og húsnæðismálaráðherra um *árangur vinnumarkaðsaðgerða fyrir ungt fólk* (2013), að í kjölfar efnahagsþrenginganna hafi skráð atvinnuleysi aukist til mikilla muna umfram það sem verið hafði á Íslandi. Mikil aukning var á meðal ungra skráðra atvinnuleitenda hjá Vinnumálastofnun. Skráð atvinnuleysi jókst einnig á meðal annarra aldurshópa en þó varð hlutfallslega meiri aukning hjá skráðum atvinnuleitendum á aldrinum 16-29 ára fram til áramóta 2008-2009 en hjá öðrum aldurshópum. Viðbrögð Rauða krossins beindust því aðallega að atvinnuleitendum til dæmis í vinnumarkaðsátakinu *Ungt fólk til athafna* sem byggðist á sérstökum samningi á milli Rauða krossins og Vinnumálastofnunar, hér eftir nefnd VMST (Félags- og húsnæðismálaráðherra, 2013).

Tilgangur þessarar rannsóknar var að fá skýrari mynd af viðbrögðum Rauða krossins á Íslandi í kjölfar efnahagskreppu árið 2008. Í samráði við leiðbeinanda þessarar ritgerðar var ákveðið að Rauði kross Íslands yrði skoðaður sem tilvik (e. case) með tilviksrannsókn (e. case study research). Tilviksrannsókn sem aðferð er notuð í margvíslegum kringumstæðum til að bæta við þá þekkingu sem fyrir er til dæmis þegar lýsa á flóknum félagslegum fyrirbærum á greinargóðan hátt (Yin, 2014).

Markmiðið með þessari rannsókn var að kanna viðhorf starfsfólks og sjálfboðaliða Rauða krossins til viðfangsefnis rannsóknar út frá reynslu þeirra og gildismati. Til þess að ná fram þessum markmiðum hafa verið settar fram eftirfarandi rannsóknarspurningar:

- Hver voru viðbrögð Rauða krossins á Íslandi í kjölfar efnahagskreppu árið 2008?
- Hvers konar aðstoð var veitt í kjölfar efnahagskreppu?
- Hverjir voru taldir í brýnustu þörf fyrir stuðning?
- Hvernig var nýting mannauðs?

Áhugi minn á viðfangsefni þessarar ritgerðar kviknaði þegar leitað var eftir því að meistaranemi í félagsráðgjöf til starfsréttinda tæki að sér að rannsaka hvernig Rauði krossinn á Íslandi brást við í kjölfar efnahagskreppunnar 2008, þar sem það hafi ekki verið gert áður. Þess má þó geta að árið 2012 gerði Kolbrún Guðjónsdóttir rannsókn til MA prófs í félagsráðgjöf, þar sem hún gerði úttekt á úrræðum Rauða kross Íslands er miða að því að halda atvinnulausum félagslega virkum. Ég hef ekki fundið sambærilegar rannsóknir þessari hér, en til eru fjölmargar rannsóknir á viðbrögðum vegna náttúruhamfara líkt og ýmsir fræðimenn hafa fjallað um (Henderson, 2013; Nikku, 2013; Zakour og Gillespie, 2013; Zakour, 2013) sem verður stuðst við hér.

Það gefur rannsókninni hagnýtt gildi að niðurstöður hennar stuðla að aukinni þekkingu fagaðila og annarra á stöðu og þörfum fólks í kjölfar efnahagslegra hamfara og auðvelda þar með þróun og stefnumörkun í málaflokknum til framtíðar.

Ritgerðin skiptist í sex kafla. Annar kafli fjallar um fræðilega þekkingu og skiptist í fjóra hluta. Fyrsti hluti er helgaður kenningum og hugmyndafræði rannsóknar. Annar hluti fjallar um fyrri rannsóknir á sviði hamfara. Þriðji hluti fjallar um hinn svonefnda þriðja geira. Í fjórða hluta er síðan greint frá viðbrögðum Rauða krossins. Í þriðja kafla verður fjallað um velferðarstefnu íslenskra stjórnvalda auk þess sem rætt er um áfallahjálp á neyðartímum og sálfélagsleg viðbrögð. Fjórði kafli er helgaður aðferðafræði og framkvæmd rannsóknar. Þar er umfjöllun um eigindlegar rannsóknaraðferðir, tilviksrannsóknir og rýnihópa auk einstaklingsviðtala. Í kaflanum verður farið yfir framkvæmd rannsóknar, takmarkanir og siðferðileg álitamál. Í fimmta kafla verður gerð grein fyrir niðurstöðum rannsóknar. Eigindlegum niðurstöðum er raðað niður eftir þeim þeim sem birtust við greiningu einstaklingsviðtala og úr rýnihópaviðtali. Ritgerðin endar á lokaorðum og umræðukafla þar sem rannsóknarspurningum verður svarað auk þess sem fjallað verður um styrk- og veikleika rannsóknar. Í lokin eru birt fylgiskjöl

rannsóknar sem eru viðtalsvísar fyrir annarsvegar einstaklingsviðtöl og hinsvegar rýnihópaviðtal, kynningarbréf og bréf um upplýst samþykki.

Hér á eftir eru skilgreiningar á meginhugtökum sem eru miðlæg í verkinu. Önnur hugtök verða skilgreind jafnóðum og þau koma fram. *Hamfarir* (e. disaster) eru samkvæmt Zakour (2013) annaðhvort af völdum náttúru eða manna. Náttúrulegar hamfarir eru til dæmis eldgos og jarðskjálftar. Hamfarir af mannavöldum eru annað hvort tæknileg og/eða iðnaðarslys til dæmis hrun bygginga, flutningaslys og mengun af völdum spilliefna, einnig efnahagskreppur (International federation of Red cross and Red crescent societies-IFRC, 2013; Zakour,2013). Hugtakið *kreppa* (e. Recession) lýsir alvarlegum samdrætti í efnahagslífi. Meginneinkenni kreppu eru samdráttur í þjóðarframleiðslu og aukið atvinnuleysi. Helstu mælikvarðar á dýpt kreppu eru opinberar upplýsingar um þjóðarframleiðslu en einnig gefa opinberar upplýsingar um atvinnuleysi ákveðnar vísendingar (Arney Einarsdóttir, 2010). Í mælingum á *atvinnuleysi* eru notaðar tvær megin skilgreiningar samkvæmt Guðnýju Björk Eydal, Halldóri S. Guðmundssyni og Tómasi Birni Bjarnasyni (2012). Annars vegar er um að ræða svokallað „skráð atvinnuleysi“ sem eru opinberar staðartölur um fjölda bótadaga eða bótaþega. Hins vegar er um að ræða alþjóðlegar skilgreiningar þar sem svarendur í úrtakskönnunum þurfa að uppfylla viss skilyrði til að teljast atvinnulausir. VMST hefur þann hátt á að skráðir atvinnuleysisdagar, það er allir dagar nema laugardagar og sunnudagar, eru umreiknaðir í meðalfjölda einstaklinga út frá áætluðum mannafla á vinnumarkaði. *Tjónnæmi* (e. vulnerability) er hugtak sem felur í sér umfang og áhættu á því hversu berskjaldað fólk og félagsleg kerfi eru fyrir því að verða fyrir skaða af völdum hamfara. Hugtak þetta varð til um 1970 eftir að í ljós kom að þrátt fyrir að fjöldi hamfara væri sá sami, jókst tjón vegna þeirra (Zakour og Gillespie, 2013). Jafnframt kom fram að félagsleg kerfi innan samfélaga virtust hafa áhrif á hve miklar afleiðingar urðu af völdum sambærilegra hamfara á ólíkum svæðum (Zakour og Gillespie, 2013).

*Viðnámsþróttur* (e. resilience) í víðum skilningi þess orðs, felur í sér þá getu sem viðkomandi hefur til þess að takast á við og ná sér eftir missi. Samkvæmt Fekete, Hufschmidt og Kruse, (2014) hefur hugtakið smám saman orðið meginhugtak í hamfararannsóknunum. Samkvæmt Zakour (2013) felst viðnámsþróttur í því ferli sem það tekur félagslegt kerfi að ná sér skjótt og vel eftir hamfarir og ná aftur sömu virkni og fyrir

hamfarir. Það sem felst í þessari túlkun á ekki einungis við um að vera án líkamlegra og andlegra kvilla af völdum hamfara heldur er þörf á virkni bæði innan fjölskyldna sem og í virkri þátttöku í samfélaginu, að mati Zakour (2013).

*Velferð* (e. well being) er eitt af meginhugtökum félagsráðgjafar eins og tíundað er í siðareglum greinarinnar. Félagsráðgjöf sem starfsgrein vinnur að félagslegum breytingum með áherslu á valdeflingu og mannréttindi fólks svo auka megi velferð einstaklinga í samfélögum heimsins (Gamble, 2012; International Federation of Social Workers-, IFSW, 2012). Sálfélagsleg velferð (e. psychosocial well being) er samkvæmt Terlonge (2014) einstaklingsbundin. Upplifun hvers og eins byggist á öflugri (e. dynamic) reynslu sem geta hvers og eins, félagsleg sambönd, félagslegt tengslanet og menningarleg gildi hafa mismunandi áhrif á.

Hugtakið *samfélag* (e. community) á sér enga eina skilgreiningu. Samfélag hefur til dæmis verið skilgreint þannig að það sé myndað af hverfum sem byggð eru fólki sem deilir sama stað og rými samtímis en hverfin geta verið menningarlega afmörkuð (Dale, 2007). *Félagsleg einangrun* (e. social exclusion) á til dæmis við um misskiptingu á auðlindum sem til eru í samfélaginu hverju sinni sem hindrar berskjaldaða borgara og jaðarhópa í að taka fullan þátt í samfélagi. Á þetta við um félagslega-, efnahagslega- og pólitíska þátttöku í samfélagi þar sem mikill meirihluti borgaranna á kost á fullri þátttöku (Keeler, 2013). Fræðimennirnir Collins, Garlington og Cooney (2015) hafa bent á að félagsleg einangrun sé eitt form þjáningar sem sé til staðar, jafnvel í velmegunarsamfélögum. Félagsráðgjöf sem starfsgrein talar fyrir jöfnum rétti fólks til ákvarðana og samfélagslegrar þátttöku (Payne, 2013). *Gildi* (e. values) Samkvæmt Thompson (2015) nær hugtakið í sinni einföldustu mynd yfir það sem hverjum og einum er mikilvægt og þess vegna hafi þau gildi mikilvæg áhrif á viðhorf og hegðun fólks.

## 2 Fræðileg umfjöllun

Í þessum kafla er fræðilegri umfjöllun skipt í fjóra hluta. Í þeim fyrsta verður fjallað um kenningar og hugmyndafræði sem tengjast viðfangsefninu. Í öðrum verður fjallað um fyrri rannsóknir á sviðinu. Í þeim þriðja er fjallað um hinn svonefnda þriðja geira. Í fjórða hluta eru viðbrögð Rauða krossins við efnahagshruninu rædd. Notuð hafa verið nokkur heiti um skipulagsheildir sem sjá um sjálfbóðið starf. Þar má nefna sjálfbóðaliðasamtök, samtök, félög og félagasamtök (Sigurveig Sigurðardóttir, 2008). Hér verða þessi heiti notuð um Rauða krossinn eftir atvikum.

### 2.1 Kenningar og hugmyndafræði

Viðfangsefni ritgerðarinnar má líta frá ýmsum kenningarlegum sjónarhornum. Hér hafa verið valdar samfélagskenningar í samræmi við það samfélagslega áfall sem varð hér á landi í kjölfar efnahagshruns árið 2008. Rauði krossinn er góðgerðarfélag sem starfar í almannabágu og sinnir góðgerðarstarfi til dæmis með því að bjóða upp á samfélagslega þjónustu, tímabundið eða til lengri tíma (Steinunn Hrafnadóttir, 2006). Samfélagskenningar eru því að mati höfundar hjálplegar til þess að svara þeim rannsóknarspurningum sem hefur verið lagt upp með. Hér verða því notaðar áfallakenningar, kenningar um tjónnæmi vegna hamfara auk kenninga um samfélagsvinnu og notendasamráð.

Þá hefur einnig verið ákveðið að notast við kenningar sem tengjast þriðja geiranum. Þær eru nokkrar, en hér verður farin sú leið að nota tvær þeirra. Annars vegar kenningu um almannagæði, vegna þess að Rauði krossinn bregst við þegar opinberir aðilar sinna ekki almannahagsmunum að öllu leyti og er það í samræmi við kenninguna um almannagæði. Hins vegar verður hér nýtt kenning um félagsauð þar sem mannauður og sjálfbóðastarf er eitt af einkennum samtakanna.

*Sjónarhorn sem leggur áherslu á gagnrýna hugsun* (e. critical paradigm) hvetur rannsakanda til þess að sjá félagslegan raunveruleika út frá mörgum sjónarhornum, ólíkt

þeim kenningum sem aðhyllast hlutlægni, hlutleysi og fyrirsjáanlega rökrétta hegðun (e. rationality) (Brophy og McDermott, 2013). Það samræmist því markmiðum þessarar rannsóknar en þau eru að ná fram mismunandi viðhorfum þátttakenda. Út frá því hefur verið ákveðið að styðjast við hina *gagnrýnu kenningu* (e. critical theory). Einnig var kenningin valin þar sem í sínum breiðasta skilningi snýst gagnrýnin félagsráðgjöf um að greina og umbreyta valdatengslum (e. power relations) á öllum stigum félagsráðgjafar (Healy, 2014). Sýnt hefur verið fram á að stéttaskipting hafi áhrif á tjónnæmi einstaklinga auk þess sem félagsleg staða viðkvæmra hópa hafi áhrif á getu fólks til að nálgast bjargir og auka öryggi sitt í hættulegum aðstæðum (Zakour og Gillespie, 2013). Því hafa félagsráðgjafar sem starfa við hamfarafélagsráðgjöf lagt áherslu á réttláta skiptingu auðlinda í samfélaginu með áherslu á félagslegan jöfnuð og gott aðgengi upplýsinga (Henderson, 2013; Payne, 2013; Zakour og Gillespie, 2013). Samkvæmt Beckett og Maynard (2013) sáu bresku félagsráðgjafasamtökin (BASW) ástæðu til að minnast sérstaklega á réttláta skiptingu á auðlindum í siðareglum samtakanna. Þar er áréttað að félagsráðgjafar vinni út frá réttlátri skiptingu á þeim björgum sem þeir hafa yfir að ráða í sínum störfum (Beckett og Maynard, 2013).

### **2.1.1 Kenning um tjónnæmi vegna hamfara**

Þegar óöruggar aðstæður og *ógnir* (e. hazards) spila saman, er mikil hætta á hamförum samkvæmt Zakour og Gillespie (2013) en þar eru meginorsakir óöruggar aðstæður af einhverju tagi. *Kenning um tjónnæmi vegna hamfara* (e. disaster vulnerability theory) samkvæmt Zakour (2013) miðar að því að skýra næmi (e. susceptability) ýmissa aðila allt frá einstaklingum til stofnana eða ríkja. Samkvæmt Zakour og Gillespie (2013) getur næmi falist í félagslegri stöðu, afkomumöguleikum og takmörkuðu aðgengi að auðlindum í samfélaginu. Tjónnæmiskenningin er samkvæmt Zakour og Gillespie (2013) talin geta aukið skilning á orsökum hamfara og viðeigandi aðferðum til að draga úr skaða vegna þeirra, með betra aðgengi að auðlindum og réttlátari skiptingu þeirra. Zakour og Gillespie (2013) benda á að kenningin feli í sér fleira en hefðbundin atriði viðbragðsáætlana sem lúta að forvörnum, viðbrögðum og endurreisn samfélaga. Aðrir þættir sem þeir nefna eru umhverfisleg sjálfbærni, hryðjuverk og félagsleg þróun. *Sjálfbærni* hefur verið lýst á þann veg að hún snúist um að hámarka félagslega og efnahagslega velferð í samfélögum í sátt við umhverfið (Umhverfisráðuneytið, 2002). *Sjónarhorn félagslegrar þróunar* (e. social



development model) vinnur samkvæmt styrkleika- og valdeflandi sjónarmiðum sem fela í sér aðgerðir sem byggjast á viðnámsþrótti og félagsauði, samkvæmt Zakour og Gillespie, (2013). Tjónnæmiskenningin samræmist því *félagslegu réttlæti* (e. social justice) sem er megininntakið í rannsóknum, menntun, starfsvettvangi og siðareglum félagsráðgjafa. Í félagslegu réttlæti felst sá skilningur að hver og einn eigi að njóta jafnra félagslegra-efnahagslegra- og pólitískra möguleika og tækifæra. Kenningin er talin hafa alhæfingargildi á milli hamfarasvæða í menningarlegu og félagslegu samhengi (National Association of Social Workers-NASW, e.d; Zakour og Gillespie, 2013).

### **2.1.2 Kenning um almannagæði**

Tvö meginéinkenni eru á almannagæðum (e. public goods) sem tengjast þeirri vöru og þjónustu sem um ræðir að mati Anheier, (2014). Annars vegar að ekki er hægt að útiloka að notendur fái að njóta viðkomandi gæða, nema með ærnum tilkostnaði. Til dæmis er varla framkvæmanlegt að útiloka þá sem ekki greiða skatta frá því að njóta náttúru eða útilistaverka. Hinsvegar er um að ræða að notkun eins aðila af gæðum útilokar ekki eða minnkar gæði fyrir aðra notendur. Þegar einungis er um að ræða eitt af einkennum almannagæða er það kallað hálfveldings almannagæði, (Anheier, 2014). Samkvæmt Valentinov (2008) fjallar *kenningin um almannagæði* (e. the public goods theory) um inngrip þriðja geirans sem bætir úr þegar stjórnvald sinnir ekki þjónustupörfum allra sem á þurfa að halda. Því fjallar kenningin um almannagæði um viðbrögð samtaka sem ekki hafa hagnað að markmiði (e. non profit) þegar stjórnvald veitir ekki opinbera þjónustu að fullu eða öllu leyti (Anheier, 2014). Kenningin um almannagæði er talin eiga við hér þar sem Rauði krossinn hefur tekið að sér verkefni samkvæmt beiðni sveitarfélaga, til dæmis að sjá um rekstur virkniúrræðis sem nefndist *Deiglan* (Garðabær, 2010).

### **2.1.3 Kenning um félagsauð**

Til eru fleiri en ein skilgreining á félagsauði en samkvæmt skilgreiningu Alþjóðabankans (e. The World bank) á hugtakinu, á félagsauður við um þær stofnanir, samskipti og mynstur (e. norms) sem tengjast magni gæða og félagslegra samskipta í samfélaginu, þar sem sjálfur félagsauðurinn haldi saman öllum þeim stofnunum sem saman skapa grunnstoðir samfélags. Bent er á (The World bank, 2011) að stöðugt fleiri vísbendingar sýni fram á hve félagsleg samloðun (e. cohesion) sé mikilvæg fyrir efnahagslega velmegun og sjálfbæra þróun. *Sjálfbær þróun* hefur verið skilgreind af Sameinuðu þjóðunum sem

þróun sem mætir þörfum samtímans án þess að draga úr möguleikum komanda kynslóða til að draga úr þörfum sínum (United Nations, 1987). Í skilgreiningu Alþjóðabankans á félagsauði er jafnframt lögð áhersla á að líta bæði til jákvæðara og neikvæðra þátta sem tengjast félagsauði. Talin er þörf á að tengja saman þá þætti sem skapa margbreytileika í samfélögum, svo sem eins og trúarbrögð, kynþætti og félags-efnahagslega stöðu fólks. Það er í þeim tilgangi að sporna gegn neikvæðum hliðum á félagsauði sem felast í þröngsýnum viðhorfum og áherslu á velmegun fámennra hópa sem geta hindrað efnahagslega- og félagslega þróun samfélaga (The World bank, 2011).

Fræðimaðurinn Garrett (2013) hefur fjallað um sjónarmið Pierre Bourdieu (1930-2002) sem var franskur félagsfræðingur, mannfræðingur og heimspekingur sem var þekktur fyrir umfjöllun sína um félagsauð. Samkvæmt Garrett (2013) fjallaði Bourdieu um þrennskonar auð, efnahagslegan, menningarlegan og félagsauð og áleit hinn efnahagslega auð veita völd en menningarlegan auð taldi hann eiga við um menntun og félagslega stöðu. Skilgreining Bourdieu á félagsauði var sú að um væri að ræða auðlindir eða sambönd sem hægt væri að fá aðgang að í gegnum styrkt félagslegt tengslanet, til dæmis með því að vera meðlimur hóps sem hefur yfir slíkum auð að ráða (Garrett, 2013).

Ýmsir fræðimenn hafa bent á (Kirke, 2013; Turunen, Matthies, Närhi, Boeck, og Albers, 2001; Boeck, McCullough og Ward 2001) að félagsauður verði til í samskiptum fólks í daglegu lífi og byggist á trausti og gæðum í samskiptum. Til þess að þróa félagsauð er talið að megináhersla þurfi að vera á virkni og þátttöku fólks. Kenningar sem fjalla um traust, eins og kenningin um félagsauð, beina sjónum að vandamálum tengdum upplýsingaskorti og vantrausti sem getur skapast í kjölfarið. Sem dæmi nefnir Anheier (2014) að þegar fólk gefur til sérstakra góðgerðarmála þá vill það geta treyst því að góðgerðarsamtökin skili því á réttan stað. Því er talið að félög sem ekki hafa hagnað að markmiði, njóti frekar trausts í samfélaginu (Anheier, 2014). Samkvæmt Ómari H. Kristmundssyni og Steinunni Hrafnadóttur (2012), er talið hagkvæmt fyrir opinbera geirann að semja við félög sem geti eingöngu ráðstafað hagnaði í almannabágu, (e. non distribution constraint) því þá sé minni hætt á misnotkun á fjármagni hins opinbera. Tveir þættir sem tengjast félagsauði eru *upplýsingar* og *borgaraleg þátttaka* samkvæmt Zakour og Gillespie (2013).

Samkvæmt Troy, Carson, Vanderbeck og Hutton, (2007) er gott aðgengi að upplýsingum talið lykilatriði til að geta brugðist skjótt við í kjölfar áfalla (Troy o.fl., 2007). Í rannsókn Troy og féлага frá árinu 2007 um viðbrögð í kjölfar hamfara, var kannað hvernig upplýsingum var safnað á kerfisbundinn hátt í gagnagrunni sem átti að gagnast stofnunum og einstaklingum til dreifingar á hjálpargögnum. Þar voru bæði upplýsingar um bjargir og mannauð á einum stað sem var aðgengilegur á veraldarvefnum. Fræðimennirnir (Troy o.fl., 2007), benda á að viðhald á slíkum gagnabanka geti verið samstarfsverkefni ýmissa aðila jafnt í opinbera-, einka- sem í þriðja geiranum. Niðurstöður rannsóknar sýndu fram á að það styrki bæði forvarnir og viðbrögð í samfélögum að hafa upplýsingar tiltækar á einum stað. Troy og félagar (2007) nefna sem dæmi að þetta skapi tækifæri fyrir Rauða kross deildir til að geyma samninga við samstarfsaðila á einum stað og nefna sem dæmi að slíkt hafi gagnast starfsmönnum og sjálfboðaliðum hreyfingarinnar í kjölfar fellibylsins *Katrina* í Bandaríkjunum árið 2005 (Troy o.fl., 2007). Starfsmenn Rauða krossins skráðu í gagnagrunninn hagkvæma samninga við þjónustuaðila sem þolendur gátu nálgast vegna tjóns í kjölfar hamfara.

Samkvæmt Zakour og Gillespie, (2013) þýðir borgaraleg þátttaka að borgarar innan samfélags taka að sér mikilvæg hlutverk. Dæmi um borgaralega þátttöku eru störf sjálfboðaliða. Einnig má nefna félagshreyfingar sem berjast fyrir mannréttindum og gegn ójöfnuði ásamt félögum sem eiga það sameiginlegt að vera í hagsmunabaráttu af einhverju tagi þar sem starfræktir eru sjálfshjálparhópar eða félagsmönnum veittur mismunandi stuðningur eða þjónusta (Ómar H. Kristmundsson og Steinunn Hrafnadóttir, 2011).

#### **2.1.4 Kenningar um samfélagsvinnu og notendasamráð**

*Kenningar um samfélagsvinnu og notendasamráð* fjalla um samfélagslegar aðgerðir sem stuðla að félagslegum breytingum og fjalla um þátttöku og virkni, sem eru í mótvægi við félagslega einangrun (Elliott, 2010; Richards-Schuster, Ruffolo, og Nicoll, 2015). Alþjóðasamtök félagsráðgjafa leggja áherslu á samfélagsvinnu með áherslu á þátttöku og félagslega velferð allra borgara til að sporna gegn félagslegri einangrun og vinna að félagslegu réttlæti og mannréttindum. (International Federation of Social Workers-IASSW og -ICSW, 2012). Fræðimenn hafa lagt áherslu á (Cordery og Sinclair, 2013) mikilvægi þess að framkvæma árangursmat á verkefnum í samfélagsvinnu og auka

skráningu á þeim vettvangi. Samkvæmt Frederick og Goddard (2008) er mikilvægt þegar *neyðaraðstoð* (e. emergency relief) er veitt að vera í samráði við notendur og virða þeirra ákvarðanir um eigin mál. Í því felst að sýna notendum virðingu, trúnað og virða menningarleg gildi viðkomandi en rannsóknir hafa sýnt að notendur kjósa umfram annað að vera sýnd virðing og skilningur. Þetta sjónarmið samræmist skýrslu Rauða krossins og Rauða hálfmánans *Think Differently* (2013) sem fjallar um mannúðaraðstoð í kjölfar efnahagskreppunnar í Evrópu (Frederick og Goddard, 2008; International federation of Red cross and Red crescent societies, 2013).

*Samfélagsvinna* (e. Community work) hefur samkvæmt Popple (1995) það að markmiði að auka getu fólks til að ná betri stjórn á aðstæðum sínum til hagsbóta fyrir heildarhagsmuni samfélagsins. Twelvetrees (2008) fjallar um að samfélagsvinna sé ferli sem miði að því að aðstoða venjulegt fólk til að bæta samfélag sitt. Samfélagsvinna hefur einnig verið skilgreind sem leið til að gera fólki kleift að auka lífsgæði sín og hafa meiri áhrif á það ferli (Mayo, 2002).

Hugtakið *notendasamráð* (e. user participation) á við um það þegar notendur þjónustu eru þátttakendur í því að móta þjónustuna. Með því aukast völd notenda sem hafa í kjölfarið meiri stjórn á eigin lífi (Warren, 2007). Hefð er fyrir því að félagsráðgjafar vinni í samvinnu við notendur þjónustu, sem á rætur að rekja til frumkvöðla greinarinnar, þeirra Jane Addams og Mary Richmond. Þessi hugsun um að vinna með skjólstæðingum og í samvinnu við þá, má greina í kenningarlegum grunni félagsráðgjafar. Nútíma kenningar í félagsráðgjöf endurspeglar þessa hugmyndafræði um að samband á milli félagsráðgjafa og notandaþjónustu sé megindrifkraftur til að breytingar geti átt sér stað til bættra lífsskilyrða fyrir notendur (Healy, 2014).

Hér er þessi hugmyndafræði talin eiga vel við þar sem samkvæmt skýrslu Alþjóða Rauða krossins *Think differently* hefur óöryggi aukist hjá fólki vegna afleiðinga af alþjóðlegri efnahagskreppu og talin er þörf á heildstæðari nálgun (e. holistic view) og aukinni þátttöku fólks sem nýtir þessa aðstoð (International federation of Red cross and Red crescent societies, 2013).

### **2.1.5 Valdefling**

Hugtakið *valdefling* snýst um að gefa einstaklingum vald yfir eigin lífi og tengist auknum mannréttindum og lífsgæðum. Það getur ýtt undir breyttan sjálfsskilning sem gerir

notendum kleift að fara frá því að vera þiggjendur yfir í að vera þátttakendur sem nýta eigin hæfni til að hjálpa öðrum (Lára Björnsdóttir, Halldór S. Guðmundsson, Kristín Sigursveinsdóttir og Auður Axelsdóttir, 2011) Bent hefur verið á að vissar hindranir geti legið í því að viðkomandi þjónustunotendur hafi ekki trú á eigin getu (Healy, 2014)

Thompson, (2015) lítur svo á að valdefling eigi sér stað á þremur stigum. Fyrsta stigið segir hann vera persónubundið (e. personal) sem felist að miklu leiti í eigin getu til að auka sjálfsálit. Annað stigið felur í sér menningarlega þætti eins og óskrifðar reglur og menningarleg gildi. Á þessu stigi felst valdefling í því að koma í veg fyrir fordóma sem byggjast á staðalímyndum. *Staðalímyndir* (e. stereotypes), felast í fyrirframgefnum hugmyndum um eiginleika fólks sem tilheyra ákveðnum hópi (Wade og Tavis, 2010). Þriðja stig fjallar um hvernig einstaklingum getur verið mismunað út frá stétt, stöðu, kyni eða öðrum eiginleikum þar sem valdefling myndi snúa að þáttum eins og fátækt eða fordómum, að mati Thompson, (2015).

Fræðimenn hafa einnig bent á (Payne, Field, Rolls, Hawker, og Kerr, 2007) hvernig tilviksrannsókn sem rannsóknaraðferð getur verið valdeflandi fyrir þátttakendur. Ástæða þess er talin vera hve reynsla þátttakenda er mikils metin og með tilviksrannsókn er hægt að sýna vel fram á hvernig afrakstur af vinnuframlagi þátttakenda hefur nýst í samstarfi innan stofnana. Einnig getur tilviksrannsókn staðfest spennu og árekstra innan þess tilfellis sem verið er að rannsaka, til dæmis innan stofnunar að mati Payne og félagar (2007). Í þessari tilviksrannsókn tók rannsakandi upplýsingaviðtöl við sjálfboðaliða sem höfðu upplifðað breytingar í sínu lífi í kjölfar efnahagskreppunnar en ákváðu að taka þátt í sjálfboðastarfi og veita öðrum stuðning.

### **2.1.6 Styrkleikasjónarhorn í samfélagsþróun**

*Styrkleikasjónarhorn í samfélagsþróun: Nálgun með áherslu á bjargir* (e. The strengths perspective in community development: An assets approach). Þessi aðferð er notuð af félagsráðgjöfum og öðrum, til dæmis þeim sem vinna að borgarskipulagi með áherslu á að þróa auðlindir/bjargir samfélaga (Healy, 2014). Samkvæmt þessu styrkleikamiðaða sjónarhorni gerast breytingar innra með samfélögum. Einnig þurfa breytingar að byggja á þeirri getu og þeim björgum sem þegar eru til staðar innan viðkomandi samfélags. Breytingar eiga sér stað í kjölfar samskipta innan mismunandi geira svo sem í óformlegum

samskiptum, í þjónustu víðsvegar í samfélaginu og innan opinberra stofnana (Healy, 2014).

Þá er talið mikilvægt að með breytingum sé stefnt í átt að sjálfbærni í samfélaginu þar sem lögð er áhersla á að styrkja auðlindir/þjargir samfélagsins til að nota í samvinnu við önnur samfélög og aðra geira samfélags (Healy, 2014). Sjálfbærni innan samfélaga getur meðal annars falist í lífvænlegu umhverfi sem felst í atvinnumöguleikum, upplýsingum, góðum samgöngum, þjónustu og menningarstarfsemi (Turunen, Matthies, Närhi, Boeck og Albers, 2001). Fræðimenn hafa bent á (Zakour, 2013; Henderson, 2013) að þegar áföll ríða yfir samfélög þá sé þessu sjálfbæra umhverfi ógnað og því sé mikilvægt að nýta þá styrkleika og viðbúnað sem samfélagið býr yfir ásamt fyrri reynslu vegna náttúruhamfara. Því er þetta sjónarhorn talið vera í samræmi við efni þessarar rannsóknar sem byggist meðal annars á fyrri rannsóknum um samfélagsleg áföll.

## 2.2 Rannsóknir á samfélagslegum áföllum

Tíðni samfélagslegra áfalla eykst stöðugt og hafa ýmsir fræðimenn ásamt alþjóðasamtökum félagsráðgjafa lagt aukna áherslu á málaflokkinn. Í því sambandi hefur verið kallað eftir að félagsráðgjafar bæti við sig þekkingu í áfallastjórnun (e. disaster management) og hamfarafélagsráðgjöf (e. disaster socialwork) auk þess sem lögð er áhersla á mikilvægi hamfaraforvarna (e. disaster prevention) (International Federation of Social Workers, IASSW og ICSW, 2012). Að framan hefur verið greint frá því að á Íslandi var litið á efnahagskreppuna sem hamfarir af mannavöldum og brugðist var við líkt og um hamfarir væri að ræða (e. disaster mode) (International federation of Red cross and Red crescent societies, 2013).

Í rannsókn fræðimannsins Andri Soteri-Proctor (2010) sem var tilviksrannsókn, var skoðað samstarf sjálfbóðasamtaka og stjórnvalda í Bretlandi, í átaki sem nefnist *The new deal for young people* sem var sett á laggirnar í apríl árið 1998. Markmið verkefnisins var að koma ungu fólki sem hafði verið atvinnulaust í sex mánuði eða lengur út á vinnumarkað og þjálfa upp hæfni til að vera á vinnumarkaði til langs tíma. Rannsakandi leggur áherslu á nauðsyn þess að fá fram sjónarmið starfsfólks til þess að stjórnvöld geti áttað sig á þeim þáttum sem helst stuðla að árangursríku samstarfi á milli sjálfbóðasamtaka og stjórnvalda (Soteri-Proctor, 2010). Rannsakandi lagði áherslu á hve mikilvægar upplýsingar fælust í viðhorfi starfsmanna sem væru í góðri stöðu til að skilja ákvarðanir hjálparstofnana og

eins til að varpa ljósi á atriði eins og hvers vegna starfsfólk ákveður að taka þátt í verkefnum. Þá er talið að starfsfólk gegni veigamiklu hlutverki vegna reynslu og innsýnar sem það hefur öðlast til að meta árangur verkefna. Í niðurstöðum rannsóknarinnar er rætt um mikilvægi þess fyrir stjórnvöld að þekkja viðhorf samstarfsaðila sinna í þriðja geiranum, ef þau ætla að halda áfram að nýta þjónustu þeirra í þágu opinberra verkefna (Soteri-Proctor, 2010).

Í grein Sarah Davidson (2010) um þróun á þjónustu hjá breska Rauða krossinum er greint frá sálfélaglegu sjónarhorni *Calmer*, sem felur í sér að tileinka sér rólegt viðmót þegar unnið er með fólki sem hefur orðið fyrir áfalli. Talið er að það skapi traust og virðingu í samskiptum sjálfboðaliða og þeirra sem sækja sér þjónustu, auk þess að auðvelda notendum að gefa og þiggja upplýsingar. Inni í þessum ramma eru þættir eins og áhættumat og margbreytileiki, virk hlustun, virðing og trúnaður, sem er talið auðvelda sjálfboðaliðum að veita skilvirkari þjónustu. Áhersla er einnig á rétt fólks til upplýsinga auk áherslu á öryggi og heilsu fólks.

Markmið þessa sjónarhorns er samkvæmt Davidson (2010) að koma í veg fyrir frekari skaða og þjáningu hjá þeim sem orðið hafa fyrir áföllum. Samkvæmt þessu sjónarhorni er stuðningur fólgin í að leiða fólk í gegnum ferli sem miðar að því að fólk nái aftur sambærilegri virkni og fyrir áfallið. Einnig er talið mikilvægt að þau kerfi sem veiti mismunandi þjónustu í kjölfar áfalla séu í samvinnu og samtali um viðbrögð. Jafnframt er lögð áhersla á handleiðslu til þeirra sem starfa við að aðstoða aðra á tímum áfalla.

Davidson (2010) greinir frá árangursmati sem gert var til að meta hvernig þessi aðferð virkar sem kennslutæki. Þátttakendur voru þrjú ólíkir hópar frá þremur löndum. Lagðir voru fyrir spurningalistar með tíu spurningum þar sem niðurstöður sýna að þeir sem notuðu þetta sjónarhorn sögðust telja sig öruggari með að geta brugðist við á yfirvegaðan hátt eftir áföll en jafnframt hugað að sínum eigin þörfum. Fram kemur að frekari rannsókna sé þörf enda unnu hóparnir einungis með þessa nálgun í vinnustofu sem stóð yfir í einn dag.

Í rannsókn Collins, Garlington og Cooney, (2015) var *samhygð* (e. compassion) í stefnu bandarískra stjórnvalda til rannsóknar. Tekin voru til umfjöllunar þrjú rannsóknarsvið sem eru vön að bregðast við mannlegri þjáningu en eitt þeirra er svið sem bregst við samfélagslegum áföllum. Fræðimennirnir telja (Collins o.fl., 2015) að sé þjáning til staðar

í samfélagi, beri það þess merki að um samfélagslegt vandamál sé að ræða sem þurfi að bregðast við með viðeigandi stefnu.

Mikilvægi mannlegra samskipta í fyrstu hjálp eftir áföll er til umfjöllunar en þar eru sjálfboðaliðar oft í lykilhlutverki við að sinna grunnþörfum eins og að útvega mat og húsaskjól. Einnig kemur fram að þjálfun sjálfboðaliða sé kostnaðarsöm og oft ekki nógu yfirgripsmikil til að undirbúa þá undir að mæta fólki í alvarlegum neyðaraðstæðum. Collins og félagar (2015) benda á tvö atriði sem talin eru einkennandi í félagslegri uppbyggingu. Það eru hugtökin *vald* og það *að eiga eitthvað skilið* (e. deservedness). Þeir sem flokkast undir síðarnefnda atriðið auk þeirra sem eru valdameiri eru taldir líklegri til að njóta góðs af þeirri félagsmálastefnu sem er við lýði hverju sinni. Fórnarlömb samfélagslegra áfalla eru að mati Collins og féлага (2015) taldir líklegri til þess að fá viðbrögð sem byggjast á samhygð. Þó geti verið tilhneiging til þess að kenna fólki um slæma stöðu sína í einhverjum tilfellum.

Collins og félagar (2015) fjalla um stéttaskiptingu og vísa í þekkt skrif fræðimannsins William Ryan (1976) sem fjallaði um *að skella skuldinni yfir á fórnarlambið* (e. blaming the victim). Ryan (1976) í Collins, Garlington og Cooney (2015), notaðist við félagsfræðilegt sjónarhorn til að útskýra þetta ferli sem fæli í sér að viðhalda stéttaskiptingu og ójafnrétti með því að útskýra félagsleg vandamál út frá einstaklingum fremur en út frá stærri kerfum eins og samfélaginu sjálfu.

Rannsókn Collins og féлага (2015) leiddi jafnframt í ljós að þrátt fyrir miklar auðlindir og forréttindi í Bandaríkjunum hafi fólk þurft að þjást. Eitt besta dæmið um það þykir vera ójafnrétti á meðal íbúa í kjölfar fellibylsins *Katrina*. Þær aðgerðir hafa hlotið mikla gagnrýni þar sem fimm af sex svæðum sem urðu verst úti voru samfélög fátækra, íbúa af afrískum uppruna. Tvöfalt fleiri íbúar af afrískum uppruna sögðu líf sitt vera mikið eða mjög breytt og 75% þeirra sögðu erfitt að fá heilbrigðisþjónustu samanborið við 32% hvítra íbúa (Collins o.fl., 2015; Stivers, 2007). Aðgerðir sem beinast að því að lina þjáningar geta verið margvíslegar. Grunnþörfum þarf að sinna svo að fólk hafi aðgang að mat, öruggu húsaskjóli og lyfjum. Viðbrögð sem byggja á samhygð kalla á samskipti þar sem hinum þjáða er sýndur samhugur og þar reynir á getu hjálparaðila að mati Collins og féлага (2015). Niðurstöður rannsakennda sýna að gildi eins og samhygð, er hluti af þeirri stefnu



sem notast er við í kjölfar áfalla í Bandaríkjunum en aðeins sem brot af því sem einkennir stefnuna (Collins o.fl., 2015).

Fræðimennirnir Fekete, Hufschmidt og Kruse, (2014) könnuðu notkun á tveimur meginhugtökum í hamfararannsóknnum (e. disaster risk management,- DRM) sem eru hugtökin *tjónnæmi* og *viðnámsþróttur*. Þeir báru saman nokkrar stefnur, lagabálka og notkun þessara hugtaka innan þeirra. Auk þess að nota fyrirbyggjandi gögn, var stuðst við litla rannsókn á meðal *jafningja* (e. peer group). Samkvæmt Fekete og félögum (2014) eru til fáar ritrýndar greinar sem hafi beint sjónum að notagildi þessara hugtaka með því að meta áhrif og notagildi þeirra. Til að mynda sé hvorki minnst á þessi hugtök í rannsóknnum á hamförum né loftslagsbreytingum (e. climate change adaption, -CCA). Undantekning frá þessu segja þeir vera matskýrslur Alþjóða Rauða krossins, þar sem er að finna ítarlegar upplýsingar um tjónnæmi og viðnámsþrótt, þótt ekki sé um vísindalegar rannsóknir að ræða. Niðurstöður Fekete og félaga sýna, að bæði hugtökin má finna í alþjóðastefnum en þeir telja að þörf sé á ígrundaðri notkun þeirra beggja, sérstaklega þó á hugtakinu viðnámsþrótti.

Fekete og félagar leggja til að *Hyogo rammaáætlunin* (HFA) sem nú sé í endurskoðun taki fyrir kosti og galla þessara hugtaka í umræðum um nýja áætlun. Um er að ræða samþykkt ráðstefnu í Hyogo í Japan um aðgerðaráætlun sem skrifstofa Sameinuðu þjóðanna í Genf ásamt ýmsum stofnunum, samtökum og ríkisstjórnnum stóðu að. Aðgerðaráætlunin ber heitið *Hyogo aðgerðaráætlunin 2005-2015*. Í henni felast aðgerðir til að draga úr áhrifum hamfara og byggja upp viðnámsþrótt samfélaga og þjóða gagnvart hamförum. Rammaáætlunin tekur sérstaklega til þess að draga úr mannfalli vegna hamfara og draga úr mögulegum efnahagslegum, félagslegum, og umhverfslegum skaða samfélaga vegna hamfara (Sólveig Þorvaldsdóttir o.fl., 2008; UNISDR, e.d.).

### **2.3 Þriðji geirinn**

Samkvæmt Steinunni Hrafnadóttur (2008) hafa fræðimenn reynt að skilgreina svið þriðja geirans með því að fjalla um þjóðfélagslegt hlutverk frjálsra félagasamtaka, einkenni þeirra og skipulag. Undir svonefndan þriðja geira samfélagsins falla frjáls félagasamtök, sjóðir og sjálfseignastofnanir samkvæmt fræðilegum skilgreiningum. Hinir tveir geirarnir eru hinn opinberi og einkageirinn. Þar af leiðandi er þriðji geirinn aðgreindur frá starfsemi

sem er beint eða óbeint undir stjórn stjórnvalda eða fyrirtækja en mörk á milli þessara þriggja geira geta verið óljós. Til að mynda geta skipulagsheildir færst til á milli geira (Ómar H. Kristmundsson og Steinunn Hrafnadóttir, 2012; Steinunn Hrafnadóttir, 2008). Þriðji geirinn er fjölbreyttur og skiptir máli í efnahagslegu samhengi þjóða heimsins. Bent hefur verið á að stefnumótendur hafa í auknum mæli séð hagkvæmni í því að vinna með frjálsum félagasamtökum til að bæta þjónustu á sama tíma og markmiðið er að draga úr kostnaði (Cordery og Sinclair, 2013). Sveigjanleiki frjálsra félagasamtaka er mikill þar sem þau aðlagast fljótt breyttum aðstæðum (Anheier, 2005). Þriðji geirinn hefur einnig stóru hlutverki að gegna á Íslandi. Eitt af einkennum frjálsra félagasamtaka er að þau hafa ekki hagnað starfseminnar að sérstöku markmiði (Ómar H. Kristmundsson og Steinunn Hrafnadóttir, 2012).

Samkvæmt Anheier (2014) fellur þriðji geirinn í sérstakan flokk, utan við aðrar skilgreiningar sem lýsa hagnaðar (e. for profit) eða opinbera geiranum (e. public sector). Í rannsókn fræðimannanna Ómars H. Kristmundssonar og Steinunnar Hrafnadóttur (2013) var viðfangsefnið að kanna mikilvægi sjálfbóðaliða sem auðlindar samanborið við aðrar auðlindir félagasamtaka. Í niðurstöðum þeirra kemur fram að hjá flestum velferðarfélögum þar sem sjálfbóðaliðar starfa séu þeir ekki mikilvæg auðlind. Auk þess kemur fram að fjöldi sjálfbóðaliða sé takmarkaður nema hjá örfáum félögum þar sem megináhersla er á skipulagningu og stjórnun sjálfbóðaliða. Í rannsókninni er fjallað um sjálfbóðaliðaverkefni innan félagasamtaka sem félaginu er ætlað að framkvæma í samræmi við markmið og ákvörðun stjórnar. Dæmi sem tekið er af verkefni sem sinnt er að öllu eða mestu leyti af sjálfbóðaliðum er símsvörun hjá hjálparsíma Rauða krossins (Ómar H. Kristmundsson og Steinunn Hrafnadóttir, 2013).

Komið hefur fram í rannsóknum á sjálfböðnu starfi að gildismat fólks er ríkur þáttur í þeirri ákvörðun að gerast sjálfbóðaliðar. Störf sjálfbóðaliða eru áhrifarík og hafa áhrif á ímynd og velvild en einnig á fjáröflun félagasamtaka. Að sama skapi minnkar þörfin á fjármagni þegar fólk gefur vinnu sína (Jónas Guðmundsson, 2008; Ómar H. Kristmundsson og Steinunn Hrafnadóttir, 2013; Sigurveig Sigurðardóttir, 2008). Í Rannsókn Ómars H. Kristmundssonar og Steinunnar Hrafnadóttur (2011), kom fram að þörf er á frekari skráningu og gögnum um hlutverk félagasamtaka og sjálfseignastofnana í sambandi við þróun hins íslenska velferðarkerfis þar sem opinber tölfraedi um rekstrarumsvif félaga sé takmörkuð. Bent er á að ekki hefur verið fjallað jafn mikið um áhrif hagsmunaaðila á

stefnumörkun stjórnvalda í félags- og heilbrigðismálum eins og þegar kemur að atvinnuvegum þjóðarinnar. Jafnframt er greint frá því í grein Ómars H. Kristmundssonar og Steinunnar Hrafnisdóttir (2011), að í lögum um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 sé kveðið á um að félagsmálanefndum sveitarfélaga beri að starfa með aðilum eins og félagasamtökum og félögum í því skyni að bæta félagslegar aðstæður og umhverfi í sveitarfélaginu. Þá er greint frá því að stjórnvöld veiti styrki og skattaáviljanir til viðurkenningar á samfélagslegu hlutverki þriðja geirans.

Sérstakur vinnuhópur um þriðja geirann var settur á laggirnar í tengslum við aðgerðaráætlun stjórnvalda um velferð árið 2009 og kynnti hópurinn niðurstöður sínar á fundi stýrihóps Velferðarvaktarinnar 23. mars 2010. Vinnuhópurinn samanstóð af fulltrúum frá Rauða krossinum og öðrum félagasamtökum auk fulltrúa frá háskólasamfélaginu, VMST og frá Sambandi íslenskra sveitarfélaga. Einnig störfuðu þar aðilar frá Íþrótt- og Ólympíusambandi Íslands (ÍSí) og Ungmennafélagi Íslands (UMFÍ). Þar var lögð áhersla á að frjáls félagasamtök í samvinnu við ríkisvald og sveitarfélög ynnu að samræmingu á störfum þriðja geirans og opinberra aðila til að nýta félagsauð til hins ýtrasta. Sérstaklega var hvatt til þess að félagasamtök og nærsamfélagið tækju að sér verkefni og sjálfboðaliðastörf til hagsbóta fyrir samfélagið (Velferðarráðuneytið, 2010).

Ábyrgð verkefnisins var á herðum Félags- og tryggingamálaráðuneytis. Niðurstöður hópsins voru á þann veg að tvö atriði þyrfti að framkvæma. Hið fyrra var að auðvelda fólki að vinna sjálfboðin störf. Hið seinna að vinna að samræmingu innan þriðja geirans með samvinnu og upplýsingamiðlun. Dæmi um velheppnað verkefni sem fjallað var sérstaklega um af vinnuhópnum var *Ungt fólk til athafana*, samstarfsverkefni Rauða krossins og VMST (Velferðarráðuneytið, 2010). Þó má geta þess að ef einstaklingur neitaði þátttöku í úrræðinu gat það valdið missi bótaréttar þar sem óvirkni var ekki leyfð. Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands var falið að gera úttekt á þessu verkefni. Stofnunin kannaði viðhorf og væntingar þeirra ungmenna sem tóku þátt í verkefninu til átaksins. Samkvæmt niðurstöðum töldu 80% sig hafa fengið góðar upplýsingar og aðstoð við val á úrræðum. Meirihlutinn var ánægður með þau úrræði sem voru í boði. Mikill meirihluti vænti þess að öðlast aukna færni og aukna möguleika á vinnumarkaði ásamt betri líðan. Niðurstöður sýndu einnig að þau sem höfðu lokið úrræði voru heldur virkari í atvinnuleit en aðrir sem voru styttra á veg komnir (Vinnumálastofnun, 2010).

## 2.4 Viðbrögð Rauða krossins

Alþjóðasamband félaga Rauða krossins og Rauða hálfmánans er oftast nefnt Alþjóðasamband Rauðakrossfélaga. Rauði krossinn hefur víðtæka reynslu af að aðstoða þolendur náttúrulegra hamfara innanlands sem utan. Starf Rauða krossins byggist á grundvallarhugsjónum (e. fundamental principles). Þær eru: mannúð, hlutleysi, óhlutdrægni, sjálfstæði, eining, sjálfboðið starf og alheimshreyfing. Rauði krossinn talar fyrir og stendur vörð um mannréttindi fólks og fer ekki í manngreiningarálit. Viðbrögð Rauða krossins eiga við um neyð heima og að heiman þar sem miðað er að því að fólk fái aðstoð sem eykur hæfni til að takast á við áföll. Unnið er samkvæmt þeirri meginstefnu að aðstoða hina verst stöddu í samfélaginu hverju sinni. Undanfarin ár hefur Rauði krossinn kannað hverjir eru berskjaldaðastir í samfélaginu hverju sinni og áhersla samtakanna er að bregðast við samkvæmt þörf á hverjum tíma (Ómar Valdimarsson, 2014; Rauði krossinn, e.d. -b).

Eitt af einkennum Rauða krossins er að hann hefur burði til að bregðast hratt við breyttum aðstæðum en það reyndi verulega á neyðarvarnarskipulag Rauða krossins vegna efnahagshrunsins í íslensku samfélagi. Félagið brást skjótt við og veitti fjöldahjálp og sálrænan stuðning, til að fólk gæti unnið úr því áfalli sem það varð fyrir (Rauði krossinn, 2008). Samkvæmt stefnu Rauðakross félaganna, var unnið að því að finna lausnir á afleiðingum alþjóðlegu efnahagskreppunnar sem hafði víðtæk áhrif, ekki síst á hópa sem voru viðkvæmir fyrir. Í skýrslu Alþjóðasambands Rauðakrossfélaganna *Think differently* sem og í skýrslu Eurofond, *Social dialogue in times of global economic crisis* kemur fram að afleiðingar kreppunnar hafi aukið enn frekar á þá erfiðleika sem viðkvæmir þóðfélagshópar áttu við að etja fyrir kreppu (European Union, 2012; International federation of Red cross and Red Crescent Societies, 2013).

Deildir Rauða krossins um allt land brugðust við með því að opna Rauða kross hús í krafti sjálfboðins starfs ásamt því að efla hefðbundin verkefni og hleypa af stökkunum nýjum verkefnum. Verkefni í Rauða kross húsunum miðuðu að því að rjúfa félagslega einangrun fólks sem átti í erfiðleikum að völdum kreppunnar (Rauði krossinn, 2010a; Rauði krossinn, 2008), þar fór fram félagsstarf, fræðsla og sálrænn stuðningur. Á vegum Rauða krossins starfa öllu jafna sálfræðingar sem veita sálrænan stuðning en einnig sjálfboðaliðar sem hafa hlotið þjálfun til þess. Áfallahjálparteymi samtakanna er auk þess

mannað fagfólki (Jón Brynjar Birgisson, 2008). Í Rauða kross húsunum var fólk hvatt til að nýta styrkleika sína sem nýttust öðrum, til dæmis með því að halda námskeið (Rauði krossinn, 2010, a). Rauða kross húsin voru virknimiðstöðvar staðsettar á ýmsum stöðum á landinu. Til að mynda nefndist Rauða kross húsið í Hafnarfirði *Deiglan* og í Grundarfirði *Vinahúsið*. Starf húsanna eflist árið 2010, sex deildir sinntu þá þeirri starfsemi og margvísleg sjálfböðavinna eflist (Rauði krossinn, 2010,a).

Neyðaraðstoð landskrifstofu Rauða krossins utan almannavarnaástands nær utan um aðstoð vegna óvæntra atburða og áfalla í lífi fólks sem það þarf aðstoð til að leysa úr. Þessi aðstoð er tímabundin og miðast við tvo sólarhringa. Alls fengu 26 einstaklingar aðstoð í formi matarúttekta árið 2008 og í samstarfi við *Sorpu* voru afhent 63 afsláttarbréf til kaupa á notuðum húsbúnaði. Deildir Rauða krossins á landsvísu fylgdust með og brugðust við efnahagsástandinu í samræmi við aðstæður á hverjum stað fyrir sig (Rauði krossinn, 2008). Jafnframt fóru sjálfböðaliðar í stofnanir með fræðsluefni til dæmis um sálrænan stuðning sem viðbrögð félagsins við efnahagsþrengingum í samfélaginu. Sem dæmi má nefna að á Vestfjörðum nýttu fulltrúar félagsins sér svæðisútvarpið til þess að koma á framfæri þeim úrræðum sem Rauði krossinn hafði upp á að bjóða. Einnig tók deildin þátt í borgarafundi með öðrum stofnunum samfélagsins svo sem fulltrúum frá félags- og heilbrigðisþjónustu (Rauði krossinn, 2008).

*Hjálparsíminn* var virkjaður sem upplýsingasími til almennings strax dagana eftir hrunið. Hann verður að upplýsingasíma almannavarna á hættu- og neyðartímum. Aukning var á símtölum strax eftir efnahagshrunið sem jukust um 50%. Að jafnaði bárust um 70 símtöl á dag. Síminn er gjaldfrjál, opinn allan sólarhringinn, allt árið um kring og veitir fólki ókeypis sálrænan stuðning og ráðgjöf um samfélagsleg úrræði. Haldnar voru sérstakar þemavikur um greiðsluferfiðleika og áföll af völdum kreppunnar en fólk var sérstaklega hvatt til að hringja og leita úrræða (Rauði krossinn, 2010,a).

Verkefnið *félagsvinir\_atvinnuleitenda* var sett á laggirnar til þess að virkja og styrkja atvinnuleitendur í atvinnuleit sinni. Aðgerðir Rauða krossins beindust að atvinnuleitendum þar sem atvinnuleysi hafði aukist verulega í kjölfar efnahagshrunsins. Atvinna er tæki fólks til framfærslu en auk þess virkjar hún athafnaþörf einstaklinga, styrkir sjálfsmynd og eflir félagsleg tengsl. Einnig skapast dagleg rúttína í lífi fólks (Guðný Björk Eydal o.fl., 2012; Kolbeinn H. Stefánsson, 2012). Þegar einstaklingur missir atvinnu

sína er litið svo á að hann glati þessum jákvæðu þáttum. Talið er að atvinnuleysi hafi neikvæð áhrif á samfélagið í heild sem og á þá einstaklinga sem fara á mis við þá kosti sem fylgja því að hafa atvinnu (Guðný Björk Eydal o.fl., 2012). Atvinnuleysi hefur bæði félags- og heilsufarsleg áhrif á einstaklinga. Virkniaðgerðir og atvinnuskapandi aðgerðir eru viðbrögð við neikvæðum afleiðingum atvinnuleysis á einstaklinga og samfélög (Guðný Björk Eydal o.fl., 2012). Fram hefur komið að samanborið við aðra aldurshópa skráðra atvinnulausra, er ungt fólk sá hópur atvinnuleitenda sem virðast standa hvað verst þegar kreppir að. Það þykir sérstaklega eiga við um þá ungu atvinnuleitendur sem hafa ekki lokið hefðbundnu námi á framhaldsskólastigi að loknu grunnskólanámi. Sú niðurstaða er sambærileg við reynslu annara þjóða í þessu sambandi á vinnumarkaði (Félags- og Tryggingarmálaráðuneyti, 2009; Félags- og tryggingamálaráðherra, 2013).

Verkefnið *Félagsvinir atvinnuleitenda* byggðist á þriggja mánaða sambandi sjálfboðaliða, sem sjálfur hefur reynslu af atvinnuleit, og atvinnuleitanda sem þiggur leiðsögn. Tekið var mið af þörfum og óskum atvinnuleitandans (Fjóla Einarsdóttir, 2011) Mikilvægur liður í verkefninu voru eftirfylgni og mat á árangri. Í samantekt Velferðarvaktarinnar um verkefnið, kemur fram að markmið þess hafi verið að styrkja atvinnuleitendur í leit að atvinnu. Fram kemur að það hafi verið gert með því að auka aðgengi að upplýsingum um þau úrræði sem í boði voru fyrir þennan hóp (Velferðavaktin, e.d.).

Ákveðið var að 17 þör félagsvina tækju þátt í verkefninu. Þau markmið sem þátttakendur verkefnisins höfðu voru: Hjálp til sjálfshjálpar, að víkka tengslanet, vinna gegn niðurbroti og auka starfsmöguleika. Um var að ræða jafningjafræðslu þar sem atvinnuleitendur sem fengið höfðu fræðslu og þjálfun hjá samstarfsaðilum þessa verkefnis, leiðbeindu öðrum í sömu stöðu. Niðurstöður sýna að félagsvinapör sem settu sér skýr mörk og markmið gekk best. Jafnframt kom í ljós að undirbúningur var meginatriði til þess að vel tækist til. Í framhaldi af þessu mati var áætlað að 180 þör tækju þátt í þessu verkefni á næstu 12 mánuðum (Velferðavaktin, e. d.; Fjóla Einarsdóttir, 2011).

*Ungt fólk til athafana* var samstarfsverkefni á milli Rauða krossins og VMST. Þegar verkefnið hófst voru 3.200 atvinnuleitendur (16-25 ára) á landinu öllu, skráðir án atvinnu hjá VMST. Þar af voru tæplega 2000 manns úr þeim hópi af höfuðborgarsvæðinu (Félags- og húsnæðismálaráðherra, 2013). Samningur var undirritaður 4. febrúar 2010 af

fulltrúum Rauða krossins, VMST og Félags- og tryggingamálaráðuneytisins. Þessi samningur var liður í átaksverkefnum Félags- og tryggingamálaráðuneytis og VMST, sem var ætlað að veita atvinnuleitendum sem voru tryggðir innan atvinnuleysistryggingakerfisins tækifæri til þátttöku í vinnumarkaðsaðgerðum, þar á meðal starfsúrræðum í formi sjálfbóðaliðastarfa. Um var að ræða vinnumarkaðsúrræði innan ramma laga nr. 55/2006, um vinnumarkaðsaðgerðir. Einnig var markmið að ungt fólk (18-24 ára) sem missti vinnu fengi starfstilboð, tækifæri til starfsþjálfunar, náms eða annars innan þriggja mánaða frá atvinnumissi. Tæplega 80 úrræði stóðu til boða, annars vegar námsúrræði og hinsvegar atvinnuúrræði (Ásdís A, Arnalds, Vala Jónsdóttir, Heiður Hrund Jónsdóttir, Anna Soffía Víkingsdóttir og Guðbjörg Andrea Jónsdóttir, 2015; Félags- og tryggingamálaráðherra, 2013).

Tilgangur með þátttöku atvinnuleitenda í virknisetri og sjálfbóðaliðastörfum var að kynna fleiri einstaklingum fjölbreytt störf og verkefni sem Rauði krossinn heldur utan um og sinnir í samfélaginu. Með því átti að vinna gegn neikvæðum félagslegum og heilsufarslegum afleiðingum sem fylgja oft langvarandi atvinnuleysi. Verkefnið tók til þjálfunar þessara sjálfbóðaliða, hefðbundinna sjálfbóðaliðaverkefna Rauða krossins og þátttöku í fjölbreyttum verkefnum innan virknisetra. Samkvæmt skýrslu félags- og húsnæðismálaráðherra um *árangur vinnumarkaðsaðgerða fyrir ungt fólk*, (2013) leiddi árangursmat á verkefninu *ungt fólk til athafna* í ljós, að 37% þátttakenda voru að meðaltali ekki skráðir atvinnulausir 90 dögum eftir að úrræði sem þeir tóku þátt í var lokið. Árangur karla (38%) og kvenna (36%) var svipaður. Aftur á móti var þátttaka í virku vinnumarkaðsúrræði árangursríkara hjá íslenskum ríkisborgurum (38%) en hjá pólskum (32%). Að auki kom fram að þátttakendur sem lokið höfðu háskólamenntun (49%) og þeir sem lokið höfðu iðnnámi (48%) hafi síður verið skráðir atvinnulausir samanborið við þá sem höfðu eingöngu lokið grunnskólanámi (Félags- og húsnæðismálaráðherra, 2013). Átta verkefnastjórar sem voru allir á atvinnuleysissskrá, voru ráðnir til að halda utan um fræðslu fyrir sjálfbóðaliðana. Deildir Rauða krossins lögðu til starfsaðstöðu og nokkru síðar ákváðu verkefnastjórar deilda félagsins á höfuðborgarsvæðinu að vinna saman (Rauði krossinn, 2010,a).

Út frá verkefninu *Ungt fólk til ahafana* varð því til verkefnið Taktur þar sem atvinnuleit var ávallt á dagskrá en hópastarf var einnig öflugt. Til dæmis var stofnaður

heilsuhópur sem hittist vikulega og fór meðal annars í sjósund. Samkvæmt *Ársskýrslu Rauða krossins* fyrir árið 2010 voru þátttakendur í verkefninu 190 talsins (Rauði krossinn, 2010,a; Rauði krossinn 2010,b).

*Tækifæri* var samstarfsverkefni Rauða krossins, Félags- og Tryggingamálaráðuneytis, VMST og Akranesbæjar. *Tækifæri* tók til starfa á *Skagastöðum* á Akranesi í apríl árið 2010. Markmið *Skagastaða* er að skapa aðstöðu fyrir atvinnulaus ungmenni (16-30 ára) til að skapa viðskiptahugmyndir, verkefni og rjúfa einangrun og halda uppi virkri atvinnuleit (Rauði krossinn, 2010,c). Arion banki útvegaði húsnæði endurgjaldslaust til 14 mánaða og var fyrsta verkefnið að gera það upp. Á Skagastöðum hefur myndast tengslanet sem hefur komið mörgum ungum atvinnuleitendum að gagni (Rauði krossinn, 2010,a).

*Deiglan* var samstarfsverkefni sem sveitarfélögin Garðabær og Hafnarfjörður og fulltrúar Rauða kross deilda í þessum tveimur sveitarfélögum sameinuðust um (Rauði krossinn, 2010,a). Markmið með rekstrinum var að skapa vettvang fyrir atvinnuleitendur í sveitarfélögunum tveimur til að virkja sig í atvinnuleit. Dagskrá Deigluunnar samanstóð af margvíslegum námskeiðum svo sem námskeiðum í ensku og spænsku, þjóðmálahópi, jóga-dansi, gönguhópi, sauma- og myndlistarnámskeiðum og matreiðslu-námskeiði þar sem fólk borðaði saman (Garðabær, 2010). Markmiðið var að gefa fólki tækifæri til virkrar þátttöku í fjölbreyttum verkefnum og skapa um leið tækifæri fyrir atvinnuleitendur til að miðla af reynslu sinni til annarra í sömu stöðu (Rauði krossinn, 2010,a).

*Gleðidagar* sem voru sumarnámskeið voru sett á laggirnar sem tilraunaverkefni í kjölfar umræðu innan Rauða krossins um viðbrögð félagsins við efnahagshruninu (Hildur Friðriksdóttir og Helga G. Halldórsdóttir, 2009). Ætlunin var að vekja athygli á styrkleikum fullorðins fólks á sama tíma og koma átti til móts við börn við kreppuaðstæður. Í tengslum við verkefnið var komið á fót samstarfi við Öldrunarráð Íslands vegna þátttöku eldri borgara og við Félagsráðgjafardeild Háskóla Íslands um að félagsráðgjafarnemar í sumarnámi tækju að sér sjálfböðastörf. Markmið námskeiðs var þríþætt. Í fyrsta lagi að öll börn gætu sótt námskeið óháð efnahag foreldra. Í öðru lagi að virkja samskipti barna og eldri borgara og í þriðja lagi að endurvekja þau gildi sem voru uppi á árum áður. Það var gert í gegnum leik og starf í samskiptum barna og hinna fullorðnu. Samtals sóttu 97 börn, 7-12 ára, þessi námskeið. Um 20 sjálfböðaliðar frá Félagsráðgjafardeild og Rauða krossinum buðu fram krafta sína (Hildur Friðriksdóttir og Helga G. Halldórsdóttir, 2009).



Í samvinnu við sjónvarp Mbl. var hin þjóðþekkta leikkona Ólafía Hrönn Jónsdóttir fengin til þess að halda úti matreiðsluþáttum undir heitinu *Gott,holtt og ódýrt*. Markmið með gerð þessara þátta sem voru 12 talsins, var að auðvelda fólki að elda óýran mat þar sem í kjölfar efnahagshrunsins þurftu margir að leita sér aðstoðar til hjálparsamtaka (Rauði krossinn, e.d.c). Einnig bauð Rauði krossinn upp á námskeiðið *Matur og lífsleikni* í samstarfi við Hjálparstarf kirkjunnar. Um var að ræða sex vikna námskeið þar sem meðal annars var farið yfir fjármál, vellíðan, svefn og heilsuþættandi atriði. Aðalatriðið var að læra að elda hollan mat með litlum tilkostnaði (Rauði krossinn, 2011,b).

### **3 Viðbrögð íslenskra stjórnvalda við kreppunni**

Í þessum kafla verður fjallað um viðbrögð íslenskra stjórnvalda við kreppunni. Fjallað er um markmið íslenskra stjórnvalda um að verja velferðarkerfið og þá sem voru berskjaldaðastir í samfélaginu. Einnig er rætt um Velferðarvaktina, áfallahjálp á neyðartímum og hlutverk viðbragðsaðila. Að lokum verður rætt um mikilvægi sálræns stuðnings.

#### **3.1 Markmið íslenskra stjórnvalda**

Markmið íslenskra stjórnvalda í kjölfar efnahagskreppunnar árið 2008 var að verja velferðarkerfið og milda áhrif kreppunnar á lægri og meðal tekjuhópa. Aðgerðir stjórnvalda fólust í breytingum á almannatrygginga- og skattkerfinu. Til dæmis var lágmarks framfærslutrygging almannatrygginga hækkuð ásamt vaxtabótum og atvinnuleysisbótum. Velferðarútgjöld beindust að þörfum hinna tekjulægstu. Á móti lagðist hlutfallslega meiri skattbyrði á hærri tekjuhópa (Stefán Ólafsson og Arnaldur Sölvi Kristjánsson, 2012). Í skýrslu sem ber heitið *Áhrif mótvægisáðgerða á skuldavanda, fátækt og atvinnu* (2012) kemur fram að niðurstöður sýni að tekist hafi að beita velferðarkerfinu markvisst til að milda áhrif kreppunnar á berskjölduðustu hópa þjóðfélagsins (Stefán Ólafsson, Arnaldur Sölvi Kristjánsson og Kolbeinn Stefánsson, 2012).

Í *aðgerðaráætlun ríkisstjórnarinnar um velferð* (2009) kemur fram áhersla á að fólk eigi þess kost að vera virkt í samfélaginu þrátt fyrir atvinnuleysi. Þar er lögð áhersla á að leita leiða til að koma í veg fyrir að fólk án atvinnu komist ekki aftur inn á vinnumarkaðinn til að brauðfæða sig og sína (Velferðarráðuneyti 2009). Vinnumarkaðsaðgerðir falla undir

málefna svið Velferðarráðuneytis en VMST sér um framkvæmd og skipulag samkvæmt lögum nr. 55/2006 um vinnumarkaðsaðgerðir (Þingskjal 643, 2013-2014).

Í samræmi við þessa stefnu stjórnvalda var sett á laggirnar svonefnd Velferðarvakt. Í þessari rannsókn verður stuðst við efni úr skýrslu sem ber heitið *Mat á störfum Velferðarvaktarinnar*, um Velferðarvaktina sem starfaði frá árinu 2009- 2013 en henni var ætlað að skoða félags- og fjárhagsleg áhrif efnahagshrunsins á heimilin og leggja fram tillögu og álit til stjórnvalda. Ný vakt var stofnuð árið 2014 (Ásdís A. Arnalds, o.fl., 2015). Sérstakur mótvægisjóður var stofnaður sem styrkti rannsóknir á sviði velferðarmála og átaksverkefni fyrir tiltekna hópa sem höfðu orðið illa úti af völdum efnahagskreppunnar.

Norræna velferðarvaktin er þriggja ára rannsóknarverkefni sem kviknaði út frá íslensku velferðarvaktinni, með það að markmiði að styrkja og vinna að sjálfbærni norrænu velferðakerfanna. Rannsóknarverkefnið skiptist í þrjá hluta sem eru:

- **Norræn velferðarvakt og viðbrögð við vá**

Í þessum verkhluta er áformað að gera mat á starfsemi Velferðarvaktarinnar. Áhersla er á hlutverk velferðarkerfis/félagsþjónustu fyrir og eftir áföll og hvernig sú þjónusta yrði samhæfð almannavörnum. Félgsráðgjafar og annað starfsfólk hefur reynslu af að vinna með fólki sem orðið hefur fyrir áföllum og hefur til að bera hæfni til að vinna með berskjölduðum hópum. Því er talið samfélagslega mikilvægt að nýta þessa þekkingu (Guðný Björk Eydal, 2015; Utanríkisráðuneytið, e.d.).

- **Kreppur og velferð – Lærdómur fyrir framtíðina**

Ætlunin er að koma á fót gagnabanka sem hefur að geyma mikið magn upplýsinga sem gera kleift að greina hvaða aðgerðir stjórnvalda eru árangursríkar út úr kreppu með sem minnstum skerðingum á borgaralega velferð (Utanríkisráðuneytið, e.d.).

- **Norrænir velferðarvísar**

Þróaðir verða norrænir velferðarvísar, lýsandi fyrir velferð borgara á Norðurlöndunum. Mikilvægt þykir að þeir gefi vísbendingar um óheppilega þróun svo unnt sé að grípa til mótvægisáðgerða í tæka tíð (Utanríkisráðuneytið, e.d.).

### 3.2 Áfallahjálp á neyðartímum

Í skýrslu sem ber heitið *Samkomulag um áfallahjálp í skipulagi almannavarna á Íslandi* (2015) kemur fram að Rauði krossinn á Íslandi hafi umsjón með áfallahjálpi í skipulagi

almannavarna á Íslandi í umboði samstarfsaðila sem er staðfest af innanríkisráðherra. Samstarfsaðilar eru: Biskupsstofa, Landlæknir, Landspítalinn, Ríkislögreglustjóri og Samband íslenskra sveitarfélaga. Helstu verkþættir sem Rauði krossinn sinnir í áfallahjálpi eru eftirfarandi:

- **Viðbúnaður.** Þjálfun og æfingar sérhæfðra áfallateyma og sjálfboðaliða samkvæmt verklagi sem unnið er á landsvísu.
- **Fyrstu viðbrögð í almannavarnaáðgerðum.** Í þeim felst meðal annars að senda út fréttatilkynningar, fræðsluefni, einstaklingsviðtöl og íbúafundir.
- **Samhæfing aðgerða** ásamt upplýsingamiðlun í gegnum samráðshópa sem sjá um áfallahjálpi.
- **Útgáfa** á fræðsluefni um viðurkennt verklag fyrir viðbragðsaðila, upplýsingaefni til almennings og vissra markhópa.

Rauði krossinn kemur auk þess að mönnun Samhæfingar- og stjórnstöðvar almannavarna og aðgerðastjórnnum almannavarna (Samráðshópur áfallahjálpar í SST, 2015). Rauða kross deildir opna fjöldahjálparstöðvar á hættu- og neyðartímum og veita fólki fyrstu aðstoð eins og upplýsingar, fæði og klæði og þar fer fram sameining fjölskyldna (Rauði krossinn, 2011,a). Áfallateymi Landspítalans sér um verkefnastjórnun áfallahjálpar innan Landspítala á áfallatímum. Áfallateymið veitir auk þess faglegan stuðning til þess starfsfólks sem veitir áfallahjálpi innan og utan spítalans (Samráðshópur áfallahjálpar í SST, 2015).

### **3.2.1 Hlutverk sveitarfélaga vegna samfélagslegra áfalla**

Sveitarfélög á landsvísu eru 76 talsins en samkvæmt lögum um Félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 ber sveitarfélögum að veita íbúum sínum aðgengi að félagsþjónustu. Við framkvæmd félagsþjónustu ber að virða sjálfsákvörðunarrétt einstaklinga og hvetja til sjálfshjálpar. Í landinu eru starfandi 34 félagsþjónustur því sum sveitarfélög reka sameiginlega félagsþjónustu. Hlutverk félagsþjónustu er að tryggja félags- og fjárhagslegt öryggi og stuðla að velferð íbúa með samhjálpi að leiðarljósi (Samráðshópur áfallahjálpar í SST, 2015). Þættir sem lúta að líkamlegum og andlegum þörfum fólks falla undir velferð (Sólveig Ólafsdóttir o.fl., 2008). Fulltrúi sambands

Íslenskra sveitarfélaga í samráðshópnum sér um að upplýsa yfirmenn þess um fyrirbyggjandi verkefni áfallahjálpar. Þegar lýst hefur verið yfir neyðarástandi veitir Samband íslenskra sveitarfélaga félagsþjónustunni viðeigandi upplýsingar (Samráðshópur áfallahjálpar í SST, 2015). Sveitastjórnir skipa almannavarnanefndir sem útbúa hættumat og viðbragðsáætlanir. Í lögum um almannavarnir nr. 82/2008 er lögð áhersla á endurreisn þar sem lagðar eru auknar skyldur á sveitarfélög að útbúa viðbragðsáætlanir fyrir stofnanir sínar og starfsemi. Áður var megináhersla á fyrstu aðstoð, svo sem björgunaraðgerðir. Sveitarfélögum er ætlað að kanna áfallaþol í sínum umdæmum þar sem þau búa yfir nauðsynlegri staðarþekkingu til dæmis á mannafla og tækjakosti (Innanríkisráðuneytið, 2015).

Í öllum sveitarfélögum voru í kjölfar efnahagshrunsins myndaðir samstarfshópar sem hittust reglulega og mátu stöðuna. Innan þeirra hópa voru Rauða kross deildirnar virkar Atvinnuleysi var til að mynda mismikið eftir svæðum og því misjafnt eftir deildum hver áhrif efnahagshrunsins voru (Rauði krossinn, 2008).

### **3.2.2 Hlutverk þjóðkirkju og annarra trúfélaga á tímum áfalla**

Í skýrslunni *Samkomulag um áfallahjálp í skipulagi almannavarna á Íslandi* (2015) kemur fram að í almannavarnaástandi sér Þjóðkirkjan um upplýsingagjöf til annarra trúfélaga og samhafir vinnubrögð þeirra (Samráðshópur áfallahjálpar í SST, 2015). Í upplýsingabæklingi um úrræði og námskeið sem Rauði krossinn gaf út árið 2010, *Hvað er í boði*, er tiltekið að hægt hafi verið að leita til prests innflytjenda Toshiki Toma, sem hafi veitt persónulega aðstoð svo sem vegna fjölskylduvanda og eða persónulegs vanda. Sérstaklega var tekið fram að hann starfaði sem ráðgjafi í samstarfi við Alþjóðahúsið en ekki sem kristinn trúboði (Rauði krossinn og SÍBS, 2010). Þar var einnig bent á fjölskylduþjónustu kirkjunnar sem er hluti af sálgæslustarfi kirkjunnar sem þjónar bæði einstaklingum og fjölskyldum á landsvísu. Taka má fram að upplýsingar um öll skráð trúfélög var að finna í þessum bæklingi sem taldi 73 blaðsíður af ýmiskonar upplýsingaefni. Þetta var því í samræmi við hlutleysisstefnu félagsins (Rauði krossinn, e.d.a) og hluti af viðbrögðum Rauða krossins í kjölfar kreppunnar. Hlutverk kirkju og trúfélaga getur verið veigamikilið víða. Til að mynda sýna rannsóknir fræðimanna (Collins, o.fl, 2015) sem gerðar voru á viðbrögðum við fellibylnum *Katrina* sem reið yfir New Orleans í Bandaríkjunum árið 2005, að kirkjur og trúfélög höfðu jafnmiklu hlutverki að

gegna við að styðja þolendur og lögbundnir björgunaraðilar (FEMA) og aðrar svipaðar stofnanir. Það átti bæði við um skammtíma- og langtíma viðbrögð sem beindust að því að aðstoða þolendur við að ná upp fyrri styrk. Þar voru trúfélög í því hlutverki að vísa þolendum á sjálfbærliða sem sáu um áfallahjálp á hamfarasvæðinu (Collins, o.fl., 2015).

### 3.2.3 Mikilvægi sálræns stuðnings

Samkvæmt Pernille Terlonge, (2014) er liður í því að vera viðbúinn þegar hamfarir dynja yfir, að gera sér grein fyrir sálrænum viðbrögðum og vera reiðubúinn að bregðast við á yfirvegaðan hátt sem styður fólk til að þruga (e. cope) í þeim aðstæðum. Samkvæmt Terlonge, (2014) eru nokkrir þættir sem almenn viðbrögð í kjölfar hamfara byggjast á. Þeir eru eftirfarandi:

- Hvernig fólk höndlaði hið daglega líf fyrir hamfarir.
- Hve alvarlegar hamfarirnar voru og hve mikil áhrif þær höfðu á líf þeirra borgara sem fyrir þeim urðu.
- Hvort fólk slasaðist eða átti á hættu að slasast eða deyja.
- Hvort fólk horfði upp á aðra slasast eða deyja eða horfðu upp á þjáningju ættingja eða missti einhverja sér nákomna.
- Hvort viðkomandi aðilar urðu viðskila við fjölskyldu sína.
- Hvers konar stuðningsnet fólk hefur eins og staðan er eftir hamfarir.

Jafnframt bendir Terlonge (2014) á að algengt sé að fólk finni fyrir blendnum tilfinningum í kjölfar hamfara, svo sem eins og reiði og sorg auk þess sem algengt sé að fólk sem lifir af hamfarir finni fyrir sektarkennd yfir að hafa lifað af. Að sögn Terlonge (2014) byggist sálfélaglegur stuðningur á grundvelli hugtaks sem hefur verið nefnt „loss of place“ sem má segja að eigi við um að missa kjölfestu í daglegu lífi. Þannig hefur sálfélaglegur stuðningur verið þróaður með það að markmiði að endurheimta fyrri kjölfestu í lífi viðkomandi (Terlonge, 2014).



#### 4 Tilviksrannsókn: Viðbrögð Rauða krossins

Þessi kafli er helgaður aðferðafræði rannsókna. Kynntar verða rannsóknaraðferðir og rannsóknargögn ásamt þátttakendum. Einnig verða til skoðunar styrk- og veikleikar aðferðarinnar og siðferðisleg álitamál.

Markmið með rannsóknum er að skapa nýja vísindalega þekkingu. Rannsóknir í félagsvísindum fela í sér kerfisbundna athugun og/eða upplýsingasöfnun í því skyni að taka ákvörðun eða grípa til aðgerða. Í samræmi við það taka rannsóknir í félagsráðgjöf mið af félagslegu réttlæti og aðgerðum sem stuðla að bættum lífsskilyrðum fólks (Alston og Bowles, 2013).

Mismunandi aðferðum er beitt við gerð rannsókna í samræmi við markmið og tilgang rannsókna hverju sinni. Hægt er að notast við annaðhvort eigindlegar eða megindlegar rannsóknaraðferðir eða nota blandaða aðferð með því að nota hvort tveggja (Alston og Bowles, 2013; Sigríður Halldórsdóttir, 2013). Megindlegar aðferðir eiga sér rætur í fræðasýn (e. paradigm) náttúruvísinda og byggist á raunhyggju (e. positivism). Samkvæmt raunhyggjunni er til raunveruleiki sem er bæði hægt að mæla og telja, upplýsingasöfnun er því á tölulegu formi og rannsakandi beitir tölfræðilegum aðferðum við að túlka gögn. Sé um að ræða almennt mynstur í gögnum sýna megindlegar aðferðir fram á það (Alston og Bowles, 2013; Sigurlína Davíðsdóttir, 2013; Ragnheiður Harpa Arnardóttir, 2013).

Eigindleg rannsóknaraðferð leggur aftur á móti áherslu á hvernig einstaklingar upplifa tilveru sína og er því talin hentugri aðferð til þess að finna einstaklingsbundin mynstur. Í stað þess að ganga út frá því að til sé einn raunveruleiki sem sé mælanlegur óháð fólki, leggja eigindlegir rannsakendur áherslu á að raunveruleikinn sé félagsleg hugsmíð sem ekki er unnt að mæla utan frá. Markmiðið er því að öðlast dýpri skilning á reynslu einstaklinga. Með því að ná fram margbreytileika er unnið samkvæmt þeirri fræðasýn að ekki sé til einn algildur sannleikur (Alston og Bowles, 2013; Katrín Blöndal og Sigríður Halldórsdóttir, 2013; Sigurlína Davíðsdóttir, 2013). Þær aðferðir sem helst hafa verið notaðar við gagnaöflun í eigindlegri aðferðafræði eru hálfstöðluð og óstöðluð opin einstaklingsviðtöl, rýnihópaviðtöl, þátttökuathuganir og orðræðugreining. Í eigindlegum rannsóknum má nota mismunandi gagnasöfnunaraðferðir, til dæmis athuganir, viðtöl,

skýrslur og ýmis skjöl (Esterberg 2002; Sigríður Halldórsdóttir, 2013). Samkvæmt Alston og Bowles (2013) er ekki leitað eftir að alhæfa, áhersla er á skilning frekar en töluleg gögn þegar notuð er eigindleg tilviksrannsókn sem rannsóknaraðferð. Þegar fjöldi þátttakenda er lítill í eigindlegum rannsóknum er ótækt að alhæfa út frá niðurstöðum (Taylor og Bogdan, 1998).

#### 4.1 Tilviksrannsókn

Tilviksrannsókn sem rannsóknaraðferð er talin henta vel þegar rannsaka á eitt tilvik, þótt einnig sé hægt að rannsaka fleiri en eitt tilvik í einu. Markmið tilviksrannsókna er að ná fram dýpri skilningi á flóknu félagslegu fyrirbæri (Yin, 2014). Aðferðin hentar þegar skoða á hluta af samfélagi til dæmis hverfi, hópa, samtök, stofnanir, sérstaka atburði eða viðbrögð (Esterberg, 2002; Yin, 2014). Samkvæmt Yin (2014) er mikilvægt að afmarka tilvik rannsóknar í samræmi við rannsóknarspurningar líkt og hér hefur verið gert, þar sem Rauði krossinn hefur verið afmarkaður sem tilvikið.

Allar rannsóknir, hvort sem um er að ræða eigindlegar eða meginlegar rannsóknir, hafa tilgang eða markmið. Tilgangur þeirra getur verið mismunandi og því er unnið út frá þremur sniðum sem lýsa tilgangi rannsóknar. Þau snið sem um ræðir eru könnunarsnið (e. exploratory), lýsandi snið (e. descriptive) og skýrandi snið (e. explanatory). Rannsakandi þarf að meta hvaða aðferð hentar best viðkomandi rannsókn. Könnunarsnið hentar þegar lítið er vitað um fyrirbæri á meðan lýsandi snið á við þegar rannsakandi hefur þá þegar ákveðna vitneskju um fyrirbærið en vill ná fram skýrari mynd af viðfangsefninu. Skýrandi snið reynir aftur á móti að svara spurningum um orsakir tengdar viðkomandi fyrirbæri (Alston og Bowles, 2013). Í ljósi þess að tilgangur þessarar rannsóknar var að fá skýrari mynd af viðbrögðum Rauða krossins á Íslandi í kjölfar efnahagskreppunnar var ákveðið að notast við lýsandi rannsóknarsnið.

Gögn í tilviksrannsóknum geta verið annað hvort af eigindlegum eða meginlegum toga eða hvort tveggja (Yin, 2014) og viðtöl eru megin gagnasöfnunaraðferð tilviksrannsókna (Rúnar Helgi Andrason og Ársæll Már Arnarsson, 2013; Yin, 2014). Gagnasöfnun er unnin á kerfisbundinn hátt og greind eftir bestu sannfæringu rannsakanda sem sjálfur er rannsóknartækið. Helstu aðferðirnar sem gjarnan hafa verið notaðar í tilviksrannsóknum eru fyrirliggjandi skrifleg gögn (e. documentation),



skjalageymslugögn (e. archival records), viðtöl, beinar athuganir, þátttökuathuganir og áþreifanlegir hlutir (physical artifacts) (Yin, 2014).

## 4.2 Val á aðferð

Tilviksrannsóknir hafa verið notaðar sem aðferð á ýmsum fræðasviðum svo sem eins og í félagsráðgjöf, stjórn málafræði og í hjúkrun (Houghton, Casy, Shaw og Murphy, 2013; Yin, 2014). Í þessari rannsókn var ákveðið að gera tilviksrannsókn og notast við eigindlega nálgun. Hér að framan var greint frá því markmiði eigindlegra rannsókna að öðlast dýpri skilning á reynslu einstaklinga. Því telur rannsakandi eigindlega nálgun falla betur að markmiðum þessarar rannsóknar, sem voru að kanna viðhorf þátttakenda til viðfangsefnis út frá reynslu og gildismati þeirra. Rannsóknarsnið í tilviksrannsóknum veitir heildræna mynd af raunverulegum aðstæðum í samfélaginu, að mati Yin (2014). Fræðimenn hafa auk þess bent á (Payne, Field, Rolls, Hawker og Kerr, 2007) að tilviksrannsóknir eigi við sem rannsóknarsnið þegar rannsaka eigi þróun innan stofnana, þar sem taka þurfi tillit til margra sjónarmiða í einu.

Rannsóknarniðurstöður hafa einnig sýnt (Soteri-Proctor, 2010), að eigindlegar rannsóknaraðferðir eru gagnlegar við að ná fram skilningi á tengslum á milli þriðja geirans og opinberra þjónustuaðila. Þrír þættir eru taldir vega þungt í því sambandi en það eru sveigjanleiki opinna tækja (e. tools with open ended components), eiginleiki til að ná upplýsingum um ferli og eiginleiki til að fá fram upplýsingar um viðhorf starfsfólks (Soteri-Proctor, 2010). Samkvæmt Lee, Misha og Brennenstuhl (2010) er aðalatriðið að finna aðferð sem fellur best að rannsóknarspurningum. Jafnframt segja þau að tilviksrannsókn sem aðferð sé ekki ætluð fyrir tölfraðilegar alhæfingar, heldur byggist þær á ákveðnu kerfi, með því að tengja niðurstöðurnar fræðilegri umfjöllun sem byggist á kenningarlegum grunni.

## 4.3 Framkvæmd rannsókna

Í rannsókninni var notuð rannsóknaraðferð sem kallast *Rýnihópar* (e. focus groups). Rýnihópar sem rannsóknaraðferð eru að mati Yin (2014) hentugir í tilviksrannsóknum til að ná fram skynjun fólks og merkingu á því fyrirbæri sem er til rannsóknar. Markmið rýnihópa eru að fá fólk til að tjá sig á hreinskilin hátt um málefni sem snúa að markmiðum rannsóknar og markmið rannsakanda er að skapa aðstæður til að svo megi verða (Alston

og Bowles, 2013 ; Kristín Guðmundsdóttir og Sigrún Júlíusdóttir, 2006). Með því að beita rýnihóp sem aðferð er einnig hægt að ná fram upplýsingum um hvort aðgerðir eða stuðningur sem gripið hafi verið til hafi þjónað markmiðum sínum eða hvað megi betur fara (Alston og Bowles, 2013).

Samkvæmt Kristínu Guðmundsdóttir og Sigrún Júlíusdóttir (2006) er hægt að fara ólíkar leiðir að greiningu gagna úr rýnihópi þar sem rannsakandi getur valið um að afrita viðtalið í heild sinni eða aðeins það sem rannsakandi telur að tengist rannsókninni beint. Í framhaldi af því eru helstu niðurstöður teknar saman í þemu og gerð mynsturgreining. Farið var eftir þessu ferli við gagnagreiningu á rýnihópaviðtalinu í þessari rannsókn. Fræðimenn hafa fjallað um æskilegan fjölda í rýnihópum en samkvæmt Sóleyju S. Bender (2013) er æskilegt að miða við 4-12 þátttakendur. Kristín Guðmundsdóttir og Sigrún Júlíusdóttir, (2006) hafa þó bent á að litlir rýnihópar með 4-5 manns geti allt eins náð fram þeim upplýsingum sem þarf.

Fimm manns tóku þátt í umræðum rýnihóps í þessari rannsókn. Jafnframt ákvað rannsakandi að skrifleg svör eins þátttakenda sem forfallaðist úr rýnihópnum verði sett fram með sameiginlegum niðurstöðum rýnihóps, til að halda fullum trúnaði við alla þátttakendurna sem eru sex talsins. Stuðst var við viðtalsvísi rýnihóps (Viðauki 2). Meginhlutverk rannsakanda sem stjórnanda rýnihóps er að sjá til þess að ekki sé farið út fyrir ramma viðfangsefnis og vera leiðandi en ekki stýrandi, til dæmis með því að styðjast við viðtalsvísi (Alston og Bowles, 2013). Að mati Kristínar Guðmundsdóttur og Sigrúnar Júlíusdóttur (2006) fellur rýnihópaaðferðin vel að þeirri lýðæðislegu nálgun sem hugmyndafræði félagsráðgjafar byggist á enda byggist rýnihópaaðferðin á frjálsri tjáningu þátttakenda og raunverulegum frásögnum þess (Sóley S. Bender, 2013). Þeir ókostir sem hafa verið nefndir við rýnihópaaðferðina eru til dæmis hætta á að ein eða fleiri raddir yfirgnæfi aðra í hópnum eða að umræðan geti orðið einsleit.

Önnur tegund eigindlegrar aðferðafræði eru *einstaklingsviðtöl*. Í þessari rannsókn voru þrjú hálfstöðluð einstaklings viðtöl tekin við þrjá fyrrverandi sjálfboðaliða Rauða krossins, alla af sama kyni. Þátttakendur áttu það sameiginlegt að hafa byrjað sem atvinnuleitendur. Tveir þeirra sáu auglýst námskeið í blöðum sem vöktu áhuga þeirra og ákváðu því að slá til og athuga hvernig þeim líkaði. Einn sjálfboðaliðinn fékk ábendingu frá

starfsmanni Rauða krossins sem hann þekkti fyrir. Notast var við viðtalsvísi (Viðauki 1) í öllum viðtölunum. Viðtöl voru mislöng en öll voru þau afrituð orðrétt og kóðuð.

#### **4.4 Rannsóknargögn og gagnagreining**

Samkvæmt Yin (2014) er notast við gögn og gagnasöfnunaraðferðir af ýmsum toga í tilviksathugunum. Gagnasöfnun getur meðal annars falist í að fylgjast með mismunandi sjónarmiðum þátttakenda í rannsókninni, afla sér frekari þekkingar á samhengi viðfangsefnis, vinna upp úr fyrirbyggjandi gögnum eða að taka einstaklings- og rýnihópaviðtöl. Viðtalið er eitt mikilvægasta gagnasöfnunartæki tilviksrannsókna að mati Yin (2014) en þau eru höfð í samræðuformi og fljótandi fremur en skipulögð og formföst.

Bent hefur verið á að þar sem erfitt geti reynst að ná saman þátttakendum í rýnihóp sé gagnlegt að fá umbjóðanda til þess að kynna rannsóknina með beiðni um þátttöku um leið (Kristín Guðmundsdóttir og Sigrún Júlíusdóttir, 2006). Í þessari rannsókn benti umbjóðandi sem starfar hjá Rauða krossinum á þátttakendur sem höfðu komið að aðgerðum Rauða krossins bæði sem starfsmenn en einnig sem sjálfbóðaliðar og notendur þjónustu. Þátttakendur í þessari rannsókn voru valdir með markmiðsúrtaki (e. purposive sampling) en bent hefur verið á að í eiginlegum rannsóknum séu þátttakendur yfirleitt valdir með slíku úrtaki (Alston og Bowles, 2013; Katrín Blöndal og Sigríður Halldórsdóttir, 2013). Með markmiðsúrtaki eru valdir viðmælendur sem þykja best henta markmiði viðkomandi rannsóknar, þar sem vitað er fyrir fram að viss hópur hefur mikla þekkingu og getur veitt innsýn í viðfangsefnið (Alston og Bowles, 2013). Fræðimenn hafa bent á að þótt úrtakið sé valið markvisst sé nauðsynlegt að ólíkar raddir fái að heyrast. Mikilvægar upplýsingar geta fengist þegar ólík sjónarhorn koma fram sem gefa um leið breiðari mynd af skilningi hópsins (Katrín Blöndal og Sigríður Halldórsdóttir, 2013).

Mikilvægt er að vinna samkvæmt rannsóknarsniði sem talið er auka á réttmæti (e. rigor) rannsókna (Yin, 2014). Réttmæti rannsókna er aukið með því að nota margar aðferðir. Í þessari tilviksrannsókn var notast við einstaklings viðtöl og rýnihópaviðtal. Auk þess var notast við fyrirbyggjandi gögn, vettvangsnótur og minnisblöð rannsakanda sem voru skráð fyrir og eftir að viðtöl voru tekin. Oft liggja fyrir gögn í formi skjala og skýrsla innan stofnana eða félagasamtaka í tilviksrannsóknum auk þess er mikilvægt að

rannsakandi skrái hugmyndir sínar í rannsóknarferlinu (Alston og Bowles, 2013; Yin, 2014).

Í þessari rannsókn voru hálfstaðlaðar spurningar (e. semi structured questions) notaðar í viðtölum bæði í einstaklings og rýnihópaviðtali. Til eru þrenns konar viðtöl, stöðluð, hálfstöðluð eða óstöðluð viðtöl. Formleg viðtöl eru stöðluð og miða að því að hafa þau sem líkust innan sömu rannsóknar, til dæmis í formi spurningarlista. Þegar um hálfstöðluð viðtöl er að ræða er meiri sveigjanleiki og hægt að breyta spurningum í rannsóknarferlinu en óstöðluð viðtöl líkjast samræðum (Alston og Bowles, 2013; Esterberg, 2002; Helga Jónsdóttir, 2013; Sigríður Halldórsdóttir, 2013). Sveigjanleiki sem einkennir eigindlegar rannsóknir þýðir þó ekki að um sé að ræða handahófskennd vinnubrögð, þvert á móti eru eigindlegar rannsóknir unnar kerfisbundið og af nákvæmni (Padgett, 2009).

Greining gagna í tilviksrannsóknum er sérstökum vandkvæðum bundin að mati Yin (2014) þar sem enn hefur ekki verið skilgreind sérstök tækni í því sambandi. Yin (2014) hefur þó sett fram tillögur sem lúta að greiningu gagna í tilviksrannsóknum. Um er að ræða að leika sér með gögnin (e. play with the data) sem felur í sér að leita að mynstrum eða hugtökum og rýna vel í texta, meðal annars með því að bera saman kóða í afrituðum gögnum úr viðtölum tveggja viðmælenda. Einnig bendir Yin (2014) á að taka meggi þemu vel saman til dæmis með því að setja þau í flokka eftir eiginleikum, samkvæmt tímaröð eða tíðni sem þau birtast í gögnum. Þetta felur í sér að velja sér aðferð til að greina gögnin á skipulagðan hátt.

Þemun úr viðtalsvísium byggjast á rannsóknarspurningum þessa verkefnis. Í einstaklingsviðtölunum voru kóðar í öllum þremur bornir saman og flokkaðir saman í þemu og allt skoðað í samhengi. Gögnin voru greind samhliða gagnasöfnun.

#### **4.5 Styrk- og veikleikar**

Hér verða tilteknir nokkrir styrkleikar tilviksathugana. Má til dæmis nefna að þær henta vel til þess að ná fram mismunandi sjónarhornum á viðfangsefni rannsóknar. Auk þess gefst rannsakanda tækifæri á að rannsaka fyrirbærið út frá félagslegum veruleika sem á við hverju sinni (Neuman, 2011; Yin, 2014). Einnig hefur verið bent á að tilviksrannsóknir henti til þess að safna bakgrunnsupplýsingum sem gerir rannsakendum kleift að framkvæma yfirgrípsmeiri rannsóknir í félagsvísindum (Rúnar Helgi Andrason og Ársæll

Már Arnarson, 2013). Veikleikar tilviksrannsókna felast meðal annars í því að talin er ákveðin áhætta á hlutdrægni í öllu rannsóknarferlinu. Rannsakandi ákveður túlkun á gögnum sem getur litað rannsóknarniðurstöður. Auk þess sem tilhneiging sé til að velja tilfelli sem er dæmigert fyrir það sem verið er að rannsaka (Rúnar Helgi Andrason og Ársæll Már Arnarson, 2013). Til að staðfesta réttmæti rannsóknargagna hafa fræðimenn bent á nauðsyn þess að rannsakandi sé meðvitaður um reynslu sína og viðhorf auk þess sem skráning á ákvörðunum og hugmyndum rannsakanda er talin auka á réttmæti í eigindlegum rannsóknum (Helga Jónsdóttir, 2013). Í þessari rannsókn var rannsakandi meðvitaður um stöðu sína sem rannsóknartækis og meðvitaður um eigin viðhorf og gildi sem gætu haft áhrif á túlkun gagna. Auk þess voru skráðar vettvangsnótur í rannsóknarferlinu og minnisþingar, til dæmis í rýnihópaviðtalinu.

#### **4.6 Siðferðileg álitamál**

Í bréfi til þátttakenda um upplýst samþykki var þeim greint frá eðli rannsóknar og tilgangi. Þar var tekið fram að rannsóknin væri nafnlaus og trúnaðar yrði gætt við vinnslu rannsóknar og birtingu niðurstaðna. Jafnframt kom fram að viðkomandi var frjálst að hafna eða hætta þátttöku hvenær sem væri í rannsóknarferlinu án útskýringa. Í bréfinu var sömuleiðis tekið fram að rannsóknin hefði verið tilkynnt til Persónuverndar (tilkynning nr. S7406/2015). Hvorki var nauðsynlegt að fá leyfi frá Persónuvernd né Vísindasiðanefnd þar sem ekki er unnið með viðkvæmar upplýsingar (Lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga nr. 77/2000). Rannsakandi telur að viðfangsefni rannsóknar sé ekki til þess fallið að hafa skaðleg áhrif á þátttakendur. Öllum gögnum var eytt eftir að úrvinnslu lauk.



## 5 Niðurstöður

Samkvæmt Yin (2014) er ekki þörf á línulegu ferli í tilviksrannsóknum heldur ætti rannsakandi að leiða hugann að lokaskýrslu rannsóknar áður en rannsókn hefst. Lokaskýrslu er hægt að birta eina og sér eða sem hluta af stærri rannsókn sem er unnin með blönduðum rannsóknaraðferðum (Yin, 2014). Í þessum kafla verður farið yfir niðurstöður rannsóknar. Kaflinn skiptist annars vegar í niðurstöður úr rýnihópnum en hins vegar í niðurstöður úr eigindlegum viðtölum. Viðmælendum var heitið trúnaði og viðtalið verður hvergi birt í heild sinni. Við skrif upp úr rýnihópaviðtali eru þátttakendur ekki nafngreindir.

Fram komu fjögur þema. Fyrsta þemað ber yfirskriftina *Viðbrögð í samræmi við þörf*. Undir því þema var gerð grein fyrir veittri aðstoð, hvernig skipulagi var háttað og hvaða hópar voru taldir vera berskjaldaðastir. Í tengslum við þetta þema eru einnig viðhorf þátttakenda um hvort nóg hafi verið að gert eða hvort eitthvað hefði betur mátt fara. Annað þemað, Nýting mannauðs og virkjun sjálfbóðaliða fjallar um deildir Rauða krossins, reynslu, þjálfun, hlutverk sjálfbóðaliða, starfsfólks og fagfólks. Þriðja þemað fjallar um Samstarf Rauða krossins við ýmsa aðila. Atriði sem tengjast þessu þema eru auk samstarfsaðila, velvilji og traust til Rauða krossins í samfélaginu. Fjórða og síðasta þemað er um Samfélagslegt mikilvægi. Undir þetta þema falla þær afurðir og sá árangur sem fram kom að hafi þróast út frá viðbrögðum Rauða krossins.

### 5.1 Niðurstöður rýnihóps

Eftirfarandi eru niðurstöður úr rýnihóp. Fyrst er tekið fyrir þemað *Viðbrögð í samræmi við þörf* en þar er gerð grein fyrir veittri aðstoð, hvernig skipulagi var háttað og hvaða hópar voru taldir berskjaldaðastir.

Þegar hópurinn var spurður um viðbrögð Rauða krossins um veitta aðstoð, kom fram hjá viðmælendum að Rauði krossinn fór strax í viðbragðsstöðu í kjölfar kreppunnar og greip til margvíslegra aðgerða til að aðstoða fólk í gegnum yfirstandandi þrengingar. Einnig kom fram hjá viðmælendum rýnihópsins að sjálfbóðaliðar deilda brugðust við samkvæmt stefnu deildanna og buðu upp á mörg námskeið með metnaðarfullri dagskrá. Hér verður sagt frá viðbrögðum félagsins og skipulagi. Einnig að hvaða hópum aðstoðin beindist helst og því velt upp hvort nóg hafi verið gert. Fram kom hjá einum viðmælanda: „Hjálparsíminn var virkjaður

sem upplýsingasími til almennings strax dagana eftir hrunið. Bæði sveitarfélögin í kring voru að prófa sjálf að hafa síma en vísuðu svo á okkur.“

Annar viðmælandi bætti við eftirfarandi ummælum:

Rauða kross húsið var opnað þar sem fólk í atvinnuleit gat setið stutt hagnýt námskeið, fengið sálrænan stuðning, unnið sem sjálfbóðaliðar og notið samveru saman á erfiðum tímum ... allt sér að kostnaðarlausu. Verkefnið félagsvinir atvinnuleitenda var sett á laggirnar til þess að virkja og styrkja atvinnuleitendur í atvinnuleit sinni.

Í umræðum um í hverju sú aðstoð sem var veitt hafi aðallega verið fólgin, kom fram hjá einum viðmælanda:

Það má segja að hugmyndin hafi verið tvenns konar, annars vegar þjónusta og ráðgjöf til fólks sem er veitt af sjálfbóðaliðum, svona grunnaðstoð um hvert þú átt að leita, svipuð og er veitt á hjálparsímanum. Síðan vorum við með námskeið og mörg þeirra voru haldin af þeim sem komu inn í húsið.

Annar viðmælandi benti á fatamarkað og fataúthlutun:

Við vorum með fatamarkað þar sem fólk kom og fékk punkta fyrir að skila einhverju inn og gat svo tekið út næstu stærð ... 2008, þá vorum við með fatasöfnun sem var líka til úthlutunar þannig að við nýttum okkur föt líka ... og eins fyrir jólin.

Einn viðmælandi tók fram að matur hafi alltaf verið hluti af þessum aðgerðum eða eins og hann komst að orði:

Við tókum upp á því að vera með landkynningar og þá fáum við að borða í leiðinni og þá var það sko undir þeim formerkjum að þetta væri matur frá viðkomandi landi. Þá fengum við fólk, innflytjendur frá þeim löndum til þess að vera með mat það var alltaf mjög vel mætt þarna.

Fram kom hjá einum viðmælanda:

Við náttúrulega virkum neutral fyrir almenning og reyndum að hafa eitthvað til að maula eins og í Rauða kross húsinu og fleiri stöðum af því við vissum að einhverjir voru svangir eða hefðu ekki mikinn pening fyrir mat.

Allir þátttakendur tóku þátt í umræðum um þau viðbrögð sem gripið var til og til dæmis var minnst á tvo þætti til viðbótar, annars vegar svokallað vinanet og hins vegar spjöld með ráðleggingum til fólks sem varð vitni að slysum:

Árið 2009 var komið upp vinanetinu í tengslum við hjálparsímann, núna heitir það netspjall. Sem var í gangi í soldinn tíma og var dálítið notað. Það var bara skrifast á í tölvupósti. Ungu fólkið notaði þetta soldið og svo kom það saman einu sinni í mánuði.



Þetta var svona ... áttu við fælni að stríða eða eitthvað slíkt eða erfitt að vera innan um fólk ... en sá hópur sem kom í þetta eða skrifaðist þannig á og mætti svo, það var í rauninni merkilegur hópur... Hópur sem greinilega stóð illa, svona persónulega.

Sami viðmælandi hélt áfram:

... Og annað sem við gerðum líka, við gerðum spjöld sem var samningur við bæði slökkvilið og síðan lögreglu varðandi sálrænan stuðning þegar áfall verður til. Þetta var nú hugsað ekki síst í sambandi við slys að skilja eftir til dæmis fyrir áhorfendur að slysi eða einhverjar aðrar hörmungar og þetta fór út um allt land og við settum þetta í deildir og lögreglan fékk þetta víða ...

Um skipulag og fyrirkomulag tengt viðbrögðum kom eftirfarandi fram hjá einum þátttakanda:

Einnig voru stofnaðir hópar þar sem komu saman fulltrúar frá hinum ýmsu stofnunum og félagasamtökum og skólum ... þetta voru svona velferðarhópar sem hittust reglulega og fóru alltaf yfir stöðuna til þess að kanna hvar álagið væri mest hverju sinni og viðbrögð og annað og skipuleggja starfið þannig.

Aðrir þátttakendur tóku undir þetta og einn þeirra komst þannig að orði:

Það var margt sem við gerðum faglega í þessu. Menn komu saman og skoðuðu dagskrána framundan hvað mætti gera betur og svo framvegis til að hafa þetta alltaf með besta móti. Megum ekki gleyma deildunum úti á landi, þar hafa verið bæði fagaðilar og sjálfboðaliðar.“

Aðspurð um þá hópa sem helst voru taldir berskjaldaðir var svarið atvinnuleitendur og aðrir sem stóðu höllum fæti í samfélaginu vegna félagslegra eða efnahagslegra aðstæðna. Eða eins og einn viðmælandi orðaði það: „Og þeim sem leið illa. Þeir sem voru utangarðs og leið mjög illa og allt hrunið hjá þeim að einhverju leyti, félagslega, fjárhagslega eða eitthvað slíkt.“

Annar viðmælandi útskýrði þetta nánar með þessum orðum:

Minnir að hafi verið stundum 50/50 atvinnuleitendur og fólk í einhverjum öðrum aðstæðum en það er rosalega erfitt að reka eitthvað svona og ætla sér að vera með einhvern einn hóp sko og banna hinum að koma.

Fram kom hjá einum viðmælanda þegar spurt var hverjir voru taldir í brýnustu þörf fyrir stuðning, að það skrítna við hópinn hafi verið að í fyrstu var hann óskilgreindur, erfitt var að draga fólk í dilka. Eða eins og hann orðaði það: „Þetta var fólk sem hafði aldrei áður talið sig vera án bjarga, voru allt í einu bjargarlaus. Fótunum kippt undan fólki sem taldi sig vera í góðum málum.“

Fram kom í umræðum hópsins að brugðist var við samkvæmt þörf hverju sinni. Til dæmis var brugðist við ósk um að halda styrkingarnámskeið í sálrænum stuðningi fyrir kennara og fyrir bankafólk. Aðspurð um hvernig það byrjaði svaraði einn viðmælandi á þessa leið:

Einhversstaðar kemur ósk og þá voru nefndir þessir hópar, kennarar og bankastarfsmenn. Við bara auglýstum að þessi námskeið væru fyrir þessa hópa. Við bara brugðumst við því, þetta voru stór námskeið víða... Þetta var gríðarlegt álag á það fólk eins og bankastarfmönnum sem þurftu að svara fólki sem kannski var búið að vera að ráðleggja í fjármálum, sem var samkvæmt skipun yfirmanna... svo komnir í vond mál eins og við vitum. Þurfa eftir sem áður að halda áfram og halda haus og við vorum svona að styrkja þau...

Sami viðmælandi hélt áfram að útskýra:

Eins líka kennara, því börnin voru að koma í skólana frá heimilum sem voru bara í upplausn. Ástandið var þannig að þetta var svona til þess að geta tekið á þeim þáttum líka. Styrkja börnin og bara hvernig við horfum á hvað er jákvætt eða horfum á það jákvæða sem við þó höfum. Að hafa hvort annað og muna eftir því.

Fram kom hjá einum viðmælanda: „Til dæmis voru uppsagnir í Sparisjóðnum, þá kom risastór hópur til okkar í Borgartúnið. Allavega einu sinni eða tvisvar, við buðum upp á húsnæði til að ræða saman.“

Þegar rætt var um viðhorf þátttakenda til þess hvort nóg hafi verið að gert til stuðnings þeim sem á þurftu að halda, barst talið að Rauða kross húsinu í Borgartúni sem var ætlað að vera miðstöð fyrir sálfélagslegan stuðning. Fram kom að húsið var sérstaklega ætlað atvinnuleitendum og fólki sem átti erfitt vegna kreppunnar. Þar hafði fólk ástæðu til að halda sér virku. Aðspurð um hvort þeim hafi þótt Rauða kross húsið hafa verið opið yfir nógu langt tímabil í árum og mánuðum, voru misjafnar skoðanir á því innan hópsins. Einn viðmælandi sagði það vera umdeilt mál en bætti jafnframt við: „Ég tel að það hafi verið opið of lengi.“ Aðspurður hvort þá taki sveitarfélög við verkefnum, svaraði sami viðmælandi:

Já, en sumsstaðar rann þetta inn í annað. Vinnumálastofnun er ennþá öflug og náttúrlega með fullt af atvinnulausu fólki. En það er umdeilanlegt hvenær við hefðum átt að hætta en það er kannski ekkert eitt svar rétt við því. Það hefði kannski mátt þróa þetta með öðrum hætti eða fara öðruvísi út... þetta var soldið snögg lokun.

Fram kom hjá einum viðmælanda hvers vegna Rauða kross húsinu hefði verið lokað:

Af því að það voru engir nýjir notendur að koma, hópurinn var staðnaður. Það varð ákeðin stöðnun. Það hefði kannski mátt þróa verkefnið og breyta því og annað slíkt, ekki loka því alveg en... húsinu sem slíku í þeirri mynd sem það var... það var að mínu mati orðið stopp.

Annar þátttakandi sem áður hafði sagst telja að of snemma hefði verið lokað bætti við:

Maður getur stutt þetta upp að vissu marki, því að maður sá að þeir sem sækja staði eins og *Vin*, athvarf fyrir fólk með geðraskanir, þeir voru kannski að fylla staðina en voru með úrræði annarsstaðar... eða aðrir sambærilegir sem höfðu þó úrræði líka. Þannig að þetta er alltaf spurning og... en við eigum samt sem áður að vinna svona og það er alveg í takt við okkar vinnu ... endurmeta hverju sinni og þá er það til að hætta eða þróa frekar.

Aðspurð um hvort nóg hafi verið að gert að þeirra mati, var svarað með eftirfarandi hætti af þeim sem fyrstur tjáði sig:

Við stöndum alltaf uppi með þá spurningu hvernig náum við til þeirra sem mest þurfa á okkur að halda. Það er eitthvað sem við höfum ekki... það er fólk sem er ofsalega vont að ná til og kemur ekki.

Annar þátttakandi bætti þá við í kjölfarið: „Samt sjáum við sko þá sem eru mjög framlágir þegar þeir koma inn og brattir þegar þeir fara út og það er náttúrulega einhver ávinningur þar. Kannski búnir að mæta vel.“

Fleiri viðmælendur tóku til máls og mismunandi sjónarmið komu fram:

Þeir sem eru skelfingu lostnir, þeir hafa ekki... hafa enga möguleika að fara út úr húsi hvað þá að fara...

Ef við náum ekki einhverju fólk inn sem hefði kannski lent í hópnum sem þarf mest á því að halda. Af því að þau koma, þá lenda þau í öðrum hópi. Slíkt vitum við ekki, hverskonar forvörn var þetta fyrir suma.

Fram kom hjá einum viðmælanda: „Spurningin er hvernig nærðu til þessa fólks og vandamálið er að þeir sem þyrftu helst að vera þarna koma ekki... Feimni þú þarft að opinbera þig soldið. Þetta eru fordómar þú ert með fordómna sjálfur, þá treystirðu þér ekki út.“

Fleiri ummæli fylgdu í kjölfarið:

... En okkar viðbrögð... þetta vissum við í byrjun þegar við opnuðum Rauða kross húsið, að það voru fordómar og fólk veigraði sér við að koma. Þetta væri einhverskonar stimpill á þau sjálf og eitthvað svona. Við sáum það eftir að við opnuðum, þetta fór rólega af stað. Við vissum að það myndi alltaf gera það, að við yrðum að hafa dagskrá. Við urðum að finna afsökun fyrir fólk til þess að koma í fyrsta skipti. Þegar þú ert búinn að koma einu sinni er þetta orðið auðveldara, þú getur tekið einhvern með þér. Þú verður að hafa afsökun fyrir að koma. Það var þetta með dagskrána að það var alltaf eitthvað í gangi fyrir nánast alla, var kynnt alveg ágætlega.

Umræða hópsins um það hvað betur hefði mátt fara hélt áfram og fleiri bættust í hóp þeirra sem tjáðu sig um málið, eins og eftirfarandi ummæli gefa til kynna:

Það var reynt að ná til fólksins með því að opna deildir Rauða krossins með því að hafa opin hús og hvetja fólk til þess að styrkja sig með því að taka þátt og gerast sjálfböðar, fólk varð að finna að það skipti máli og hefði eitthvað hlutverk. Einnig að allir væru velkomnir. Félagslegur stuðningur var góður og upplýsingar til almennings um hvert ætti að leita voru til staðar... Auðvitað hefði fjárhagslegur stuðningur á þessum árum þurft meira vægi en við vorum ekki með meira af því. Við hugsuðum bara um að skala upp þau viðbrögð sem við erum vön að veita. Þennan sálræna stuðning og húsaskjól, eða stað til að vera á. Við hefðum aldrei getað verið í einhverri massívri... Þjónustu við fólk, það er að segja að vera að úthluta peningum eða slíku.

Næsta þema var *Nýting mannauðs og virkjun sjálfböðaliða*. Þátttakendur ræddu um hlutverk sjálfböðaliða, starfsfólks og fagfólks. Viðmælendur í rýnihóp voru sammála um að það var gleðilegt þegar fólk fékk vinnu en á sama tíma misstu þeir sjálfböðaliða og þurftu að þjálfa nýtt fólk. Eða eins og einn þátttakandi orðaði það:

Að þetta er bara eins og björgunarsveitir og aðrir sem taka þátt í svona samtökum eins og okkar, við erum kannski að leggja mikið í að þjálfa upp fólk og svo á endanum endist fólk ekki í starfi nema bara brotabrot af því sem búið er að þjálfa. Þá verður maður kannski bara að hugsa ... ok, það er gott að við erum með fleiri sem kunna þetta, hafa notið góðs af þessu á annan hátt. Við vorum líka með eftirlaunaþega sem voru að leita til okkar þannig að það var soldið erfitt að segja, en allavega það sem við sáum var það að þeir sem tóku hvað mest þátt og voru virkastir í sjálfböðastarfinu að þeir runnu okkur úr greipum mjög fljótt af því þeir voru tilbúnir að leita sér að vinnu.

Þátttakendurnir lýstu hlutverki sjálfböðaliða í Rauða kross húsinu á þennan hátt:

Við vorum með svona bás, fólk gat sest niður með sjálfböðaliða sem búinn var að fá þjálfun og fengið mögulega ráðgjöf eða eitthvað slíkt. Sjálfböðaliðar sinntu því og síðan voru sjálfböðaliðar sem sáu um að kenna á tölvur og svo voru sjálfböðaliðar sem voru í kaffi og öðru slíku. Það var yfirleitt bara einn starfsmaður niður frá og svo voru kannski fjórir-fimm sjálfböðaliðar.

Fram kom hjá viðmælanda að sjálfböðaliðum fjölgaði á þeim stöðum sem þeirra var þörf en jafnframt sagði viðkomandi:

...og reynt var að nýta hæfileika hvers einstaklings á sem bestan hátt. Fólk fékk að láta ljós sitt skína. Sem dæmi má nefna að fólk í atvinnuleit kom í Rauða kross húsið og nýtti sína sérþekkingu með því að halda námskeið á sínu sviði eða taka að sér sjálfböðaliðaverkefni sem krafðist sérþekkingar. Samvinna starfsmanna og sjálfböðaliða var einstaklega vel heppnuð.

Einn þátttakenda benti á eftirfarandi:

Hjálp til sjálfshjálpar virkaði því á fólk sem kom dauft inn og svo spurði maður hvað kannt þú? Jafnvel var það eitthvað sem var spennandi fyrir fleiri og þá reistist hann allur við og var farinn að kenna.

Ýmis sjónarmið komu fram þegar rætt var um nýtingu mannauðs eins og eftirfarandi ummæla bera með sér:

Rauði krossinn er með gott net sálfræðinga sem veita sálrænan stuðning og reyndi svo sannarlega á þeirra vinnu á þessum tíma. Prestar stóðu einnig vaktina í Rauða kross húsinu og veittu viðtöl til þeirra sem þurftu á því að halda. Fólk var boðið og búið að hjálpa og myndi ég telja að nýting þess mannauðs sem fyrir var hjá Rauða krossinum hafi verið til fyrirmyndar.

Faglegur stuðningur var veittur frá verkefnastjóra í sálrænum stuðningi og sálfræðingi frá landsskrifstofunni... Og fólk frá áfallahjálparteymi það var svona baklandið.

Einn þátttakanda ræddi um handleiðslu og það að sjálfbóðaliðarnir þurftu ekki að vita allt því að þeir gátu leitað stuðnings víða innan Rauða krossins eða eins og viðmælandi komst að orði:

Þú varst alltaf með stuðning á bak við þig... þurftum ekki að vita allt. Við til dæmis vorum með viðranir. Hópurinn í Rauða kross húsinu sem slíkur, sjálfbóðaliðarnir. Þar sem menn gátu mætt saman og rætt. Sem stuðningur þá hvert við annað og með í því var sálfræðingur Rauða krossins. Þá gat maður vísað aftur fyrir sig... ok ég ræð ekki við þetta gat alltaf vísað á næsta... vitað að stuðningur væri.

Annar þátttakandi tók undir þetta og sagði:

Það var ekki bara launað starfsfólk sem styður sjálfbóðaliða, það var líka öfugt sko. Þú veist við erum öll að vinna saman. Líka stuðningur frá sjálfbóðaliðunum sem voru reyndari en ég á Hjálparsímanum og slíku.

Næsta þema var um *Samstarf*. Þar var rætt um samstarfsaðila, samstarfsverkefni og árangur af þeim. Traust og velvilji í garð Rauða krossins standa upp úr í huga þátttakenda í rýnihópnum eða eins og einn þátttakenda orðaði það:

Velvilji og traust í garð Rauða krossins kom berlega í ljós þar sem allir voru boðnir og búnir að leggja til hjálparhönd er til þeirra var leitað. Jafnframt var húsnaði sem Rauða krossinum var boðið afnot af án endurgjalds.

Annar þátttakandi tók undir og bætti við:

Við gátum gert mikið fyrir ótrúlega lítinn pening og opinberir aðilar hefðu aldrei getað gert neitt sambærilegt. Við fengum ókeypis húsnaði á besta stað, í Borgartúni, framlag fyrirtækis.

Annar þátttakandi bætir við að ýmsir aðilar hafi veitt stuðning með mismunandi hætti og nefndi dæmi um íþróttafélag sem bauð fram aðstöðu fyrir fólk, sagði jafnframt: „Það er svo margt sem þú getur gert... Valsarar gáfu ónýttan tíma og líkamsræktaraðsöðu án

eldurgjalds ... Opnuðust dyr, eins og Valsararnir gerðu: „Við erum ekki að nota íþróttasalinn á þessum tíma þið getið notað hann og líkamsræktarstöð fyrir fólk á þessum tíma.“ Annar þátttakandi minntist á samstarfið við kirkjuna: „Síðan var samstarf við kirkjuna, kirkjan kom vikulega einn eftirmiðdag í hverri viku og þeir sem þurftu meiri aðstoð gátu fengið meiri aðstoð hjá okkar sálfræðingum.“

Þá var einnig rætt um samstarf við aðra aðila eins og eftirfarandi ummæli bera með sér:

Svo vorum við hluti af Velferðarvaktinni. Vorum með hluta í sjálfri vaktinni svo líka í nefndum sem voru skipaðar í kringum verkefnið, þannig að við höfum haft áhrif á gang mála þar og hvað hefur verið gert. Svo voru velferðarsjóðir myndaðir.

Talið barst að Deiglunni í Hafnarfirði og einn viðmælandi taldi að það verkefni hefði ekki náð sér á strik á meðan bærinn sá um það, eða eins og hann orðaði það: „Deiglan, í Hafnarfirði, það fór aldrei á flug á meðan það var hjá sveitarfélaginu.“

Annar viðmælandi tók undir með eftirfarandi ummælum:

...Þeir báðu svo Rauða krossinn að koma inn í þetta. Byrjaði hjá sveitarfélaginu, svo tók Rauði krossinn við ... síðan heldur þetta áfram og hefur skilað samfélaginu töluverðu. Það jókst samvinna við ríki og sveitarfélög í þessum málaflokkum um þá sem verst standa eða þá sem höfðu misst vinnu.

Samstarf var einnig við Vinnumálastofnun. Rætt var um verkefnið *Ungt fólk til athafna*:

...Já, það var byggt á sérsökum samningi á milli Rauða krossins og Vinnumálastofnunar þeir völdu fólk til að koma til okkar og þau voru skylduð til að gera það, sem gat verið ókostur. En það fór mikið eftir hópunum. Maður fékk stundum... mjög jákvæðan hóp sko og gekk mjög vel en svo fékk maður líka... oft þurfti ekki nema inn einstakling til þess að byrja með einhvern mórál sko... Sem nennti þessu ekkert og fannst þetta tómt kjaftæði. En gegnumsneitt gekk þetta mjög vel.

Annar þátttakandi bætti við:

Það sem ég hef verið að hugsa eftir á og við svo sem ræddum, auðvitað á þeim tíma að maður hefði viljað sjá að fleiri atvinnuleitendur nýttu sér þetta tækifæri. Ég held að það sé vandamál að ná til þessa hóps, ég held að það sé enná til staðar í dag og þetta sé viðvarandi vandamál. Þetta sé það sem verið er að fást við með unga atvinnuleitendur í dag. Spurningin er hvernig nærðu til þessa fólks og vandamálið er að þeir sem þyrftu helst að vera þarna koma ekki.

Einnig var rætt um hvort fólk hafi almennt vitað af þessum aðgerðum, einkum sá hópur sem á þyrfti að halda:

Við vorum náttúrlega að reyna að láta vita af okkur og benda fagaðilum á að benda á okkur við vorum að heimsækja stéttarfelög og vorum í samvinnu við Vinnumálastofnun á kynningarfundunum þeirra. Vorum með bækling á heilsugæslustöðvunum og á veggspjöldum í sundlaugunum og allt svoleiðis. Fengum töluvert góða umfjöllun í fjölmiðlum.

Einnig minntist einn viðmælenda á verkefni sem gekk ekki upp en átti að vera í samstarfi við Reykjavíkurborg:

...það voru kannski dæmi um það sem annars vegar heppnaðist vel og heppnaðist illa. Við ætluðum að opna svona eiginlega bara eins og félagsmiðstöð þar sem við myndum nota fólk sem sjálfboðaliða í að gera upp húsnæðið. Sem sagt koma á staðinn einhverjir og mér fannst það æðislegt fyrir unga krakka sem kunna ekki neitt, og gæti verið gott fyrir þau að læra. Þú veist, hvernig málar maður, hvernig leggur maður parket og svona. En svo fékk maður svona svör hjá sumum sko, ég hef ekkert við það að gera. Og þá spurði ég en hvað ætlaðu að gera ef þarf að parketleggja? „Þá hringi ég bara í parketmanninn.“ [hlær].

Sami þátttakandi útskýrði þetta nánar:

En svo kom á daginn að það var ekki stuðningur við það. Þannig að það sem var verið að bjóða okkur uppi í Breiðholti var að fá afslátt af leigu og vera svona á flakki í stað þess að við vorum með augastað á einu húsnæði, að geta komið upp okkar stað sko ... Þess vegna völdum við okkur inn í... sem sagt öll, verkefnastjórar í Reykjavík, inn í Rauða kross húsið. En svo var sem sagt dæmi um mjög vel heppnað verkefni af sama toga... Skagastaðir uppi á Akranesi....

Það bar einnig á góma að strax fyrir hrun hafði Rauði krossinn kallað saman ýmsa aðila vegna alvarlegrar efnahagsstöðu heimilanna:

...Við sáum til dæmis í mars að við áttum að hafa sérstakt þema á hjálparsímanum um greiðsluferfiðleika heimilanna. Það var dálítið merkilegt, það var fyrir hrun. Þá höfðum við málþing hér í húsinu og kölluðum til ýmsa aðila til að ræða alvarleika málsins og þetta er sem sagt í mars 2008.

Þá var tekið fyrir þemað um *samfélagslegt mikilvægi* þar sem fjallað var um þær afurðir sem hlutust af aðgerðum Rauða krossins og hvaða þýðingu þær höfðu fyrir íslenskt samfélag. Velvilji og traust í garð Rauða krossins kom berlega í ljós þar sem allir voru boðnir og búnir að leggja til hjálparhönd er til þeirra var leitað. Jafnframt var húsnæði sem Rauða krossinum var boðið afnot af án endurgjalds. Mannauður og velvilji í garð Rauða krossins standa upp úr í huga þátttakenda í rýnihópnum. Fram kom að fólk var tilbúið að gefa vinnu sína þegar Rauði krossinn átti í hlut eða eins og einn viðmælandi sagði:

Það er kannski fyrirlestur sem kostaði fleiri tugi þúsunda fyrir fyrirtæki að kaupa fólk kom með sama fyrirlesturinn til okkar og var með hann í Rauða kross húsinu frítt. Ef maður

myndi reikna, það væru ég veit ekki hvað margar milljónir bara í dagskránni. Í dagsrárliðum sem fólk bara kom og... Það var þetta með dagskrána að það var alltaf eitthvað í gangi fyrir nánast alla ... Var kynnt alveg ágætlega. Dagskrárlíðirnir voru held ég í tugum ef ekki yfir hundrað og við borguðum held ég fyrir tvo. Innan við 1% sem við borguðum fyrir.

Annar viðmælandi tók í sama streng:

Hluti af þessu var matur... maður var að snapa og sagðist vera frá Rauða krossinum og þá fékk maður alltaf góðar viðtökur... varð meira úr peningun heldur en hefði kannski gerst annarsstaðar.

Þegar rætt var um afurðir af þessum aðgerðum var minnst á leikhóp sem var stofnaður:

Hlutir hafa orðið til eins og aukaleikaradæmið, þau voru að halda sér virkum. Voru fyrst ráðin inn nokkur sem aukaleikarar í Spaugstofuna svona uppfyllingarfólk. Af því þetta var ekki bara fólk sem var mjög ungt úr leiklistarskólanum, heldur er þetta fólk af öllum stærðum og gerðum og aldri og kyni... Svo var bara fyrirtæki stofnað upp frá því og þetta er stór hópur sem núna er sótt í fyrir kvikmyndir og sjónvarpsþætti. Þau eru út um allt. Það er svo margt svona sem kom upp úr þessu, gönguhópur og ýmislegt.

Í lok rýnihópaviðtalsins barst talið að afrakstri þessara viðbragða Rauða krossins við kreppunni.

Einn þátttakandi ræddi í því sambandi um mikilvægi þriðja geirans eða eins og það var orðað:

Það var metnaðarmál að gera þetta eins faglega og hægt var. En það er byggt á gömlum grunni. Byggt á viðbragðskerfi okkar og síðan bætum við bara inn í þeim nýjungum sem berast okkur eða við komum auga á og eftir situr þessi aukna samvinna og kannski þessi skilningur á því hvað þriðji geirinn er mikilvægur í íslensku samfélagi eins og í öðrum samfélögum.

Annar þátttakandi lagði áherslu á þann reynslubanka sem hægt væri að sækja í fyrir önnur verkefni, eða eins og viðmælandi orðaði það:

Hversu gríðarlega reynslu við fengum hversu mikinn banka við eigum sem við getum svo alltaf nýtt okkur í öðrum verkefnum og öðrum uppákomum... Félagið í heild sinni, þú kemur bara sterkari út úr þessu. Þetta er nákvæmlega eins og í náttúruhamförum sko, við erum alltaf að læra og eftir því sem við lærum meira þá verðum við betri. Við getum alveg nýtt okkur þetta í öðrum verkefnum.

Eins komu fram fleiri sjónarmið og eftirfarandi kom fram hjá einum viðmælanda:

En ég held að þetta hafi líka bætt identity Rauða krossins. Það er okkar að hjálpa á neyðarstundum. Álíta þetta sem neyðartilfelli. Mjög hæpið fyrir Rauða krossinn að humma svona verkefni fram af sér og gera ekki neitt, bæði gagnvart stjórnnum og sjálfboðaliðum og öðrum innan félagsins... að segja já já, þetta er nú ekkert okkar. Þannig að það var bara... bráðnauðsynlegt fyrir félagið að fara í svona verkefni og sýna að við værum líka að hjálpa hér á landi og annað slíkt, bera virðingu fyrir þessu stóra vandamáli og viðurkenna það.



## 5.2 Niðurstöður úr einstaklingsviðtölum

Í tengslum við fyrsta þemað, *Viðbrögð í samræmi við þörf* komu fram eftirfarandi sjónarmið þeirra þriggja viðmælanda sem nýttu sér þjónustu Rauða krossins, á viðbrögðum félagsins og skipulagi aðgerða. Eftirfarandi kom fram hjá einum viðmælanda þegar viðbrögð Rauða krossins voru rædd:

...Sem sagt ég kem þarna og vinn þarna sem sjálfbóðaliði fyrst og var með mjög metnaðarfullar hugmyndir ... já og Rauði krossin er náttúrliga alltaf viðbragðsaðili í neyð, þannig að þeir bregðast mjög hratt við og það voru opnuð Rauða kross hús mjög víða. Það var... þeir voru með starfsemi á Akureyri, Selfossi eða Hveragerði og náttúrliga í Reykjanesbæ.

Annar viðmælandi lýsti því sem fólk gat valið að gera í Rauða kross húsinu í Borgartúni með þessum orðum:

Það voru fyrirlestrar sem þú gast valið yfirleitt yfir allan daginn... misjafnt á degi. Eða þá svona hópar, tölvuhópur svo var fönðurhópur, hláturjóga og þú veist hitt og þetta þú gast valið og þessu var skipt niður á dagana þannig að það var í rauninni dagskrá allan daginn. Þú gast farið og verið með og hlustað á þennan fyrirlestur eða verið með í þessu og þú gast líka bara setið og spjallað við einhverja og drukkið kaffibollann þinn... Þó svo að það hafi kannski verið ýtt aðeins á mann að... viltu ekki prófa þetta....

Fram kom hjá einum viðmælanda að það hafi verið stuðningur í því að vera sagt að það væri eðlilegt að líða eins og viðkomandi leið á þeim tíma eða eins og hann orðaði það:

Þá voru þeir aðeins farnir að þekkja mann. Þá gat maður bara farið og fengið viðtal ef manni leið mjög illa og ráðleggingar hvað maður gæti gert og þetta væri eðlilegt ástand. Þannig í rauninni finnst mér að þetta hafi verið... viðbrögðin hafi bara verið alveg frábær. Ekkert sem að ég hefði fundist ... því að já, þú gast alveg farið og talað bara við ... þú gast komið í viðtal, í rauninni bara allt eftir hentugleika.

Einn viðmælandi kom inn á hvað var í boði í Rauða kross húsinu fyrir þá sem þangað leituðu eins og fram kemur hér á eftir:

Já, sko það var alltaf opið frá hádegi til svona 4-5 eftir hádegi og það gat komið fólk þangað, og bara farið í kaffi... og við vorum alltaf með með kex eða eitthvað... smá ávexti. Og svo vorum við með einhverja hluti, svona... bókasafn og fyrirlestra og saumaklúbba, sko... við vorum að stefna að svona alls konar hlutum, sko fólk gat komið og verið ekki eitt heima.

Þegar skipulag bar á góma í tengslum við viðbrögð Rauða krossins varð einum viðmælandi að orði:

...já þannig að ég sat, var þarna í einhverjum hópi, sat fullt af fundum þar sem voru svona rýnifundir um hvað ætti að vera í húsinu og svo var maður bara á fullu í að koma öllu í gang og það var náttúrulega það var komið þetta húsnæði það er algjörlega óinnréttað... hvernig ætlum við að hafa það og svo framvegis.

Annar viðmælandi lýsti skipulagsvinnunni á eftirfarandi hátt:

... og við vorum að setja upp allt og vorum að reyna að redda einhverjum hlutum, sófasetti eða... frá bara... Já, við vorum að innrétta húsnæði svo þegar það var komið í lag vorum við bara á hverjum degi þar að hjálpa til. Við héldum... svona fund þar sem við vorum að sitja saman þar sem við vorum að hugsa hvað við getum gert næst og hvernig sú dagskrá lítur út og svona. Og svo einmitt var ég bara alltaf þar til staðar og spjallaði við fólk og sá um að allt væri í lagi og ef það vantaði eitthvað, að redda því.

Aðspurð um þá hópa sem nýttu sér þjónustuna kom fram hjá öllum þátttakendum þremur að vel var tekið á móti fólk í Rauða kross húsinu í Borgartúni. Þeir töldu jafnframt að þeir sem hafi nýtt sér að koma í húsið hafi verið fjölbreyttur hópur, þótt ljóst hafi verið að áhersla var á atvinnuleitendur. Einn þátttakandi tók fram að fjölbreytileikinn væri af hinu góða:

Mér fannst mikilvægt að hafa alla með... Mér fannst þetta flott fyrir fólk sko, fólk fór meira og meira í vinnu aftur og þá var þetta fólk eftir sem á engan að... Þau komu líka á námskeið í að setja markmið en það var ekki endilega fyrir þau, þau voru bara með til að vera með sko.

Annar viðmælandi hafði á orði að mikilvægt hefði verið að sjá að fleiri væru í sömu stöðu og hann og vera í samskiptum við þá:

Áherslurnar... mér fannst voru... það var soldið mikið lagt á bara að fólk kæmi, þeir sem höfðu lent í þessum atvinnumissi, að það væri svona einhver... bíddu nú vantaði mig orðið... hérna, að það væru fleiri í sömu stöðu og ég. Maður hitti fólk og það þurfti ekkert að koma til þess að gera neitt heldur bara til þess að fá sér kaffisopa og kannski hitta fólk og bara, já... Þeir sem að komu, þeir virtust alltaf koma aftur og aftur... maður sá voða fáa sem komu bara einu sinni og svo ekki meir, yfirleitt kom fólk aftur...

Fram kom hjá einum viðmælanda að matur var í boði og ýmsir nýttu sér það eða eins og viðkomandi orðaði það:

Það var líka matur fyrir fólk sem var svangt... en svo náttúrulega það sem gerist í kjölfarið er að það koma alltaf veikari og veikari einstaklingar. Það var kannski ástæðan fyrir því af hverju það var hætt líka... það var kominn annar markhópur heldur en kannski... heldur en, þetta úrræði átti að sinna.

Eins kom fram hve þarft þetta verkefni var eða eins og einn viðmælandi sagði:

Það er alltaf einhver sem er í einhverjum vandræðum, missir vinnu eða... Og hafa bara engan stað sem þau geta komið á... Já sko fyrir mig það er bara... fyrst þegar ég byrjaði, að vera hluti af svona verkefni... og bara já... og bara svona markmið fyrir mig.

Aðspurðir um hvort nóg hafi verið að gert var samróma álit þeirra þriggja að svo hafi verið. Einn þátttakanda lýsti því hvernig andrúmsloftið var í byrjun:

Þetta byrjaði hægt og rólega af því að fólk vissi ekki af því ... við vorum líka soldið held ég hrædd að koma á einhvern stað og sýna okkur, þú veist ... ég lenti í vandræðum... missti vinnuna og svona. En eftir smá var bara fullt hús, ég var bara soldið þínu vonsvikin þegar það var bara búið. Já, þegar var lokað... sko ég sjálf var komin aftur í vinnu og var ekki með eins mikinn tíma til að fara þangað eins og ég gerði fyrst.

Sami viðmælandi hafði einnig á orði um hvort nóg hafi verið að gert:

Nei mér fannst bara fínt eins og það var. Það er alltaf þú veist, hægt að breyta einhverju. En þú veist... en sko mér fannst svo vel heppnað... ég var soldið þegar eg keyrði alltaf framhjá þegar ég fór í vinnuna og ég bara: „ha? Af hverju er Rauða kross límmiðinn sko farinn? ... Já, búið að loka soldið snemma... Og ég bara svona... það er sorglegt af því að það var... svo vel sótt...

Eftirfarandi kom fram hjá einum viðmælanda um það sem var í boði:

...Þú veist hlutverkið var náttúrulega að bjóða þennan stuðning... og hann var veittur. Það var veittur þarna sálrænn stuðningur, lögfræðistuðningur, á tímabili var þarna líka einhver fjárhagsstuðningur, það er að segja ráðgjöf, það var náttúrulega ekki veitt... peninga.

Sjónarmið eins viðmælandans var á þá leið að nóg hafi verið í boði fyrir alla þótt eftirspurn eftir sumum námskeiðum hafi verið meiri en öðrum. Til dæmis hafi tölvunámskeiðin notið mikilla vinsælda umfram til dæmis tungumálanámskeið. Eins og fram kom hjá einum viðmælanda:

Skyndihjálp var til dæms líka í boði og það var bara vel eftirsótt. Það var svona hópur sem var alltaf að tefla og tungumálanámskeið sem var ekki eins vel heppnað... það byrjaði en það var eitthvað annað sem var meira mikilvægt á þeim tíma. Já og svo vorum við líka með svona bókaklúbb sem á tímabili var rosalega fínt en svo datt það niður. Við bara ákváðum eina bók og svo töluðum við um þessa bók.

Næsta þema var um *nýtingu mannauðs og virkjun sjálfboðaliða*. Viðmælendur lögðu allir mikla áherslu á gildi þess að hafa hlutverk eins og eftirfarandi ummæli sýna. Eins og fram kom hjá einum viðmælanda: „...það að geta komið inn í eitthvað svona og haft hlutverk, þó það sé ekki annað en að þurrka ryk af gömlum bókum, það gefur manni alveg ótrúlega mikið.“

Annar viðmælandi tók í sama streng:

...Já sko raunverulega upprunalega gerðist ég bara sjálfboðaliði upp frá því að ég var beðin um hvort ég væri til í að hafa svona föndurhóp. Af því að ég er sjálf rosalega mikið í föndri

og einhvern veginn komust þær að því að ég væri svo, ég hélt náttúrulega fyrst... bara, nei nei ég get það ekkert ... ég hef aldrei verið að kenna eitthvað svona og... [hlær] jújú prófaðu bara. En þetta gerði samt rosalega mikið fyrir mig. Kom sjálfri mér náttúrulega bara á óvart líka [hlær]. Líka... og þetta var held ég, þetta hjálpaði mér held ég alveg rosalega mikið. Út úr bara svona einangruninni. Fara út, hafa eitthvað fyrir stafni og svona og það voru allir svo ánægðir í hópnum líka.... frábært þú veist gera eitthvað og hjálpa líka.

Þriðji viðmælandinn var á sama máli: „Þú veist ekki bara að vinna heldur bara fyrir mig já heyrðu, ég þarf að fara á fætur og gera klárt og gera allt tilbúið hér og svo að fara í vinnu svona innan gæsalappa... þú veist. Já hafa svona hlutverk og markmið.“ Einn viðmælandi lýsti undirbúningi og því sem fólk lagði af mörkum, með þessum orðum:

...þetta var, reyndar rosalegur kraftur í þessum hóp sem kom að undirbúningnum, maður fann strax að maður var hluti af heild og við vorum ekki bara þiggjendur, það var nóg að gera. Og það var líka það sem að ég held að hafi skipt máli að það var ekki bara að bjóða upp á mjög metnaðarfulla dagskrá... Að þú átt líka alltaf að gefa fólki tækifæri að þeir sem vilja og geta séu í því að leggja sitt af mörkum... Þú veist í því að vera í húsinu, að þjóna eða ýmislegt annað og það skipti held ég líka ofsalega miklu máli. Já það að gefa fólki tækifæri á að hafa hlutverk.

...Ég er ráðinn inn sem starfskraftur... Þeir voru þar með húsnæði og starf í gangi en mjög lítið umfang. Þeir voru reyndar með heimsóknarvini og ungmennastarf. En ég semsagt er ráðin þarna inn í hlutastarf til þess að bara að ... eh hvað á ég að segja, þetta eru bara þeirra viðbrögð við að bregðast við efnahagsvandnum og eitt af því var að hugsanlega mögulega að opna hús... Og við vorum með opið þarna tvo daga í viku til að byrja með og svo þróaðist þetta nú áfram í að hafa opið flesta daga vikunnar, ekki alveg alla. Og hérna... og tókum svo þátt í verkefninu ungt fólk til athafna og fleira, við gerðum alveg helling þarna, að bregðast þarna við.

Það kom fram hjá öllum þátttakendum að það skipti máli fyrir þá að hjálpa öðrum:

Ég byrjaði sem sjálfboðaliði... fljótlega á árinu 2008. Ég semsagt missti vinnuna í janúar 2008 og fljótlega eftir það þá hef ég samband við Rauða krossinn og býð fram krafta mína, því ég vissi að þeir væru með þessar aðgerðir í gangi til að bregðast við þessum vanda sem var að koma upp út af efnahagshruninu. Ég hafði sem sagt starfað á ráðningastofu þannig að ég sá kannski fyrir mér að ég gæti aðstoðað atvinnuleitendur.

Annar viðmælandi sagðist hafa haldið áfram að vinna sjálfboðavinnu: „...Ég þarna gerðist sjálfboðaliði já og ég hef verið í... Það er annaðhvort ár... Það er *Göngum til góðs*, ég hef verið söfnunarstjóri. Einn sjálfboðaliðinn ræddi um hvað sjálfboðaliðar Rauða krossins sem voru virkir urðu eftirsóknarverðir og fengu fljótt vinnu:

...Við kölluðum þetta lúxusvandamál því við misstum alla bestu sjálfboðaliðana í vinnu fljótlega. Það var duglega fólkið sem að hafði frumkvæði og hérna... þannig að... En ég meina, það voru ekki allir... það var fólk sem var mjög heft og fékk ekki strax vinnu en það

var bara að hafa eitthvað fyrir stafni... Ég held að það hafi haft eitthvað bæði með andlega og líkamlega heilsu landans töluvert að segja. Og hérna ... þetta er, þetta var ótrúlega jákvætt og flott starf, mjög flott.

Þegar spurt var út í *samstarf*, kom eftirfarandi fram hjá einum viðmælanda:

Það, kom þarna prestur, það voru nú einhverjir viðtalstímar sem maður gat fengið við prest, hjá prestinum. Ég man ekki... Hann kom þarna reglulega, hvort það var einu sinni eða tvisvar í viku og kíkti og kom reglulega bara til þess að spjalla og... Já og hann þú veist það var, hann bara settist niður hjá fólkinu og drakk kaffi og svo fór hann bara út og þú veist ... ef fólk vildi spjalla eitthvað meira þá var það ekkert mál.

Annar viðmælandi svaraði á þessa leið:

Kirkjan var alveg örugglega samstarfsaðili þarna líka þótt náttúrulega Rauði krossinn sé hlutlaus og allt það. Þá djákni var með reglulega viðveru þarna... Það voru þarna Háskólinn alveg pottþétt því það komu þarna lögfræðinemar og félagsráðgjafarnemar, það komu sálfræðingar þarna inn.

Þriðji viðmælandinn minntist sérstaklega á velvilja í garð Rauða krossins:

Það var bara alveg algjörlega magnað hvað allir voru tilbúnir að leggja hönd á plóg þarna. Og það gerði þetta líka svo skemmtilegt. Maður kom aldrei að lokuðum dyrum. Það, þú veist, ef þeir gátu ekki sagt strax já, þá alveg bara... Leyfðu okkur að hugsa þetta og við finnum leiðir... Sveitarfélög voru búin að bregðast við með því að bjóða ókeypis í sund og ýmislegt annað... og þegar við fórum að hringja... jú þetta getur verið sniðug hugmynd endilega bjóðum atvinnuleitendum ef það er laust í leikhús ... ég man ekki hvort leikhúsið byrjaði þá beit náttúrulega hitt á agnið... og þetta endaði í alveg stærðarinnar bæklingi um alveg helling sem var hægt að gera.

Þegar viðmælendur voru spurðir út í *samfélagslegt mikilvægi* svöruðu allir því til að viðbrögð Rauða krossins hafi verið samfélagslega mikilvæg. Eða eins og einn viðmælanda komst að orði:

Sko ég trúi ekki öðru en að þetta hafi haft áhrif bara þessi jákvæðni og samheldni meðal fólksins einhvern veginn. Ég trúi ekki öðru en þetta hafi leitt til góðs og þetta hafi skilið eftir sig einhvers staðar hóp sem byrjaði þarna og hefur haldið áfram. Líka finnst mér sko ég þekkti kannski ekki Rauða krossinn mikið, fylgdist bara með honum... Nei einmitt bara að hann hjálpaði útflendingum [hlær]... í einhverjum stríðum, athugaði ekkert að Rauði krossinn er fyrir okkur líka.

Annar viðmælandi benti á samfélagslegt mikilvægi vegna fólks sem fékk stað til að vera á í samfélagi við aðra:

...Ég fann bara að fyrir að fólk sem kom þangað sem er svona... ekki alveg inni í samfélaginu... og það fann bara svona hóp fyrir sig... Svona þetta er samfélagið mitt, hér núna og hér get ég bara spjallað við hvern sem er og ég má vera ...og enginn horfir skringilega á mig eða svoleiðis, þú veist....

Þátttakendur voru sammála um að það breytti miklu fyrir þá að hafa rútínu í lífinu þrátt fyrir atvinnumissi þegar spurt var hvort þessi þátttaka hefði breytt einhverju fyrir þá. Eða eins og eftirfarandi ummæli bera með sér:

Eins og fyrir mig, ég mætti bara kl 12:00 en var ekki bara í rúminu allan daginn af því ég var ekki í vinnu, ekkert að gera og svona. Svo ég var með eitthvað markmið þar og það bara einmitt... Að koma mér af stað og svo einmitt þessi námskeið sem voru í boði og fólk þar. Það fannst mér bara aðallega það sem mér fannst flott.

...Já líka að hafa eitthvað fyrir stafni þú veist að koma manni út, dagarnir liðu ekki bara... Æji, ég þarf ekki að fara á fætur strax.

Þetta voru bara allt aðrar aðstæður... Já og að finna að... af því ég veit að ég á fullt að gefa og vantaði ekki hæfileikana og vantaði ekki reynsluna. Samt var ég alltaf að lenda á endalausum veggjum, það, þú veist... maður verður bara hjálparlaus, og það lenda allir í því sama hversu sterkir þeir eru.

## 6 Umræða og lokaorð

Hér að framan hefur verið greint frá niðurstöðum rannsóknarinnar í samhengi við rannsóknarspurningar þessa verkefnis. Meginmarkmið rannsóknarinnar var að kanna viðbrögð Rauða krossins á Íslandi í kjölfar efnahagskreppu árið 2008. Greining gagna leiddi í ljós fjögur meginþemu. Þau lutu að *viðbrögðum í samræmi við þörf, nýtingu mannauðs og virkjun sjálfbóðaliða*, samstarfi og síðasta þemað snerist um *samfélagslegt mikilvægi*. Þess ber að geta að ekki er hægt að alhæfa út frá niðurstöðum rannsóknarinnar þar sem um viðhorf fámenns hóps er að ræða eða níu viðmælendur alls, sex úr rýnihóp og þrír sem rætt var við í einstaklingsviðtölum.

Rannsóknin leiddi í ljós samhljóða álit viðmælenda um að viðbrögð Rauða krossins hafi verið samfélagslega mikilvæg. Einnig kom fram að þeir hópar sem voru taldir þeir berskjölduðustu, voru atvinnulausir og þeir sem stóðu illa félags- og efnahagslega. Einnig telja þeir þrír þjónustunotendur sem tekin voru viðtöl við að stuðningur út frá aðgerðum Rauða krossins hafi hjálpað þeim til að einangrast ekki frá öðrum í samfélaginu. Þeir töldu sérstaklega mikilvægt að hafa hlutverk og hjálpa öðrum á sama tíma. Jafnframt kom fram að út frá þeirra sýn hafi aðstoðin komið mörgum að gagni sem á þurftu að halda og haldið fólki virku. Samstarf við ríki, sveitarfélög, önnur samtök og stofnanir þótti takast vel til. Efst í huga viðmælenda í rýnihóp var velvilji og traust í garð Rauða krossins og sá mannauður sem felst í sjálfbóðaliðum og starfsfólki innan félagsins sem og í velunnurum samtakanna um allt land. Sú þekking og reynsla sem skapaðist er talin munu nýtast vel í þeim verkefnum sem Rauði krossinn tekst á hendur í framtíðinni.

Í þessum kafla eru niðurstöður rannsóknarinnar settar í samhengi við fræðilega umfjöllun. Tilgangur rannsóknarinnar var að kanna viðbrögð Rauða krossins á Íslandi í kjölfar efnahagskreppu árið 2008. Leitað var til starfsfólks og fyrrverandi sjálfbóðaliða hjá Rauða krossinum sem hafa þekkingu af málefninu vegna aðkomu sinnar og reynslu. Hér verður rannsóknarspurningum sem settar voru fram í upphafi svarað.

Fyrsta rannsóknarspurningin var: *Hver voru viðbrögð Rauða krossins á Íslandi í kjölfar efnahagskreppu árið 2008?* Rauði krossinn fór strax í viðbragðsstöðu. Á Íslandi var litið á efnahagskreppuna sem hamfarir af mannavöldum og brugðist var við líkt og um hamfarir væri

að ræða samkvæmt aðgerðaáætlun vegna hamfara (e. disaster mode). Rauði krossinn er fjöldahreyfing sem hefur víðtæka reynslu af því að aðstoða þolendur náttúruhamfara (e. natural disasters) innanlands sem utan (Rauði kross Íslands, e.d. -a). Rauði krossinn á Íslandi hefur umsjón með áfallahjálpi í skipulagi almannavarna á Íslandi í umboði samstarfsaðila sem er staðfest af innanríkisráðherra. Félagið sér meðal annars um þjálfun og æfingar áfallateyma og sjálfboðaliða samkvæmt verklagi sem unnið er á landsvísu. Rauði krossinn sér þar um upplýsingamiðlun í gegnum samstarfshópa, fréttaflokkning og fræðslu til almennings. Auk þess kemur félagið að mönnum Samhæfingar- og stjórnstöðvar almannavarna og aðgerðastjórnnum almannavarna (Samstarfshópur áfallahjálpar, 2015). Rauða kross deildir opna fjöldahjálparstöðvar á hættu- og neyðartímum og veita fólki fyrstu aðstoð eins og upplýsingar, fæði og klæði og þar fer fram sameining fjölskyldna (Rauði krossinn, 2011,a).

Í aðgerðum félagsins í kjölfar efnahagshrunsins var samstarf við ríki, sveitarfélög, önnur samtök og stofnanir og er það í samræmi við áherslur fræðimanna um nauðsyn á samstarfi á milli kerfa í kjölfar samfélagslegra áfalla (Davidson, 2010). Auk þess hafa ýmsir fræðimenn bent á nauðsyn þess að þolendur hamfara hafi greiðan aðgang að upplýsingum til þess að auka öryggi sitt (Davidson, 2010; Dominelli, 2012; Henderson, 2013; Troy, o.fl, 2007; Zakour, 2013). Fram kom hjá viðmælendum að upplýsingum um úrval stuðningsúrræða og þjónustu, fyrir þá sem það vildu nýta, var meðal annars komið á framfæri í fjölmiðlum. Það er auk þess í samræmi við styrkleikasjónarhornið í samfélagsþróun um að stefna í átt að sjálfbærni í samfélaginu (Healy, 2014). Sjálfbærni innan samfélaga getur meðal annars falist í lífvænlegu umhverfi sem felst í atvinnumöguleikum, upplýsingum, góðum samgöngum, þjónustu og menningarstarfsemi (Turunen, Matthies, Närhi, Boeck og Albers, 2001). Það sem hefði betur mátt fara var til dæmis verkefni um félagsmiðstöð sem átti að vera í samvinnu við Reykjavíkurborg en gekk ekki upp, þar sem ekki var sami skilningur beggja aðila varðandi notkun húsnæðis.

Auk þess kom fram að það sé alltaf spurning hvort allir þeir sem mest þurfa á aðstoð að halda nýti sér þann stuðning sem er í boði. Til að mynda getur reynst erfiðara að ná til þeirra sem eru félagslega einangraðir eða til ungra atvinnuleitenda. Auk þess kom fram að um skylduvirkni var að ræða í því átaksverkefni og fór það því talsvert eftir viðhorfum þeirra atvinnuleitenda sem tóku þátt í úrræðinu, hversu vel til tókst að ná fram viðkomandi



markmiðum. Að auki fóru fram umræður um fyrirkomulag þegar úrræðum er hætt, Rauða kross húsi lokað ensitt sýndist hverjum um hvenær tímabært hafi verið að loka.

Önnur rannsóknarspurningin var: *Hvers konar aðstoð var veitt í kjölfar efnahagskreppu?* Veitt var aðstoð var af ýmsum toga. Má til að mynda nefna fjöldahjálp og sálrænan stuðning í því skyni að fólk gæti unnið úr því áfalli sem það varð fyrir. Fræðimenn hafa bent á (Collins o.fl., ; Davidson, 2010; Terlonge, 2014) mikilvægi þess að viðbragðsaðilar geri sér grein fyrir sálænum viðbrögðum fólks þegar hamfarir dynja yfir og séu viðbúnir að bregðast við á yfirvegaðan hátt sem styður fólk til að þræuka í þeim aðstæðum. Aðgerðir Rauða krossins voru í samræmi við þau sjónarmið en félagið lagði áherslu á að bjóða upp á sálrænan stuðning.

Fram kemur í skýrslu félags- og húsnæðismálaráðherra (2013) um árangur vinnumarkaðsaðgerða fyrir ungt fólk, að samanborið við aðra aldurshópa skráðra atvinnulausra er ungt fólk sá hópur atvinnuleitenda sem virðist standa hvað verst þegar kreppir að á vinnumarkaði. Í samræmi við stefnu stjórnvalda, var áhersla Rauða krossins á aðstoð við atvinnuleitendur og aðgerðir sérstaklega miðaðar að þörfum ungra atvinnuleitenda. Í samstarfi við VMST og í samræmi við stefnu stjórnvalda tók félagið þátt í átaksverkefni til að styðja atvinnuleitendur og sporna þannig gegn neikvæðum afleiðingum atvinnuleysis. Með þessum vinnumarkaðsaðgerðum gafst til dæmis tækifæri til þátttöku í starfsúrræðum í formi sjálfboðaliðastarfa. Einnig var verkefnið *félagsvinir atvinnuleitenda* sett á laggirnar. Áhersla var á að styðja atvinnuleitendur til að sporna við neikvæðum félagslegum og heilsufarslegum afleiðingum sem fylgja oft langvarandi atvinnuleysi. Lögð var áhersla á að hafa metnaðarfulla dagskrá og þjónustu í Rauða kross húsunum sem deildir félagsins sinntu. Félagið gerði einnig efnaminni fjölskyldum kleift að senda börn sín á sumarnámskeiðið *Gleðidaga*.

Þriðja rannsóknarspurningin var: *Hverjir voru taldir í brýnustu þörf fyrir stuðning?* Það voru atvinnuleitendur og aðrir sem voru berskjaldaðir vegna efnahagskreppunnar. Rauði krossinn hefur til margra ára staðið að því að greina hvar þörfin er mest í samfélaginu hverju sinni. Út frá því er síðan brugðist við með aðgerðum samkvæmt þeirri meginstefnu samtakanna að aðstoða hina allra berskjölduðustu á hverjum tíma (Ómar Valdimarsson, 2014). Litið er svo á að atvinnuleysi hafi neikvæð áhrif á samfélagið í heild sem og á þá einstaklinga sem fara á mis við þá kosti sem fylgja því að hafa fasta atvinnu (Guðný Björk Eydal o.fl., 2012). Atvinnuleysi hefur bæði félags- og heilsufarsleg áhrif á einstaklinga. Virkniaðgerðir og atvinnuskapandi

aðgerðir eru viðbrögð við neikvæðum afleiðingum atvinnuleysis á einstaklinga og samfélög (Guðný Björk Eydal o.fl., 2012). Mikil aukning var á meðal ungra skráðra atvinnuleitenda hjá Vinnumálastofnun. Skráð atvinnuleysi jókst einnig á meðal annarra aldurshópa en þó varð hlutfallslega meiri aukning hjá skráðum atvinnuleitendum á aldrinum 16-29 ára fram til áramóta 2008-2009 en hjá öðrum aldurshópum. Einnig var miðað að því að rjúfa einangrun hjá þeim sem voru illa staddir félagslega og /eða fjárhagslega og fólki sem leið illa og þurfti stuðning. Deildirnar efldu hefðbundin verkefni ásamt því að hleypa af stokkunum nýjum verkefnum (Rauði krossinn, 2008). Miðað var að því að rjúfa félagslega einangrun fólks með því að bjóða upp á samastað þar sem var skipulögð dagskrá með margskonar viðburðum, allt fólki að kostnaðarlausu. Margvísleg sjálfboðavinna eflist og boðið var upp á fjölbreytt námskeið. Boðið var upp á fataskiptimarkað og fataúthlutun fór fram fyrir þá sem þurftu. Sérstök aukning var á mataraðstoð fyrir jólin árið 2008, sérstaklega á höfuðborgarsvæðinu. (Rauði krossinn, 2010a). Áhersla var á matreiðslunámskeið þar sem eldað var fyrir lítinn tilkostnað og boðið var upp á hressingu í Rauða kross húsunum. Einnig voru haldin námskeið þar sem eldaðir voru réttir frá ýmsum þjóðlöndum og fólk snæddi saman, þar sem vitað var að fólk var margt illa statt fjárhagslega. Komið hefur fram að fólk gat valið úr dagskrárliðum sem stóðu til boða, öllum að kostnaðarlausu.

Fjórða rannsóknarspurningin var: *Hvernig var nýting mannaúts?* Fjölmargir nýir sjálfboðaliðar gengu til liðs við félagið til dæmis í gegnum samvinnuverkefni Rauða krossins og VMST. Á vegum Rauða krossins eru sálfræðingar sem veita sálrænan stuðning en einnig sjálfboðaliðar sem hafa hlotið þjálfun til þess. Áfallahjálparteymi samtakanna er auk þess mannað fagfólki (Jón Brynjar Birgisson, 2008). Fram hefur komið að nýting þess mannaúts sem fyrir var hjá Rauða krossinum var notuð til þess að skapa ný verkefni og efla þau sem eldri voru. Sjálfboðaliðum fjölgaði á þeim stöðum sem þeirra var þörf og reynt var að nýta hæfileika hvers einstaklings á sem bestan hátt. Sem dæmi má nefna að fólk í atvinnuleit kom í Rauða kross húsið og nýtti sína sérþekkingu með því að halda námskeið á sínu sviði eða taka að sér sjálfboðaliðaverkefni sem krafðist sérþekkingar.

Samvinna var á milli starfsmanna og sjálfboðaliða. Sjálfboðaliðahópurinn í Rauða kross húsinu hélt það sem kallað var viðranir, þar sem fólk gat mætt og rætt saman. Þetta var því stuðningur þeirra hvert við annað og sálfræðingur Rauða krossins var með til stuðnings. Einnig kom fram að starfsmenn leituðu til sjálfboðaliða eftir stuðningi þar sem allir voru að vinna

saman og nutu stuðnings hvert hjá öðru. Samkvæmt Davidson (2010) eru þættir eins og áhættumat og margbreytileiki, virk hlustun, virðing og trúnaður, það sem er talið auðvelda sjálfboðaliðum að veita skilvirkari þjónustu. Áhersla er einnig á rétt fólks til upplýsinga auk áherslu á öryggi og heilsu fólks. Komið hefur fram í viðtölum við notendur þjónustu að sjálfboðaliðar veittu virka hlustun en einnig var hægt að fá viðtal hjá fagfólki Rauða krossins og presti. Áhersla var á líðan notenda og þeim veittar upplýsingar um að líðan þeirra væri eðlileg við þessar aðstæður. Upplifun viðmælenda var að komið hefði verið fram við þá af virðingu, á þá var hlustað og þeim gert kleift að vera ekki bara þiggjendur þjónustu heldur gátu þeir lagt sitt af mörkum fyrir aðra í sömu sporum.

Þessi viðhorf eru í samræmi við valdeflingarnálgun og notendamiðaða þjónustu eins og því er lýst hér að framan. Þar er áhersla á að ýta undir breyttan sjálfsskilning sem gerir notendum kleift að fara frá því að vera þiggjendur yfir í að vera þátttakendur sem nýta eigin hæfni til að hjálpa öðrum (Lára Björnsdóttir, o.fl., 2011). Samfélagsvinna og notendasamráð fjalla um samfélagslegar aðgerðir sem stuðla að félagslegum breytingum og fjalla um þátttöku og virkni, sem eru í mótvægi við félagslega einangrun (Elliott, 2010; Richards-Schuster, Ruffolo, og Nicoll, 2015). Samkvæmt ýmsum fræðimönnum er mikilvægt að vera í samráði við notendur og virða þeirra ákvarðanir um eigin mál (Elliott, 2010; Frederick og Goddard, 2008; Dominelli, 2012; Healy, 2014; Thompson, 2015).

Mannauður og velvilji almennings í garð Rauða krossins var í samræmi við umfjöllun fræðimanna (Anheier, 2014) um traust almennings í garð hjálparsamtaka, sem hafa ekki gróða að markmiði. Einnig má ætla að það traust sem Rauði krossinn hefur áunnið sér í íslensku samfélagi hafi endurspeglast í jákvæðum viðbrögðum þeirra sem gáfu vinnu sína með því að halda námskeið eða bjóða fram aðstoð með öðrum hætti.

Takmarkanir rannsóknar geta verið ef aðgangur að gögnum fæst ekki, eða ef erfiðlega reynist að ná saman rýnihóp. Samkvæmt Alston og Bowles (2013) er ekki leitað eftir að alhæfa, áhersla er á skilning frekar en töluleg gögn þegar notuð er eigindleg tilviksrannsókn sem rannsóknaraðferð. Þegar fjöldi þátttakenda er lítill í eigindlegum rannsóknum er ótækt að alhæfa út frá niðurstöðum (Taylor og Bogdan, 1998). Að auki getur þjálfun rannsakanda og þar með hæfni í að beita tilteknu rannsóknarferli haft töluverð áhrif á gæði rannsóknar að mati fræðimanna (Sigríðar Halldórsdóttir og Sigurlína Davíðsdóttur, 2013). Í þessari rannsókn hefur rannsakandi ekki áður leitt samræður í rýnihópi né framkvæmt tilviksrannsókn og því gæti það

haft áhrif á gæði rannsókna. Einnig er hætt á að skoðanir rannsakanda geti haft áhrif þar sem hann er sjálfur aðal rannsóknartækið (Alston og Bowles, 2013). Rannsakandi er í þessu tilfalli meðvitaður um að skoðanir geti litað niðurstöður og reynir því að ná fram sem flestum sjónarhornum því að samkvæmt Yin (2014) ætti að skoða sem flest sjónarhorn og leita eftir ólíkum röddum, til dæmis í rýnihópum.

Styrkleikar rannsóknarinnar eru að þetta viðfangsefni hefur ekki verið skoðað áður á Íslandi. Það er mat rannsakanda að það styrki rannsóknina að hafa bæði rætt við starfsfólk og notendur þjónustunnar. Þess vegna koma viðmælendur úr ólíkum áttum og með ólík sjónarhorn. Þess er vænst að rannsóknin geti komið af stað að frekari umræðu um málefnið frá ýmsum hliðum. Niðurstöður rannsóknarinnar stuðla auk þess að aukinni þekkingu fagaðila og annarra á stöðu og þörfum fólks í kjölfar efnahagslegra hamfara og auðvelda þar með þróun og stefnumörkun í málaflokknum til framtíðar. Jafnframt má í því samhengi benda á þá skoðun sem fram hefur komið hjá fræðimönnum (Payne, Field, Rolls, Hawker og Kerr, 2007) að í tilviksrannsóknum er reynsla þátttakenda mikils metin og með tilviksrannsókn er mögulegt að sýna vel fram á hvernig afrakstur af vinnuframlagi þátttakenda hefur nýst í samstarfi innan stofnana. Soteri-Proctor (2010) hefur jafnframt lagt áherslu á hve mikilvægar upplýsingar felast í viðhorfi starfsmanna sem eru í góðri stöðu til að skilja ákvarðanir hjálparstofnana. Hið sama gildir um að varpa ljósi á atriði eins og hvers vegna þau ákveða að taka þátt í verkefnum. Þá er talið að starfsfólk gegni veigamiklu hlutverki vegna þeirrar innsýnar sem það hefur í að meta árangur verkefna. Með því að nota gagnrýnið sjónarhorn (e. critical paradigm) sem hvetur rannsakanda til þess að sjá félagslegan raunveruleika út frá mörgum sjónarhornum, telur höfundur að markmiðum þessarar rannsóknar, að ná fram mismunandi viðhorfum þátttakenda, hafi betur verið náð.

---

Nafn höfundar



## Heimildaskrá

- Anheier, H. K. (2005). *Nonprofit organizations: Theory, management, policy*. Oxon: Routledge.
- Anheier, H. K. (2014). *Nonprofit organizations: Theory, management, policy*. (2. útgáfa). Oxon: Routledge.
- Alston, M. og Bowles, W. (2013). *Research for social workers. An introduction to methods* (3. Útgáfa). Oxon: Routledge.
- Arney Einarsdóttir. (2010). Mannaflatengdar samdráttaraðgerðir: Sveigjanleiki fyrirtækja og stofnana í kreppu. Í Ingjaldur Hannibalsson (ritstjóri), *Rannsóknir í félagsvísindum XI: Viðskiptafræðideild*. (bls. 1-10). Reykjavík: Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands.
- Ásdís A. Arnalds, Vala Jónsdóttir, Heiður Hrund Jónsdóttir, Anna Soffía Víkingsdóttir og Guðbjörg Andrea Jónsdóttir. (2015, mars). *Mat á störfum Velferðarvaktarinnar*. Sótt 27. apríl 2015 af [http://www.velferdarraduneyti.is/media/velferdarvakt09/Velferdarvaktin\\_Lokautgafa\\_150315.pdf](http://www.velferdarraduneyti.is/media/velferdarvakt09/Velferdarvaktin_Lokautgafa_150315.pdf)
- Beckett, C. og Maynard, A. (2013). *Values and ethics in social work* (2. útgáfa). Los Angeles: SAGE Publications Ltd.
- Boeck, T., McCullough, P. og Ward, D. (2001). Increasing social capital to combat social exclusion. Í A. L. Matthies, K. Närhi og D. Ward (ritstjórar), *Eco-social Approach in Social Work* (bls. 84-108). Jyväskylä: Sophi.
- Brophy, L., og McDermott, F. (2013). Using Social Work Theory and Values to Investigate the Implementation of Community Treatment Orders. *Australian Social Work*, 66(1), 72-85. doi:10.1080/0312407X.2011.651727
- Collins, M. E., Garlington, S., og Cooney, K. (2015). Relieving human suffering: Compassion in social policy. [rafræn útgáfa]. *Journal of Sociology and social welfare*, 42(1), 95-120.
- Cordery, C., og Sinclair, R. (2013). Measuring performance in the third sector. *Qualitative Research in Accounting and Management*, 10(3), 196-212. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/QRAM-03-2013-0014>

- Dale, A. (2007). Sustainable cities: Fact or fiction? [rafræn útgáfa]. *Environments*, 35(1), 101-107.
- Davidson, S. (2010). The development of the British Red cross' psychosocial framework: „Calmer“ [rafræn útgáfa]. *Journal of Sociology & Social Welfare*, 42(1), 95-120.
- Dominelli, L. (2012). *Green socialwork. From environmental crisis to environmental justice*. Cambridge: Polity Press.
- Elliott, D. (2010). A social development model for infusing disaster planning management and response in the social work curriculum. Í Gillespie, D. og Danso, K. (ritstjórar), *Disasters and concepts and issues. A Guide to Social Work Education and Practice* (bls. 89- 110). Alexandria, Virginia: CSWE-Press.
- Esterberg, G. K. (2002). *Qualitative methods in social research*. Boston: McGraw-Hill.
- European Union. (2012). *Social dialogue in times of global economic crisis*. Sótt 14. október af [http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_files/pubdocs/2012/21/en/2/EF1221EN.pdf](http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2012/21/en/2/EF1221EN.pdf)
- Fekete, A., Hufschmidt, G., og Kruse, S. (2014). Benefits and challenges of resilience and vulnerability for disaster risk management. [rafræn útgáfa]. *International Journal of Disaster Risk Science*, 5(1), 3-20. doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s13753-014-0008-3>
- Félags- og húsnæðismálaráðherra. (2013). *Skýrsla félags- og húsnæðismálaráðherra um árangur vinnuþátttöku fyrir ungt fólk*. Reykjavík: Höfundur.
- Félags- og tryggingamálaráðuneyti. (2009, nóvember). *Ungt fólk án atvinnu- Virkni þess og menntun*. Sótt 16. nóvember 2015 af [http://www.velferdarraduneyti.is/media/acrobat-skjol/UngtFolkAnAtvinnu\\_lok2\\_251109.pdf](http://www.velferdarraduneyti.is/media/acrobat-skjol/UngtFolkAnAtvinnu_lok2_251109.pdf)
- Fjöla Einarsdóttir. (2011). *Félagsvinir atvinnuleitenda. Í Ársrit 2011 um starfsendurhæfingu*. Sótt 25. október, 2015 af [http://www.virk.is/static/files/virk\\_arsrit\\_2011\\_2.pdf](http://www.virk.is/static/files/virk_arsrit_2011_2.pdf)
- Frederick, J., og Goddard, C. (2008). Sweet and Sour Charity: Experiences of Receiving Emergency Relief in Australia. *Australian Social Work*, 61(3), 269-284. doi:10.1080/03124070802229763
- Gamble, D. N. (2012). Well-being in a globalized world: Does social work know how to make it happen? [rafræn útgáfa]. *Journal of Social Work Education*, 48(4), 669-689. doi: 10.5175/JSWE.2012.201100125.
- Garðabær. (2010) *Deiglan*. Sótt 24. nóvember 2015 af <http://www.gardabaer.is/Thjonusta-i-Gardabae/Deiglan>

- Garrett, P. M. (2013). Pierre Bourdieu. Í M. Gray og S. A. Webb (ritstjórar), *Social work theories and methods* (bls. 36-45). London: SAGE Publications Ltd.
- Guðný Björk Eydal. (e.d.). *Research and development project: The Nordic Welfare Watch (norræn velferðarvakt) –In response to crisis*. Sótt 27. apríl 2015 af [http://www.velferdarraduneyti.is/media/velferdarvakt09/Project-description\\_English.pdf](http://www.velferdarraduneyti.is/media/velferdarvakt09/Project-description_English.pdf)
- Guðný Björk Eydal, Halldór S. Guðmundsson og Tómas Björn Bjarnason. (2012). Atvinnuleysi og vinnumarkaðsúræði. Í Guðný Björk Eydal og Stefán Ólafsson (ritstjórar), *Þróun velferðarinnar 1988-2008*. (bls. 185-213). Reykjavík: Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands.
- Healy, K. (2014). *Social work theories in context*. (2. útgáfa). Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Helga Jónsdóttir. (2013). Viðtöl í eiginlegum og meginlegum rannsóknum. Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstjóri), *Handbók í aðferðafræði rannsókna* (bls. 137-155). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Henderson, R. (2013). Social work amidst climate change and disaster risk reduction [rafræn útgáfa]. *Social Dialogue*, 6, 26-36.
- Hildur Friðriksdóttir og Helga G. Halldórsdóttir. (2009). *Gleðidagar: Hvað ungur nemur gamall temur. Tilraunaverkefni Rauða kross Íslands sumarið 2009*. Reykjavík: Höfundur.
- Houghton, C., Casey, D., Shaw, D., og Murphy, K. (2013). Rigour in qualitative case-study research. *Nurse Researcher*, 20(4), 12-17.
- Innanríkisráðuneytið. (2015, júní). *Stefna í almannavarna- og öryggismálum ríkisins 2015-2017*. Sótt 17. október 2015 af <http://www.forsaetisraduneyti.is/media/frettir2/stefna-i-almannavarna-og-oryggismalum2015-2017.pdf>
- International Federation of Social Workers. (2012). *Statement of ethical principles*. Sótt 10. september 2015 af <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>
- International federation of Red cross and Red crescent societies. (2013). *Think differently. Humanitarian impacts of the economic crisis in Europe*. Sótt 19. maí 2015 af [http://www.ifrc.org/PageFiles/134339/1260300-Economic%20crisis%20Report\\_EN\\_LR.pdf](http://www.ifrc.org/PageFiles/134339/1260300-Economic%20crisis%20Report_EN_LR.pdf)



- International Federation of Social Workers, IASSW og ICSW. (2012, mars). *The global agenda for social work and social development commitment to action*. Sótt 23. september 2015 af [http://www.ia\\*ssw-aiets.org/uploads/file/20121025\\_GA\\_E\\_8Mar.pdf](http://www.ia*ssw-aiets.org/uploads/file/20121025_GA_E_8Mar.pdf).
- Jón Brynjar Birgisson (2008). Þáttur Rauða kross Íslands. Í Sólveig Þorvaldsdóttir, Ásthildur Elva Bernharðsdóttir, Herdís Sigurjónsdóttir, Geir Oddsson og Guðrún Pétursdóttir (ritstjórar), *Langtímaviðbrögð við náttúruhamförum* (bls. 135-143). Reykjavík: Stöfnun Sæmundar fróða.
- Jónas Guðmundsson. (2008). Tekjuöflun félagasamtaka. Í Ómar H. Kristmundsson og Steinunn Hrafnisdóttir (ritstjórar), *Stjórnun og rekstur félagasamtaka* (bls. 214-225). Reykjavík: Háskólaútgáfan.
- Katrín Blöndal og Sigríður Halldórsdóttir. (2013). Úrtök og úrtaksaðferðir í eigindlegum rannsóknum. Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstjóri), *Handbók í aðferðafræði rannsókna* (bls. 129-137). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Keeler, A. (2013). Social exclusion. Í A. Worsley, T. Mann, A. Olsen og E. Mason-Whitehead (ritstjórar), *Key concepts in social work practice* (bls. 237-241). London: SAGE Publications Ltd.
- Kirke, D. M. (2013). Social network analysis. Í M. Gray og S. A. Webb (ritstjórar), *Social work theories and methods* (bls. 183-194). London: SAGE Publications Ltd.
- Kolbeinn H. Stefánsson. (2012). Umfang vinnunnar í lífi Íslendinga, 1991-2008. Í Guðný Björk Eydal og Stfán Ólafsson (ritstjórar), *Þróun velferðarinnar 1988-2008*. (bls. 89-107). Reykjavík: Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands.
- Kristín Guðmundsdóttir og Sigrún Júlíusdóttir. (2006). Rýnihópar og rannsóknir í félagsráðgjöf. [rafræn útgáfa]. *Tímarit félagsráðgjafa*, 1(1), 73-80.
- Lára Björnsdóttir, Halldór S. Guðmundsson, Kristín Sigursveinsdóttir og Auður Axelsdóttir. (2011, desember). *Ný sjónarhorn og leiðir til bættrar geðheilsu*. Sótt 17. maí 2015 af [http://www.velferdarraduneyti.is/media/rit-og-skyrslur2012/IS\\_skyrsla\\_Valdefling\\_og\\_Gedheilbrigdi.pdf](http://www.velferdarraduneyti.is/media/rit-og-skyrslur2012/IS_skyrsla_Valdefling_og_Gedheilbrigdi.pdf)
- Lee, E., Mishna, F. og Brennenstuhl, S. (2010). How to critically evaluate case studies in social work. [rafræn útgáfa]. *SAGE Journals*, 20(6), 682-689.
- Lög um almannavarnir* nr. 82/2008.
- Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga* nr. 40/1991.
- Lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga* nr. 77/2000.

Lög um vinnumarkaðsaðgerðir nr. 55/2006.

Mayo, M. (2002). Community Work. Í Adams, R., Lena, D. og Malcolm, P. (Ritstj.), *Social Work Themes, Issues and Critical Debates*, (bls. 159–170). Hampshire: Palgrave National Association of Social Workers. (e.d.). Social justice. Sótt 3. september 2015 af <http://www.socialworkers.org/pressroom/features/issue/peace.asp>

Neuman, W. L. (2011). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7. útgáfa). Boston: Pearson.

Nikku, B. R. (2013). 2013 Himalayan Tragedy, what lessons can be learned for Social Work and Disasters [rafræn útgáfa]. *Social Dialogue*, 6, 42-50.

Ómar H. Kristmundsson og Steinunn Hrafnisdóttir. (2011). Félagasamtök og sjálfseignastofnanir sem starfa að velferðarmálum á Íslandi. [rafræn útgáfa]. *Stjórnsmál og stjórnsýsla*, 2(7), 451-470.

Ómar H. Kristmundsson og Steinunn Hrafnisdóttir. (2012) Þróun og einkenni þriðja geirans í velferðarþjónustu. Í Guðný Björk Eydal og Stefán Ólafsson (ritstjórar), *Þróun velferðarinnar 1988-2008*. (bls. 107-125). Reykjavík: Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands.

Ómar H. Kristmundsson og Steinunn Hrafnisdóttir. (2013). Hverju skipta sjálfboðaliðar fyrir íslensk félagasamtök? [rafræn útgáfa]. *Stjórnsmál og stjórnsýsla*, 9(2), 567-584.

Ómar Valdimarsson. (2014, maí). *Hvar þrengir að?* Reykjavík: Rauði krossinn á Íslandi. Sótt 16. október 2015 af <http://www.raudikrossinn.is/doc/10417896>

Padgett, D. K. (2009). Qualitative and Mixed Methods in Social Work Knowledge Development. *Social Work*. 101-105.

Payne, S., Field, D., Rolls, L., Hawker, S., og Kerr, C. (2007). Case study research methods in end-of-life care: reflections on three studies. *Journal of Advanced Nursing*, 58(3), 236-245. doi:10.1111/j.1365-2648.2007.04215.x

Payne, M. (2013). Social work. Í A. Worsley, T. Mann, A. Olsen og E. Mason-Whitehead (ritstjórar), *Key concepts in social work practice* (bls. 246-250). London: SAGE Publications Ltd.

Popple, K. (1995). *Analysing Community Work. Its Theory and Practice*. London: Open University Press.

- Ragnheiður Harpa Arnardóttir (2013). Gerð rannsóknaráætlunar og yfirlit yfir helstu rannsóknarsnið. Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstjóri), *Handbók í aðferðafræði rannsókna* (bls. 377-393). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Rauði krossinn. (2008). *Ársskýrsla 2008*. Sótt 16. október 2015 af [http://redcross.lausn.is/Apps/WebObjects/RedCross32.woa/swdocument/1040569/RedCross\\_Arsskyrsla\\_BOOK\\_vef.pdf?wosid=false](http://redcross.lausn.is/Apps/WebObjects/RedCross32.woa/swdocument/1040569/RedCross_Arsskyrsla_BOOK_vef.pdf?wosid=false)
- Rauði krossinn og SÍBS. (2010). *Hvað er í boði?* Reykjavík: Höfundur.
- Rauði krossinn. (2010,a). *Ársskýrsla 2010*. Sótt 17. október 2015 af [http://redcross.lausn.is/Apps/WebObjects/RedCross32.woa/swdocument/1041608/RKI\\_Arsskyrsla\\_11\\_Vef.pdf?wosid=false](http://redcross.lausn.is/Apps/WebObjects/RedCross32.woa/swdocument/1041608/RKI_Arsskyrsla_11_Vef.pdf?wosid=false)
- Rauði krossinn. (2010,b). *Taktur- virkniverkefni fyrir ungt fólk stundar sjósund*. Sótt 1. nóvember 2015 af [http://www.raudikrossinn.is/page/rki\\_frettir&detail=1021353](http://www.raudikrossinn.is/page/rki_frettir&detail=1021353)
- Rauði krossinn. (2010,c). *Byggja sig upp á Skagastöðum*. Sótt 10. Október af [http://www.raudikrossinn.is/page/rki\\_frettir&detail=1023959](http://www.raudikrossinn.is/page/rki_frettir&detail=1023959)
- Rauði krossinn (e.d. a). *Stefna 2020. Stefna Rauða kross Íslands*. Sótt 27. apríl 2015 af [http://redcross.lausn.is/Apps/WebObjects/RedCross32.woa/swdocument/1041627/stefnan\\_2020\\_high.pdf?wosid=false](http://redcross.lausn.is/Apps/WebObjects/RedCross32.woa/swdocument/1041627/stefnan_2020_high.pdf?wosid=false)
- Rauði krossinn. (e.d. b). *Hugsjónir, leiðarljós og stefna*. Sótt 17. október 2015 af [http://www.raudikrossinn.is/page/rki\\_umokkur\\_hugsjonireidarljosgstefna\\_stefna](http://www.raudikrossinn.is/page/rki_umokkur_hugsjonireidarljosgstefna_stefna)
- Rauði krossinn. (e.d.c). *Gott hollt og ódýrt*. Sótt 14. nóvember af [http://www.raudikrossinn.is/page/rki\\_hvad\\_efnahagsastand\\_odyrt](http://www.raudikrossinn.is/page/rki_hvad_efnahagsastand_odyrt)
- Rauði krossinn (2011,a). *Skemmtilegt og fræðandi námskeið í sálrænum stuðningi*. Sótt 11. nóvember 2015 af [http://www.raudikrossinn.is/page/rki\\_frettir&detail=961](http://www.raudikrossinn.is/page/rki_frettir&detail=961)
- Rauði krossinn. (2011,b). *Matseld og lífsleikni*. Sótt 13. nóvember 2015 af [http://www.raudikrossinn.is/page/rki\\_frettir&detail=307](http://www.raudikrossinn.is/page/rki_frettir&detail=307)
- Richards-Schuster, K., Ruffolo, M. C., og Nicoll, K. L. (2015). Integrating Social Work Into Undergraduate Education Through a Community Action and Social Change Multidisciplinary Minor. *Journal of Social Work Education*, 51(2), 329-342.
- Rúnar Helgi Andrason og Ársæll Már Arnarsson. (2013). Tilviksrannsóknir. Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstjóri), *Handbók í aðferðafræði rannsókna* (bls. 497-511). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.

- Samráðshópur áfallahjálpar í SST. (2015, febrúar). *Samkomulag um áfallahjálpar í skipulagi almanna á Íslandi*. Sótt 16. október 2015 af [http://www.almannavarnir.is/upload/files/Samkomulag\\_um\\_afallahjalp\\_Februar2015%282%29.pdf](http://www.almannavarnir.is/upload/files/Samkomulag_um_afallahjalp_Februar2015%282%29.pdf)
- Sedlabanki Íslands.(2008, nóvember). *Kreppur vegna skyndilegra straumhvarfa fjármagnsflæðis*. (Rammagrein IV-1). Peningamál, 3. Sótt 19. nóvember af <http://www.sedlabanki.is/lisalib/getfile.aspx?itemid=6945>
- Sigríður Halldórsdóttir. (2013). Fyrirbærafræði sem rannsóknaraðferð. Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstjóri), *Handbók í aðferðafræði rannsókna* (bls. 281-299). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Sigurlína Davíðsdóttir. (2013). Eigindlegar eða megingdlegar rannsóknaraðferðir? Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstjóri), *Handbók í aðferðafræði rannsókna* (bls. 229-237). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Sigurveig H. Sigurðardóttir. (2008). Viltu verða sjálfbóaliði? Öflun nýrra sjálfbóaliða og stuðningur við þá. Í Ómar H. Kristmundsson og Steinunn Hrafnisdóttir (ritstjórar), *Stjórnun og rekstur félagasamtaka* (bls. 175-187). Reykjavík: Háskólaútgáfan.
- Soteri-Proctor, A. (2010). Making use of qualitative tools: towards a fuller understanding of the voluntary sector's engagement with public service delivery. *International Journal of Social Research Methodology*, 13(5), 411-424.
- Sóley S. Bender. (2013). Samræður í rýnihópum. Í Sigríður Halldórsdóttir (ritstjóri), *Handbók í aðferðafræði rannsókna* (bls. 299-313). Akureyri: Háskólinn á Akureyri.
- Sólveig Þorvaldsdóttir, Ásthildur Elva Bernharðsdóttir, Herdís Sigurjónsdóttir, Geir Oddsson og Guðrún Pétursdóttir. (2008). *Langtímaviðbrögð við náttúruhamförum*. Reykjavík: Stofnun Sæmundar fróða.
- Stefán Ólafsson og Arnaldur Sölvi Kristjánsson. (2012, apríl). *Skýrsla I: Umfang kreppunnar og afkoma ólíkra tekjuhópa*. Reykjavík: Þjóðmálastofnun háskóla Íslands.
- Stefán Ólafsson, Arnaldur Sölvi Kristjánsson og Kolbeinn Stefánsson. (2012. September). *Skýrsla II: Áhrif mótvægisáðgerða á skuldavanda, fátækt og atvinnu*. Reykjavík: Þjóðmálastofnun háskóla Íslands.
- Steinunn Hrafnisdóttir. (2006). Sjálfbóastörf á Íslandi [rafræn útgáfa]. *Tímarit Félagsráðgjafa*, 1, 45-56.

- Steinunn Hrafnisdóttir. (2008). Frjáls félagasamtök og sjálfbærniáæstærf á Íslandi. Í Ómar H. Kristmundsson og Steinunn Hrafnisdóttir (ritstjórar), *Stjórnun og rekstur félagasamtaka* (bls. 21-42). Reykjavík: Háskólaútgáfan.
- Stivers, C. (2007). "So poor and so black": Hurricane Katrina, public administration, and the issue of race. *Public Administration Review*, 67, 48-56.
- Taylor, S. J. og Bogdan, R. (1998). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resource* (3. útgáfa). New York: John Wiley and sons.
- Terlonge, P. (2014) *Strengthening resilience: A global selection of psychosocial interventions*. Copenhagen: Psychosocial Centre, IFRC.
- The World Bank. (2011). *What is social capital*. Sótt 19. október af <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTSOCIALDEVELOPMENT/EXTSOCIALCAPITAL/0,,print:Y~isCURL:Y~contentMDK:20185164~menuPK:418217~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:401015,00.html>
- Thompson, N. (2015). *Understanding social work: Preparing for practice*. (4. Útgáfa). London: Palgrave Macmillan.
- Troy, D. A., Carson, A., Vanderbeek, J. og Hutton, A. (2007). Enhancing community-based disaster preparedness with information technology. [rafræn útgáfa]. *Disasters*, 32(1), 149-165. doi:/10.1111/j.1467-7717.2007.01032.x
- Turunen, P., Matthies, A. L., Närhi, K., Boeck, T. og Albers, S. (2001). Practical models and theoretical findings in combating social exclusion. A Comparative Perspective, Í A. L. Matthies, K. Närhi og D. Ward (ritstjórar), *Eco-social Approach in Social Work* (bls. 108-126). Jyväskylä: Söphi.
- Twelvetrees, A. (2008) *Community Work*. (4. Útgáfa). London: Palgrave Macmillan.
- Umhverfissráðuneytið. (2002, ágúst). *Velferð til framtíðar. Sjálfbær þróun í íslensku samfélagi. Stefnumörkun til 2020*. Umhverfissráðuneytið. Sótt þann 24. október 2015 af [http://www.umhverfissraduneyti.is/media/PDF\\_skrar/Velferd\\_til\\_framtidar\\_2002.pdf](http://www.umhverfissraduneyti.is/media/PDF_skrar/Velferd_til_framtidar_2002.pdf).
- UNISDR. (e.d.). *Hyogo framework for action (HFA)*. Sótt 17. nóvember 2015 af <http://www.unisdr.org/we/coordinate/hfa>
- United Nations. (1987). *Our common future. Report of the world commission on environment and development*. United Nations. Sótt þann 29. desember 2013 af [http://conspect.nl/pdf/Our\\_Common\\_Future-Brundtland\\_Report\\_1987.pdf](http://conspect.nl/pdf/Our_Common_Future-Brundtland_Report_1987.pdf).

- Utanríkisráðuneytið. (e.d.). *Norræna velferðarvaktin*. Sótt 15. október 2015 af <http://www.utanrikisraduneyti.is/formennska2014/verkefni/nr/7806>
- Valentinov, V. (2008). The exchange paradigm of constitutional economics: Implications for understanding the third sector. *Constitutional Political Economy*, 19(1), 19-33.
- Velferðarráðuneytið. (2009). *Áherslur stjórnvalda í velferðarmálum*. Sótt 25. október 2015 af <http://www.velferdarraduneyti.is/frettir/frettatilkynningar/nr/4322>
- Velferðarráðuneytið. (2010). *Vinnuhópur á vegum velferðarvaktar-Priðji geirinn*. Sótt 19. október 2015 af [http://www.velferdarraduneyti.is/media/velferdarvakt09/velferdarvakt\\_3\\_geiri\\_tilla\\_ga.pdf](http://www.velferdarraduneyti.is/media/velferdarvakt09/velferdarvakt_3_geiri_tilla_ga.pdf)
- Velferðarvaktin. (e.d.). Verkefni: *Félagsvinir atvinnuleitenda*. Sótt 20. nóvember af <http://www.uw.is/skraarsafn/skra/393/>
- Vinnumálastofnun. (2010). *Ársskýrsla 2010*. Reykjavík: Höfundur.
- Wade, C. Og Tavris, C. (2010). *“Psychology”* (10. útgáfa), N. J: Prentice Hall.
- Warren, J. (2007). *Service user and carer participation in social work*. Exeter: Learning Matters Ltd.
- Yin, R. K.(2014). *Case study Research: Design and methods*. (5. útgáfa). Thousand Oaks: SAGE publications Inc.
- Zakour, M. J. (2013). Social work and community disaster vulnerability and resiliency [rafræn útgáfa]. *Social Dialogue*, 6, 10-26.
- Zakour, M. J. og Gillespie, D. F. (2013). *Community disaster vulnerability: Theory, research, and practice*. New York: Springer
- Þingskjal 643. (2013-2014). Svar félags- og tryggingamálaráðherra við fyrirspurn frá Guðlaugi Þór Þórðarsyni um vinnumarkaðsúrræði. *Alþingistíðindi A-deild*, Sótt 10. október 2015 af <http://www.althingi.is/altext/143/s/0643.html>

## Viðauki 1 – einstaklings viðtalsvísir

### Viðtalsvísir fyrir einstaklinga

**Áætlaður fjöldi þátttakenda:** Tveir til þrjú einstaklingar

**Úrvinnsluaðili:** Berglind K. Þórsteinsdóttir mastersnemi í Félagráðgjöf til starfsréttinda hjá Félagráðgjafardeild í Háskóla Íslands.

**Staður og dagsetning:** Á tímabilinu 3-20. september í húsnæði Rauða kross Íslands, Efstaleiti 9.

**Framkvæmd:** Einstaklingsviðtöl sem munu fara fram í Efstaleiti 9. Gerð verður afritun af viðtölum sem rannsakandi mun eyða að rannsókn lokinni.

#### ***Spurningar sem lagðar verða fyrir:***

- Hver var þín aðkoma að aðgerðum Rauða krossins í kjölfar efnahagskreppunnar árið 2008?
- Hvernig var uppbygging í þeirri vinnu sem þú tókst þátt í, hvað varðar skipulag og verklag?
- Hver var tilgangur með þeirri vinnu, að þínu mati?
- Hverjir voru í samstarfi, ef einhverjir? Hvernig var samstarfi háttað?
- Hver telur þú að hafi verið afrakstur þeirrar vinnu?
- Finnst þér að þörf hafi verið á meiri stuðningi, þjónustu eða annarskonar aðstoð? Hvernig þá?
- Breytti þátttaka þín einhverju fyrir þig? Hvernig þá?

Telur þú að þetta hafi verið mikilvægt eða ekki fyrir íslenskt samfélag? Hvers vegna?

## Viðauki 2- Viðtalsvísir fyrir rýnihóp

**Áætlaður fjöldi þátttakenda:** Tíu einstaklingar sem eru starfsmenn hjá Rauða krossi Íslands og þekkja til rannsóknarefnis vegna eigin þátttöku í aðgerðum Rauða krossins í kjölfar efnahagskreppu 2008.

**Úrvinnsluaðili:** Berglind K. Þórsteinsdóttir mastersnemi við Félagsráðgjafardeild Háskóla Íslands.

**Staður og dagsetning:** 3. september 2015 í húsnæði Rauða krossins, Efstaleiti 9.

**Framkvæmd:** Áætlað er að hitta hópinn í um tvær klukkustundir þar sem þátttakendur verða beðnir um að ræða um þær aðgerðir sem gripið var til af hálfu Rauða krossins í kjölfar efnahagskreppunnar árið 2008 og viðhorf til þeirra.

### ***Inngangur***

Þátttakendur boðnir velkomnir, stjórnandi/rannsakandi kynnir sig og aðstoðarmann sinn. Stjórnandi útskýrir tilgang og ávinning rannsóknar. Skýrir einnig framkvæmd og tímalengd. Greinir frá nauðsyn þess að taka viðtalið upp á segulband og útskýrir að upptöku verði eytt eftir úrvinnslu viðtalsins.

Skýrir út reglur eins og að einn tali í einu. Biður þátttakendur að kynna sig.

### ***Spurningar sem verða lagðar fyrir hópinn:***

- Hvers konar aðstoð var veitt í kjölfar efnahagskreppu?
- Hverjir voru taldir vera í brýnustu þörf fyrir stuðning? Hvers vegna? Hvernig var náð til viðkomandi hóps/hópa?
- Hvernig var nýting mannauðs, hvaða fagaðilar á vegum RKÍ veittu sálfélagslegan stuðning og hvert var hlutverk sjálfbóðaliða?
- Hverjir voru í samstarfi, ef einhverjir. Hvernig var því samstarfi háttað?
- Fannst þér þörf á meiri stuðningi, þjónustu eða aðstoð af einhverju tagi? Hverskonar?
- Teljið þið að þetta hafi verið mikilvægt eða ekki fyrir íslenskt samfélag? Hvers vegna?



### Viðauki 3- Kynning og beiðni til þátttakenda í rýnihóp.

Reykjavík, 30. ágúst 2015

Ágæti viðtakandi.

Undirrituð, er meistaranemi í félagsráðgjöf til starfsréttinda við Félagsráðgjafardeild Háskóla Íslands. Nú vinn ég að *MA rannsókn minni* um viðbrögð Rauða krossins á Íslandi í kjölfar efnahagskreppu árið 2008. Ábyrgðarmaður rannsóknar og leiðbeinandi minn er Dr. Steinunn Hrafnadóttir, dósent við Félagsráðgjafardeild Háskóla Íslands, Odda/ O-121, netfang er: steinhra@hi.is. Markmið rannsóknarinnar er að fá fram viðhorf starfsfólks Rauða krossins og þeirra sjálfbóðaliða sem hafa þekkingu á málefninu. Helga G. Halldórsdóttir hjá Rauða krossinum hefur tekið að sér að hafa milligöngu um val á þátttakendum í rýnihóp.

Tilgangurinn er að skoða viðbrögð við hamförum af mannavöldum hjá Rauða krossinum. Í skýrslu alþjóða Rauða krossins, *Think differently*, kemur fram að á Íslandi ákvað Rauði krossinn að veita sálfélagslegan stuðning en samkvæmt ársskýrslum hans var einnig gripið til annarra aðgerða af ýmsum toga. Ég óska því eftir að fá að mynda rýnihóp helstu aðila hjá Rauða krossinum sem að málefninu komu og þekkja vel til þess. Tilgangur með því er að fá upplýsingar um aðgerðir en einnig að varpa ljósi á hvað það var sem þátttakendum rýnihópsins fannst skipta mestu máli eða hvað hefði hugsanlega mátt gera betur.

Í rýnihópnum verður rætt um eftirfarandi atriði:

- Hvers konar aðstoð var veitt í kjölfar efnahagskreppu?
- Hverjir voru taldir vera í brýnustu þörf fyrir stuðning? Hvers vegna? Hvernig var náð til viðkomandi hóps/hópa?
- Hvernig var nýting mannauðs, hvaða fagaðilar á vegum RKÍ veittu sálfélagslegan stuðning og hvert var hlutverk sjálfbóðaliða?
- Fannst þér þörf á meiri stuðningi, þjónustu eða aðstoð af einhverju tagi? Hverskonar?

Áætlað er að viðtalið geti tekið um tvær klukkustundir. Fyrirhugað er að það verði hljóðritað og afritað orðrétt. Fyllsta trúnaðar verður gætt og viðtalsgögnum eytt að lokinni greiningu samkvæmt lögum nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Niðurstöður verða birtar sem sjónarmið hóps í stað þess að lýsa skoðunum ákveðinna þátttakenda. Ef þörf er á nánari útskýringum er velkomið að hafa samband við mig í síma 690 2510

Með vinsemd,

Berglind K. Þórsteinsdóttir

MA nemi við Félagsráðgjafardeild Háskóla Íslands

## Viðauki 4 - Upplýst samþykki.

Ágæti þátttakandi.

Rannsakandi er Berglind K. Þórsteinsdóttir meistaranemi í félagsráðgjöf við Háskóla Íslands. Ábyrgðaraðili rannsóknarinnar og leiðbeinandi er Dr. Steinunn Hrafnisdóttir dósent við félagsráðgjafardeild Háskóla Íslands, Odda/ O-121. Netfang er: steinhra@hi.is.

Tilgangur rannsóknarinnar er að fá skýrari mynd af viðbrögðum Rauða krossins á Íslandi í kjölfar efnahagskreppu árið 2008. Um er að ræða eigindlega viðtalsrannsókn þar sem leitað er til starfsfólks og sjálfboðaliða hjá Rauða krossinum sem hafa þekkingu á málefninu. Með því að velja rýnihóp sem aðferð er ætlunin að ná fram mismunandi viðhorfum, reynslu og gildismati þátttakenda til viðfangsefnis. Einnig verða tekin einstaklingsviðtöl til að fá nánari upplýsingar.

Niðurstöður rannsóknarinnar munu auka þekkingu og skilning fagaðila og annara á stöðu og þörfum fólks í kjölfar efnahagslegra hamfara og auðvelda þróun og stefnumörkun í málaflokknum til framtíðar.

Rannsakandi tekur eitt rýnihópaviðtal sem áætlað er að geti tekið um tvær klukkustundir. Að auki tekur rannsakandi einstaklingsviðtöl og má búast við að hvert viðtal taki um eina klukkustund og verði tekin í september 2015. Viðtölin verða afrituð án þess að nafn þátttakenda komi fram. Rannsóknin hefur verið tilkynnt til Persónuverndar samkvæmt lögum nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Nafnleyndar og trúnaðar verður gætt við vinnslu rannsóknar og við birtingu niðurstaðna. Þátttakendum er frjálst að hafna eða hætta þátttöku hvenær sem er á rannsóknarferlinu án útskýringa. Einnig hefur þátttakandi rétt á að neita að svara einstökum spurningum eða ræða ákveðin efnisatriði.

Samþykki þetta er í tvíriti og mun þátttakandi halda eftir einu eintaki. Mér hefur verið kynnt eðli og umfang þessarar rannsóknar og er samþykkt/ur þátttöku.

Dags.

---

Undirskrift þátttakanda

---

Undirskrift rannsakanda