

# Socijalno uključivanje osoba u beskućništvu: pogled iz različitih perspektiva

---

Trbojević, Filip

Master's thesis / Diplomski rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:394322>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-07**



Repository / Repozitorij:

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
PRAVNI FAKULTET  
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Filip Trbojević

**SOCIJALNO UKLJUČIVANJE OSOBA U BESKUĆNIŠTVU:  
POGLED IZ RAZLIČITIH PERSPEKTIVA**

DIPLOMSKI RAD

Zagreb, 2022.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
PRAVNI FAKULTET  
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA  
DIPLOMSKI SVEUČILIŠNI STUDIJ SOCIJALNE POLITIKE

Filip Trbojević

**SOCIJALNO UKLJUČIVANJE OSOBA U BESKUĆNIŠTVU:  
POGLED IZ RAZLIČITIH PERSPEKTIVA**

DIPLOMSKI RAD

Mentor: doc. dr. sc. Danijel Baturina

Zagreb, 2022.

## SADRŽAJ

<b>1. UVOD .....</b>	<b>1</b>
<b>2. TEORIJSKO-KONCEPTUALNA RAZRADA .....</b>	<b>3</b>
2.1. <i>Uzroci beskućništva i percepcija beskućnika kao društvene skupine .....</i>	3
2.1.1. <i>Teorije siromaštva .....</i>	3
2.1.2. <i>Uzroci beskućništva .....</i>	5
2.1.3. <i>Percepcija beskućništva i beskućnika .....</i>	6
2.2. <i>Koncept socijalne uključenosti i modeli socijalnog uključivanja beskućnika .....</i>	7
2.2.1. <i>Pojam i dimenzije socijalne isključenosti i socijalne uključenosti .....</i>	7
2.2.2. <i>Modeli i socijalnog uključivanja beskućnika .....</i>	10
2.2.2.1. <i>Tradicionalni modeli socijalnog uključivanja beskućnika .....</i>	10
2.2.2.2. <i>Inovativni modeli socijalnog uključivanja beskućnika .....</i>	12
2.3. <i>Pregled istraživanja različitih aspekata beskućništva u Sjevernoj Americi i Europi .....</i>	14
<b>3. BESKUĆNIŠTVO I BESKUĆNICI U HRVATSKOJ .....</b>	<b>17</b>
3.1. <i>Trendovi u hrvatskom sustavu skrbi o beskućnicima .....</i>	17
3.2. <i>Zakonodavni okvir beskućništva u Hrvatskoj .....</i>	19
3.3. <i>Pregled istraživanja različitih aspekata beskućništva u Hrvatskoj .....</i>	22
<b>4. METODOLOGIJA .....</b>	<b>26</b>
4.1. <i>Ciljevi, istraživačka pitanja i svrha rada .....</i>	26
4.2. <i>Postupak provedbe istraživanja .....</i>	27
4.3. <i>Uzorak istraživanja .....</i>	28
4.4. <i>Mjerni instrumenti i postupak analize podataka .....</i>	29
<b>5. ANALIZA REZULTATA .....</b>	<b>30</b>
5.1. <i>Uzroci beskućništva i opći pogledi na beskućnike kao društvenu skupinu u Hrvatskoj .....</i>	30
5.1.1. <i>Uzroci beskućništva hrvatskih beskućnika .....</i>	30
5.1.2. <i>Opći pogledi na beskućništvo i beskućnike u Hrvatskoj .....</i>	32
5.2. <i>Poželjni modeli socijalnog uključivanja beskućnika u Hrvatskoj .....</i>	34
5.3. <i>Prepreke, izazovi i prijedlozi za unaprjeđenje hrvatskog sustava skrbi o beskućnicima .....</i>	37
5.3.1. <i>Razina beskućnika .....</i>	37
5.3.2. <i>Institucionalna razina .....</i>	40
<b>6. RASPRAVA REZULTATA .....</b>	<b>42</b>
6.1. <i>Kakvi su pogledi pružatelja usluga na uzroke beskućništva i na beskućnike općenito? .....</i>	42
6.2. <i>Kako pružatelji usluga doživljavaju poželjne modele socijalnog uključivanja beskućnika? .....</i>	46
6.3. <i>Vide li pružatelji usluga prepreke i prostor za napredak sustava skrbi o beskućnicima? .....</i>	50
<b>7. ZAKLJUČAK .....</b>	<b>53</b>
<b>8. LITERATURA .....</b>	<b>55</b>
<b>9. PRILOZI .....</b>	<b>66</b>

## Socijalno uključivanje osoba u beskućništvu: pogled iz različitih perspektiva

### Sažetak:

*Velike društvene, političke, ekonomske i tehnološke promjene posljednjih desetljeća, pored određenih pogodnosti, za sobom su donijele i brojne socijalne rizike na koje socijalna država i sustav socijalne skrbi sve teže pronalaze adekvatne odgovore i rješenja. Ove promjene i procesi također rezultiraju i socijalnom isključenosti sve većeg broja ljudi koja se u svojem najekstremnijem obliku manifestira kod populacije osoba u beskućništvu. Uz primjenu višestrukog teorijskog okvira i osvrt na brojna inozemna i domaća empirijska istraživanja, u radu se analiziraju rezultati 17 polustrukturiranih intervjua provedenih s predstavnicima javnih i civilnih institucija i organizacija koje djeluju na različitim razinama rješavanja problema beskućništva u Hrvatskoj, a koji se tiču njihovih pogleda na različite aspekte socijalnog uključivanja osoba u beskućništvu – od percepcije uzroka beskućništva, preko poželjnih modela i pristupa, do prepreka i izazova u socijalnom uključivanju ove društvene skupine. Rezultati ukazuju na to da među pružateljima usluga pomoći i podrške postoji visok stupanj slaganja oko toga što osobe dovodi u beskućništvo, da socijalno uključivanje svojih korisnika shvaćaju kao višedimenzionalan, dinamičan i relacijski proces te da uočavaju brojne individualne i strukturne prepreke i izazove koji stoje na putu njihova izlaska iz beskućništva. Primjećujući da uspješno rješavanje složenih socijalnih problema traži angažman i suradnju širokog kruga aktera, rad ukazuje na koherentnost pogleda različitih pružatelja socijalnih usluga kao važnog elementa u socijalnom uključivanju ranjivih društvenih skupina te preduvjeta za daljnji razvoj koncepta integriranih socijalnih usluga i kombinirane socijalne politike u Hrvatskoj.*

**Ključne riječi:** *beskućništvo, hrvatski sustav skrbi o osobama u beskućništvu, pružatelji usluga pomoći i podrške, socijalno uključivanje, uzroci i percepcije beskućništva*

## The Social Inclusion of People Experiencing Homelessness: A View from Different Perspectives

### Abstract:

*The great social, political, economic, and technological changes of recent decades, in addition to certain benefits, have brought about numerous social risks, to which the welfare state and the social welfare system are finding it increasingly difficult to offer adequate answers and solutions. These changes and processes also result in the social exclusion of an increasing number of people, which manifests itself in its most extreme form in the population of people that experience homelessness. By applying a multiple theoretical framework and referencing a broad range of foreign and domestic empirical research, the thesis analyses the results of 17 semi-structured interviews conducted with the representatives of public and civil institutions and organizations that operate at different levels of tackling the problem of homelessness in Croatia, and which concern their views on different aspects of the social inclusion of people experiencing homelessness – from their perceptions of what causes homelessness, through desirable models and approaches, to obstacles and challenges in the social inclusion of this social group. The results indicate that there is a high degree of agreement among help and support service providers about what leads people to homelessness, that they understand the social inclusion of their users as a multidimensional, dynamic, and relational process, and that they perceive numerous individual and structural obstacles and challenges that stand in the way of their exits from homelessness. Noting that the successful solution of complex social problems requires the engagement and cooperation of a wide range of actors, the thesis points to the coherence of the views of different help and support service providers as an important element in the social inclusion of vulnerable social groups, as well as a prerequisite for the further development of the concept of integrated social services and combined social policy in Croatia.*

**Key words:** *homelessness, Croatian system of care for people experiencing homelessness, help and support service providers, social inclusion, causes and perceptions of homelessness*

## Izjava o izvornosti

Ja, **Filip Trbojević**, pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću izjavljujem da sam isključivi autor diplomskog rada *Socijalno uključivanje osoba u beskućništvu: pogled iz različitih perspektiva*, da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristio drugim izvorima do onih navedenih u radu.

Handwritten signature of Filip Trbojević in blue ink.

Zagreb, 26. 9. 2022.

## 1. UVOD

Velike društvene, političke, ekonomske i tehnološke promjene posljednjih desetljeća, pored određenih napredaka, za sobom su donijele i **brojne socijalne rizike**. Globalizacijski procesi i prijelaz s industrijske na postindustrijsku proizvodnju rezultirali su promjenama na tržištu rada (npr. gubitkom radnih mjesta za niskokvalificiranu radnu snagu, porastom nesigurnih oblika zaposlenja itd.), porastom nejednakosti, slabljenjem socijalnih veza te brojnim drugim negativnim pojavama na koje socijalna država i sustav socijalne skrbi sve teže pronalaze adekvatne odgovore i rješenja (Bežovan, 2019.a).

Zemlje u tranziciji, među koje se ubraja i Hrvatska, posebno su teško pogođene novim socijalnim rizicima, a „ekonomske reforme i politička liberalizacija do neprepoznatljivosti su transformirale sve institucionalne strukture, uključujući i socijalne usluge“ (Šikić-Mićanović, 2010.: 47). Raniji (socijalistički) sustav, u kojem su besplatna zdravstvena zaštita i obrazovanje bili dostupni (gotovo) svima, a tvrtke svojim radnicima jamčile praktički doživotno zaposlenje i naknade za stanovanje – nestao je, slijedom čega je velik broj ljudi gotovo preko noći prepušten sâmima sebi i odnosima na tržištu. Pored toga, valja naglasiti i činjenicu da je Hrvatska, usporedno s političkom i ekonomskom tranzicijom, tijekom 1990-ih godina prošla i kroz rat. Kombinacija ovih faktora velik je broj ljudi dovela na **rub siromaštva** koje je postalo stvarnost i za one koji su donedavno živjeli prosječno ili, čak, iznadprosječno. Hrvatsko društvo u tim se godinama (a posljedice se osjećaju i danas) polariziralo na malobrojnu elitu bogatih i moćnih s jedne i na veliku većinu obespravljenih i osiromašenih s druge strane, dok srednji sloj polako, ali sigurno nestaje (Malenica, 2007.).<sup>1</sup>

Navedene promjene, procesi i novi socijalni rizici rezultirali su i socijalnom isključenosti sve većeg broja ljudi, a „pojmovi socijalnog uključivanja i isključivanja postali su zaštitni znakovi europske socijalne politike“ (Šućur, 2006.: 131). Iako veliki broj ljudi (svojom ili tuđom voljom) u nekom razdoblju života biva socijalno isključen, ovaj fenomen (u negativnom obliku) posebno dolazi do izražaja kod **osoba u beskućništvu**.<sup>2</sup> O konceptu beskućništva donedavno se pretežno raspravljalo u okviru rasprava o siromaštvu, no umjesto da se sužava na siromaštvo i tretira kao devijacija, beskućništvo se sve više promatra upravo kao komponenta, izraz ili manifestacija socijalne isključenosti (Pleace, 1998.; Maslić Seršić i

---

<sup>1</sup> Rastuće siromaštvo u bivšim socijalističkim zemljama nije isključivo posljedica tranzicije. Ono se pojavilo 1980-ih godina uslijed ekonomskih poteškoća, vanjske (pre)zaduženosti i lošeg upravljanja u tim zemljama (Simai, 2006., prema Družić Ljubotina, 2012.).

<sup>2</sup> Svjestan preporuka struke koja radi izbjegavanja identificiranja osoba na temelju jedne (socioekonomske) odrednice predlaže korištenje termina „osobe u beskućništvu“, isključivo radi prohodnosti teksta u nastavku rada koristit ću uvriježeni termin „beskućnici“.

sur., 2006.).<sup>3</sup> Socijalna isključenost beskućnika ne manifestira se samo kroz „nevidljivost“ i fizičko udaljavanje iz javnih prostora (Hodgetts i sur., 2008.), već i kroz njihovu marginalizaciju na mnogim drugim društvenim dimenzijama u kojima ne mogu sudjelovati dok žive „od danas do sutra“, a jedna od ključnih prepreka njihova socijalnog uključivanja leži u društvenim, kulturnim i medijskim reprezentacijama beskućništva kao individualne patologije, odnosno u percepciji da uzroci beskućništva leže u sâmim beskućnicima koji ne poštuju društvene konvencije (Hansen Löfstrand i Juhila, 2012.; O'Sullivan, 2008., sve prema Quilgars i Pleace, 2016.).

Iako je riječ o fenomenima koji ljudsku civilizaciju prate od njezinih početaka, ne postoje univerzalno prihvaćene definicije pojmova „*beskućnik*“ i „*beskućništvo*“ (Gosme, 2014.). Ipak, autori su složni da beskućništvo predstavlja **najekstremniju manifestaciju siromaštva i socijalne isključenosti**. Istraživanja beskućništva u Europi u posljednje vrijeme oslanjaju se na *Europsku tipologiju beskućništva i stambene isključenosti* (ETHOS tipologiju)<sup>4</sup> koju je razvila Europska federacija nacionalnih organizacija koje rade s beskućnicima (FEANTSA). Od 13 operativnih kategorija koje variraju od osoba koje žive „bez krova nad glavom“ do osoba koje žive u prenapučenim prostorima, istraživači i kreatori javnih politika pod beskućnicima najčešće podrazumijevaju osobe iz prvih dviju kategorija – one koje žive „bez krova nad glavom“ i one koje žive u različitim oblicima skloništa.

Točan broj beskućnika, kako u Hrvatskoj, tako i u Europi i svijetu, nije poznat.<sup>5</sup> Hrvatska mreža za beskućnike njihov broj u Hrvatskoj procjenjuje na oko **2.500** dok još oko 8.000 osoba živi u neadekvatnim uvjetima (npr. u improviziranim nastambama, derutnim objektima i sl.) (Bratoš i Mrdeža Bajs, 2020.). No, posebno su zabrinjavajuće posljednje brojke Državnog zavoda za statistiku prema kojima se gotovo svaka peta osoba u Hrvatskoj nalazi u riziku od siromaštva (19,2 %), odnosno u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti (20,9 %).<sup>6</sup> Unatoč tome što su posljednjih godina uloženi određeni financijski i ljudski resursi u cilju

---

<sup>3</sup> Iako postoje oni koji ih poistovjećuju, koncepti siromaštva i socijalne isključenosti ipak su različiti. Dok se siromaštvo pretežno veže uz ekonomsku (materijalnu) dimenziju, odnosno nedostatak financijskih resursa, socijalna isključenost daleko je širi i višedimenzionalan koncept (Šućur, 2004.) koji, osim nedostatka novca, „podrazumijeva depriviranost i u drugim područjima života, kao što su zaposlenje, obrazovanje, stanovanje, socijalne veze, političko odlučivanje itd.“ (Šućur, 2006.: 133).

<sup>4</sup> FEANTSA (2017). *European Typology of Homelessness and Housing Exclusion*. Posjeđeno 10. 8. 2022. na mrežnoj stranici FEANTSA-e: <https://www.feantsa.org/download/ethos2484215748748239888.pdf>.

<sup>5</sup> Zaklada „Abbé Pierre“ i FEANTSA ukupan broj beskućnika u zemljama Europske unije procjenjuju na oko 700.000 (Serme-Morin i Coupechoux, 2022.). O preciznim brojkama na globalnoj razini vrlo je teško govoriti, no stručnjaci sa Sveučilišta Yale procjenjuju da se radi o broju od minimalno 150 milijuna (Chamie, 2020.).

<sup>6</sup> Državni zavod za statistiku (2022). *Pokazatelji siromaštva i socijalne isključenosti u 2021*. Posjeđeno 15. 8. 2022. na mrežnoj stranici Državnog zavoda za statistiku: <https://podaci.dzs.hr/2022/hr/29178>.



njegova razumijevanja i suzbijanja, **beskućništvo i dalje ostaje jedan od kroničnih problema** u Hrvatskoj i svijetu, negdje u većoj, a negdje u manjoj mjeri.

Socijalno uključivanje beskućnika složen je proces i zadatak čije uspješno rješavanje traži **suradnju širokog kruga aktera** – od onih koji definiraju zakonski okvir za djelovanje, preko onih koji ga provode u praksi, do samih beskućnika. Jedno od važnijih pitanja koje se pritom nameće je i pitanje usklađenosti pogleda svih uključenih aktera na uzroke, poželjne modele uključivanja te prepreke i izazove na tom putu. U ovom ću diplomskom radom pokušati dati doprinos ovoj raspravi tako što ću usporediti i raspraviti poglede predstavnika različitih institucija i organizacija koje djeluju na različitim razinama rješavanja problema beskućništva u Hrvatskoj (od stručnjaka, preko praktičara, do volontera), na različite aspekte socijalnog uključivanja beskućnika.

**Struktura diplomskog rada** je sljedeća: nakon uvoda, u kojem sam ukazao na temu, u sljedećem poglavlju donosim pregled pojmova, koncepata i referentnih inozemnih istraživanja povezanih s temom rada. Zatim problematiziram beskućništvo u hrvatskom kontekstu i donosim pregled domaćih istraživanja, a nakon toga obrazlažem metodologiju istraživanja u okviru kojeg su prikupljeni podaci za analizu. Empirijski dio rada čine analiza i rasprava rezultata, a na kraju slijede zaključak, popis korištene literature i prilozi.

## **2. TEORIJSKO-KONCEPTUALNA RAZRADA**

U ovom dijelu rada raspravljam osnovne teorije, pojmove i koncepte povezane s temom rada. Budući da mi je cilj obuhvatiti različite aspekte socijalnog uključivanja beskućnika, neću koristiti jedinstveni, već **višestruki teorijski okvir**. U posljednjem potpoglavlju donosim pregled odabranih inozemnih istraživanja povezanih s temom rada.

### *2.1. Uzroci beskućništva i percepcija beskućnika kao društvene skupine*

#### *2.1.1. Teorije siromaštva*

U svojoj knjizi „*Poverty, A Study of Town Life*“ (1901.) koja se smatra jednim od seminalnih djela urbane sociologije, engleski sociolog i industrijalist Benjamin S. Rowntree iznosi jednu od ranijih teorija siromaštva – **teoriju deprivacijskog kruga** (ili popularnije teoriju „začaranog kruga“). Rowntree argumentira da je siromaštvo pojava kumulativno-nasljednog karaktera – uslijed „gomilanja“ nepovoljnih okolnosti koje podupiru i pojačavaju jedna drugu, osobe rođene u siromaštvu imaju veće izgleda ostati siromašne, nego što je to slučaj kod onih koje nisu rođene u siromaštvu. Osnovna je teza ove teorije da „siromaštvo rađa

siromaštvo“, odnosno da se prenosi s koljena na koljeno. Kritika koja se upućuje teoriji je da ne ulazi u uzroke koji su osobu doveli do siromaštva (odgovara na pitanje „Kako?“, ali ne i „Zašto?“).

Na sličnim pretpostavkama temelji se i **teorija (sup)kulture siromaštva** koja implicira da siromašne osobe dijele slične vrijednosti, norme, navike i ponašanja te formiraju zasebnu podskupinu (supkulturu) unutar nekog društva. Prvi se put spominje u knjizi „*Five Families; Mexican Case Studies in the Culture of Poverty*“ (1959.), američkog antropologa Oscara Lewisa. Lewis smatra da kultura siromaštva predstavlja reakciju i prilagodbu siromašnih na njihovu marginaliziranu poziciju u društvu te da se kao takva prenosi s koljena na koljeno. Iako se često spominje, teorija je naišla na brojne kritike; zamjera joj se da nije empirijski utemeljena, da je krajnje individualno orijentirana (da se uglavnom temelji na životima pojedinaca i obitelji što nameće problem reprezentativnosti), da neke karakteristike proizvoljno pripisuje samo siromašnima (npr. orijentiranost na sadašnjost), da odgovornost za siromaštvo u prevelikoj mjeri pripisuje sâmim siromašnima itd.

Kao svojevrsna reakcija na teoriju (sup)kulture siromaštva, 1960-ih godina javila se **teorija situacijske prisile**. Predstavnik ove teorije je američki urbani antropolog i etnograf Elliot Liebow koji polazi od teze da između siromašnih i „nesiromašnih“ ne postoje razlike u vrijednosnim sustavima, već da se siromašni (ponekad) ponašaju na drukčiji način jer ih na to „prisiljavaju“ određene životne okolnosti (npr. nezaposlenost, niska primanja, bolest itd.).<sup>7</sup> Liebow smatra da se takva „drukčija ponašanja“ ne mogu nazivati kulturom, već strategijama suočavanja i prilagodbom na životne (ne)prilike. Jednostavno rečeno, teorija implicira da siromašni uglavnom prihvaćaju dominantne društvene vrijednosti i norme, ali da ih često nisu u mogućnosti realizirati. Osnovna kritika ove teorije je simplicizam, odnosno da pojednostavljeno pretpostavlja da osobe samo reagiraju na podražaje iz okoline.

Iako je kao pojam i koncept postojala i ranije, američki novinar Kenneth B. Auletta i sociolog William J. Wilson u svojim su radovima „*The Underclass*“ (1982.) i „*The Truly Disadvantaged: The Inner City, The Underclass, and Public Policy*“ (1987.), popularizirali **teoriju potklase**. Ova teorija govori o dugoročnim uzrocima siromaštva, kao što su niska razina obrazovanja i kvalifikacija, dugotrajna nezaposlenost, zlouporaba droga i ovisnost o

---

<sup>7</sup> Liebowova najpoznatija djela su etnografije „*Tally's Corner: A Study of Negro Streetcorner Men*“ (1967.) u kojoj je kroz promatranje sa sudjelovanjem „iz prve ruke“ osvijestio brojne strukturne i individualne prepreke s kojima se svakodnevno suočavaju mladi Afroamerikanci iz Washingtona i „*Tell Them Who I Am: The Lives of Homeless Women*“ (1993.) u kojoj na temelju iskustva volontiranja u vašingtonskom skloništu za beskućnike raspravlja o svakodnevnim izazovima i rutinama beskućnica.

mjerama socijalne pomoći. Važne odrednice ove teorije su: (1) Teritorij (članovi potklase žive blizu jednih drugih); (2) Zanimanje (nekvalificirani su ili raspolažu niskom razinom kvalifikacija); (3) Ponašanje (često ugrožavaju sebe i druge); (4) Povijesne okolnosti (njihova je životna situacija rezultat niza okolnosti).

Američki urbani sociolog Herbert J. Gans u svom radu „*Positive Functions of Poverty*“ (1972.) iznosi kritiku ranije spomenutih teorija kulture siromaštva i potklase te zastupa **funkcionalnu teoriju siromaštva**. Gans konceptu siromaštva pristupa iz drukčijeg kuta – smatra da je ono konstanta ljudskog razvoja i da siromašni imaju određenu (funkcionalnu) ulogu u društvu koja se manifestira tako što obavljaju „niže“ (fizičke) poslove, kupuju proizvode koje su drugi odbacili pa im tako produžuju životni vijek, potvrđuju društveni status onih koji nisu siromašni itd.

### 2.1.2. Uzroci beskućništva

Pronalazak učinkovitog rješenja za neku (negativnu) pojavu ili problem traži dobro razumijevanje iste, a to uključuje i **poznavanje uzroka** koji su do nje doveli (Alowaimer, 2018.). Ovo shvaćanje nužno je primijeniti i kod populacije beskućnika – prije odabira najprikladnijeg modela socijalnog uključivanja, važno je poznavati i razumjeti uzroke koji su osobu doveli u beskućništvo. „Iz razumijevanja uzroka beskućništva proizlaze stavovi onih koji su u doticaju s beskućnicima (...), a iz stavova proizlaze i konkretna ponašanja, odnosno motivacija da se nešto (ne)učini ili (ne)promijeni“ (Družić Ljubotina, 2012.: 21).

Beskućništvo je složen društveni fenomen s velikim brojem potencijalnih uzroka koji nastaju u (narušenoj) interakciji pojedinca i okruženja (Ravenhill, 2008.). Unutar znanstvene zajednice i u općoj javnosti dugo je prevladavala tradicionalna podjela na dvije grupe – na jednoj su strani bili oni koji su zastupali stav o **individualnoj odgovornosti** za beskućništvo (da je beskućništvo posljedica osobnih manjkavosti i neuspjeha pojedinaca), a na drugoj oni koji su bili skloniji **strukturnoj odgovornosti** (da je beskućništvo posljedica društvenih, ekonomskih i drugih procesa) (Bramley i Fitzpatrick, 2017.). Danas je jasno da stvari nisu tako „crno-bijele“ i da su „putovi“ u beskućništvo višeslojni. Edgar i sur. (2007.) ističu da se uzroci beskućništva mogu podijeliti na:

- 1) Strukturne uzroke (npr. ekonomska politika zemlje).
- 2) Institucionalne uzroke (npr. odrastanje u institucijama alternativne skrbi).
- 3) Uzroke vezane uz odnose (npr. obiteljsko nasilje).
- 4) Osobne uzroke (npr. problemi s mentalnim zdravljem).

Ovakvu teorijsku podjelu potkrepljuju i brojna istraživanja u kojima se kao najčešći uzroci beskućništva spominju: (1) Dugotrajno siromaštvo; (2) Dugotrajna nezaposlenost; (3) Odrastanje u disfunkcionalnim obiteljima; (4) Samohrano roditeljstvo; (5) Nizak stupanj obrazovanja; (6) Narušeno fizičko zdravlje; (7) Narušeno mentalno zdravlje; (8) Ovisnost o alkoholu, drogi i kocki; (9) Slabe socijalne mreže; (10) Izlazak iz institucija (npr. alternativne skrbi ili zatvora) (Hill i Stamey, 1990.; Koegel i sur., 1996.; Main, 1998.; Anderson i Christina, 2003., sve prema Družić Ljubotina, 2012.). Bez obzira na to što kod pojedinih beskućnika ono može biti posljedica veće ili manje individualne, odnosno društvene odgovornosti, unutar znanstvene zajednice i struke postoji širok konsenzus o potrebi **holističkog pristupa** pri utvrđivanju uzroka beskućništva (Šikić Mićanović, 2012.a; Družić Ljubotina i sur., 2016.).

Poznavanje uzroka koji su osobu doveli u beskućništvo nije važno samo u kontekstu pronalaska najadekvatnijeg oblika pomoći i podrške, već i u kontekstu **percepcije odgovornosti za beskućništvo** (pružatelja usluga, lokalne zajednice, opće javnosti itd.). Batterham (2020.) ističe da kad beskućništvo percipiraju kao rezultat osobnih odluka i izbora, ljudi odgovornost za njegovo rješavanje uglavnom prebacuju na same beskućnike dok, s druge strane, kad beskućništvo u većoj mjeri smatraju proizvodom strukturnih uzroka, ljudi traže veći stupanj odgovornosti vlasti i javnih službi u njegovu rješavanju.

### *2.1.3. Percepcija beskućništva i beskućnika*

Kroz povijest (a i danas), siromaštvo i beskućništvo opterećeni su **snažnim vrijednosnim procjenama, stereotipima i stigmom**.<sup>8</sup> Pored svakodnevne „borbe za preživljavanje“, beskućnici se često istovremeno suočavaju i s (negativnim) percepcijama i predrasudama javnosti (Barry, 2021.) koje mogu bitno otežati proces njihova socijalnog uključivanja. U tom kontekstu, Phillips (2015.) posebno upozorava na predrasude praktičara koji pružaju usluge pomoći i podrške beskućnicima koje mogu rezultirati ograničavanjem ili čak uskraćivanjem određenih prava i usluga.

Stavovi javnosti o beskućnicima u velikoj su mjeri uvjetovani njihovim stupnjem **socijalne distance**. Fenomen beskućništva povezan je s tzv. sindromom „ne-u-mom-dvorištu“ (NIMBY sindromom) koji se očituje kroz to da lokalna zajednica, iako možda osjeća sažaljenje prema beskućnicima, ne želi da se usluge pomoći istima pružaju u njihovoj blizini.<sup>9</sup> Knecht i

---

<sup>8</sup> Kanadsko-američki sociolog Erving Goffman (1963.) ističe da stigma, zbog svoje iznimne snage da stigmatizirane „drži na mjestu“ i onemogućava bilo kakav napredak, može razarajuće djelovati na psihu pojedinca.

<sup>9</sup> Ovaj stav potvrđen je i u brojnim istraživanjima, u kojima je lokalno stanovništvo izražavalo bojazan da će pružanje usluga beskućnicima dovesti do pada vrijednosti nekretnina, porasta stope kriminala te općenito rezultirati pogoršanjem kvalitete života u njihovim četvrtima (Lyon-Callo, 2001.).

Martinez (2009.) percepciji beskućnika pristupaju preko hipoteze o kontaktu, ističući da osobe koje su u intenzivnijem kontaktu s beskućnicima (npr. pružatelji usluga i volonteri) obično imaju manje izražene stereotipe prema ovoj skupini, kao i da njihovo stanje manje pripisuju individualnim čimbenicima. Vázquez i sur. (2017.) upozoravaju i na tzv. meta-stereotipe koji se manifestiraju tako da beskućnici ponekad izbjegavaju kontakt s građanima jer pretpostavljaju da ti isti građani ne žele kontakt s njima.

Važnu ulogu u stvaranju pozitivnih ili negativnih stavova javnosti o beskućnicima imaju i **mediji** (Caeiro i Gonçalves, 2015.; Calder i sur., 2011.) budući da se suvremena javnost o najvećem broju društvenih pitanja i problema informira upravo preko masovnih medija. Iako mediji često stvaraju negativne slike o određenim pojedincima i skupinama, Caeiro i Gonçalves (2015.) smatraju da je to rijetko slučaj kad je riječ o beskućnicima – medijske reprezentacije beskućnika najčešće su afirmativne.

Zašto je uopće važno što pružatelji usluga pomoći i podrške te opća javnost misle o beskućnicima? Odgovor je zato što njihovi stavovi, između ostalog, utječu i na **odnos države prema beskućnicima**, odnosno na kreiranje javnih politika. Ako u društvu prevladava stav da beskućništvo nije problem ili da su isključivo beskućnici ti koji su odgovorni za stanje u kojem se nalaze, manja je vjerojatnost da će se država pobrinuti za njih (Laenen, 2020.). Dodatno, ako u društvu prevladava negativan stav o beskućnicima, to može rezultirati donošenjem (još) restriktivnijih zakona, primjerice onih kojima se kriminalizira spavanje na javnim mjestima (Latinac, 2017.).

## *2.2. Koncept socijalne uključenosti i modeli socijalnog uključivanja beskućnika*

### *2.2.1. Pojam i dimenzije socijalne isključenosti i socijalne uključenosti*

Koncepti socijalne isključenosti (engl. *Social Exclusion*) i socijalne uključenosti (engl. *Social Inclusion*) usko su povezani – mogu se promatrati kao dva kraja istog kontinuuma. Terminološki gledano, riječ je o pojmovima novijeg datuma, no oni se u praksi manifestiraju oduvijek. Danas se pretežno koriste za opisivanje društvenih i kulturnih podjela, za razumijevanje društvenog položaja i društvene stratifikacije, a ponekad i kao opravdanje za to zašto jedna ili više društvenih skupina zaslužuju biti u društvenoj jezgri ili na društvenoj periferiji, na štetu ili u korist drugih (Allman, 2013.). Atkinson (1998.) ističe da socijalnu isključenost i uključenost valja promatrati kao **višedimenzionalne, dinamične i relacijske procese** – višedimenzionalni su jer pojedinci i skupine mogu biti isključeni, odnosno uključeni u različita društvena područja i institucije; dinamični su jer su uvjetovani prostorom, vremenom i kontekstom; relacijski su jer su utemeljeni u društvenim odnosima (ne postoje na razini

pojedince). „Daleko od toga da je riječ o apsolutnim pozicijama; socijalna isključenost i uključenost fragmentarne su i relacijske, 'zapatljane' jedna unutar druge na određene načine i u određenim kontekstima“ (Hall, 2005.: 18). Riječ je, dakle, o konceptima koji su snažno uvjetovani društvenim, političkim, kulturnim, prostornim, vremenskim i drugim kontekstima.

Različita društva imaju različitu povijest, kulturu, institucije, norme i vrijednosti, a samim time i različita shvaćanja o tome što znači biti isključen, odnosno uključen. Iz tog razloga ne iznenađuje nepostojanje univerzalnih definicija ovih pojmova, iako se u definicijama mogu uočiti određeni zajednički elementi. Levitas i sur. (2007.: 9) **socijalnu isključenost** definiraju kao „nedostatak ili uskraćivanje resursa, prava, roba i usluga, kao i nemogućnost sudjelovanja u normalnim odnosima i aktivnostima dostupnima većini ljudi u društvu, na ekonomskom, socijalnom, kulturnom ili političkom poprištu“.<sup>10</sup> Šućur (2004.: 48) ističe da su najznačajniji aspekti socijalne isključenosti: „dugotrajna ovisnost o naknadama socijalne pomoći, dugotrajna isključenost iz svijeta plaćenog rada, uskraćenost prava na stanovanje i zdravstvenu skrb, kumuliranje teškoća i hendikepa koji vode dugoročnoj neintegriranosti te izolacija i kidanje socijalnih ili obiteljskih veza“. Iz navedenog se može zaključiti da isključenost postaje ozbiljniji problem kad je netko isključen na više dimenzija, odnosno kad isključenost traje duže vrijeme što je čest slučaj upravo kod populacije beskućnika. Kad je riječ o **socijalnom uključivanju**, Europska komisija (2003.: 9) ovom pojmu pristupa iz perspektive relativnog siromaštva, definirajući ga kao „proces koji onima kojima prijete siromaštvo i socijalna isključenost osigurava stjecanje mogućnosti i resursa potrebnih za potpuno sudjelovanje u ekonomskom, socijalnom, političkom i kulturnom životu te uživanje životnog standarda koji se u društvu smatra normalnim“.<sup>11</sup> Iako se u analizama ponekad „privilegira“ ekonomska dimenzija, iz navedene definicije proizlazi da socijalna uključenost podrazumijeva više od pristupa ekonomskim resursima – zahtijeva uvažavanje i poštivanje pojedinaca i skupina neovisno o njihovim identitetskim razlikama (npr. spolu, dobi, rasi, etničkoj i / ili vjerskoj pripadnosti itd.), kao i suzbijanje širokih pokretača isključivanja koji mogu biti posljedica diskriminatornog ponašanja stavova i pojedinaca, ali i biti poticani od (javnih) politika i institucija.

---

<sup>10</sup> Popay i sur. (2008.: 2) iznose nešto složeniju definiciju: „Socijalna isključenost sastoji se od dinamičnih, višedimenzionalnih procesa vođenih nejednakim odnosima moći koji su u interakciji na četirima osnovnim dimenzijama – ekonomskoj, političkoj, socijalnoj i kulturnoj, kao i na različitim razinama, uključujući individualnu, grupnu, državnu i globalnu“.

<sup>11</sup> Svjetska banka (2013.: 3-4) iznosi nešto jednostavniju definiciju: „Socijalno uključivanje označava proces poboljšanja sposobnosti, mogućnosti i dostojanstva ljudi koji su u nepovoljnom položaju na temelju svog identiteta kako bi sudjelovali u društvu“.

Zbog nepostojanja univerzalnih shvaćanja i definicija socijalne isključenosti i socijalne uključenosti, kvantificiranje, mjerenje i međudržavna / međukulturna usporedba ovih koncepata velik je izazov. Ipak, Kronauer (1998.) primjećuje da u literaturi postoji generalna suglasnost oko središnjih dimenzija na kojima se očituje socijalna isključenost:<sup>12</sup>

- 1) **Isključenost iz tržišta rada** – nastupa kad osobe ne mogu pronaći zaposlenje, odnosno kad im je zbog različitih razloga (npr. zbog starosti i / ili zdravstvenog stanja) privremeno ili trajno ograničen ili onemogućen pristup tržištu rada.
- 2) **Ekonomska isključenost** – nastupa kad osobe izgube mogućnost sudjelovanja u formalnoj ekonomiji, kad počnu pribjegavati socijalno neprihvatljivim oblicima zarade (npr. kroz rad „na crno“) i kad postanu ovisne o mjerama socijalne pomoći.
- 3) **Kulturna isključenost** – označava nemogućnost življenja prema društveno i kulturno prihvatljivim pravilima, normama, vrijednostima i obrascima ponašanja.
- 4) **Isključenost kroz socijalnu izolaciju** – odnosi se na smanjenje broja socijalnih kontakata, a manifestira se kroz pad kvalitete socijalnih odnosa ili kroz koncentraciju socijalnih odnosa unutar uskog kruga ljudi koji se nalaze u sličnoj situaciji.
- 5) **Prostorna isključenost** – odnosi se na isključenost ili koncentraciju na određenim prostorima (npr. dijelovima grada).
- 6) **Institucionalna isključenost** – siromašne osobe često se suočavaju s ograničenim pristupom institucijama za obrazovanje, osposobljavanje i traženje posla te su uskraćene za brojne druge javne i privatne usluge.

Analiza beskućništva u odnosu na socijalnu isključenost aktualizirala se 1990-ih godina, paralelno s raspravama Europske unije o dinamici siromaštva i višedimenzionalnoj prirodi isključenosti iz socijalne, ekonomske i građanske sfere sudjelovanja određenih skupina u društvu (Anderson i sur., 2016.). Ovakav je pristup beskućništvu pohvalan jer priznaje da se radi o **višeslojnom društvenom problemu** koji se veže za pitanja stanovanja, zapošljavanja, dohotka te društvenog i obiteljskog života (Pleace, 1998.). „Zbog svojih demografskih karakteristika, beskućnici su osjetljiviji na socijalnu isključenost od drugih – marginalizirani su i isključeni iz sudjelovanja u ekonomskim, socijalnim, kulturnim i simboličkim aktivnostima koje su za druge ljude norma“ (Šikić-Mićanović, 2010.: 55). Beskućnici se, dakle, suočavaju s više oblika isključenosti istovremeno, pri čemu ne treba zanemariti ni psihološku

---

<sup>12</sup> Slično, ali nešto jednostavnije, Berghman (1997.) zaključuje da isključenost i uključenost pojedinaca i skupina ovise o njihovoj poziciji unutar četiriju socijalnih sustava: (1) Demokratsko-pravnom (koji osigurava građansku ili civilnu integraciju); (2) Radno-tržišnom (koji osigurava ekonomsku integraciju); (3) Sustavu socijalne dobrobiti (koji osigurava socijalnu integraciju); (4) Obiteljskom i sustavu lokalne zajednice (koji osigurava interpersonalnu integraciju).

dimenziju koja je presudna za oblikovanje njihovih namjera i radnji, a također predstavlja i važan resurs za razumijevanje njihovih iskustava na strukturnoj razini (Christian i sur., 2016.), odnosno za kreiranje javnih politika.

### 2.2.2. Modeli i socijalnog uključivanja beskućnika

Podmirivanje potreba beskućnika zahtjevan je zadatak budući da su uzroci beskućništva vrlo individualni i složeni. Beskućnici (danas) predstavljaju **vrlo heterogenu društvenu skupinu** – ne radi se samo o odraslim muškarcima ovisnima o alkoholu (što je kroz povijest bio čest stereotip), već i o ženama, obiteljima s djecom, osobama s mentalnim oboljenjima i / ili s problemom ovisnosti, (mladim) osobama koje izlaze iz institucionalne skrbi, (dugotrajno) nezaposlenim osobama itd. (Jones, 2000.). Dodatni izazov socijalnog uključivanja beskućnika predstavlja to što se njegova uspješnost danas ne evaluira samo kroz zadovoljavanje osnovnih životnih potreba (npr. za hranom i stanovanjem), već i kroz reintegraciju u druge socijetalne sustave i dimenzije (usp. Berghman, 1997.; Kronauer, 1998.) o kojima sam prethodno govorio. Tijekom godina u svijetu su razvijeni različiti pristupi pomoći i podrške beskućnicima. Neki od njih više su usmjereni na zadovoljavanje osnovnih životnih potreba dok drugi idu korak dalje naglašavajući važnost dugoročno održivih rješenja. U nastavku donosim pregled nekoliko najpopularnijih tradicionalnih i inovativnih modela socijalnog uključivanja beskućnika.

#### 2.2.2.1. Tradicionalni modeli socijalnog uključivanja beskućnika

S ciljem njihova (ponovnog) uključivanja u društvene tokove, različite su zemlje razvile različite modele pomoći i podrške beskućnicima koji su uglavnom „jednokratnog karaktera“. Neki od tih modela su: **Pučke kuhinje** (engl. *Soup Kitchens*) gdje najpotrebitiji građani mogu primiti topli obrok; **Pružanje pomoći na terenu** (engl. *Street Outreach*) koje se očituje u neposrednoj distribuciji za život neophodnih dobara (npr. hrane, odjeće itd.); **Bez druge noći vani** (engl. *No Second Night Out*) koje podrazumijeva osiguravanje privremenog smještaja u ranoj fazi beskućništva kako se problem ne bi perpetuirao; **Osobni proračun** (engl. *Personalised Budget*) kod kojeg stručno osoblje za svakog korisnika izrađuje osobni plan potrošnje socijalne pomoći koja mu je na raspolaganju (Mackie i sur., 2019.). Ipak, najveći broj zemalja, posebno onih u razvoju, suzbijanju problema beskućništva dominantno pristupa kroz organiziranje skloništa i primjenu linearnih modela „nagrada i kazni“.

Različiti oblici **skloništa** (engl. *Shelters*), bilo da se radi o prihvatilištima, (polu)dnevničkim boravcima ili prenoćištima, i dalje predstavljaju jedan od najčešćih modela pomoći i podrške beskućnicima u svijetu (Mackie i sur., 2019.). Iako se mogu značajno



razlikovati u pogledu veličine, razine i prirode podrške, pravila te dostupnosti, osnovna ideja koja stoji iza skloništa je ta da će vrijeme koje bi inače utrošili na zadovoljenje osnovnih životnih potreba (npr. na traženje mjesta za spavanje, obavljanje higijene itd.), korisnici preusmjeriti na traženje održivih rješenja (npr. na traženje posla, usavršavanje itd.) (Maesele i sur., 2014.). Skloništa su važan izvor pomoći i podrške za beskućnike – „nude im pristup osnovnim životnim potrebama, predah od vremenskih neprilika te privremeno utočište od nasilja i društvene stigme“ (Petrovich i sur., 2017.: 65). Posebna pogodnost koju nude je i mogućnost interakcije i povezivanja s drugim osobama koje se nalaze u sličnoj situaciji čime se potiče razumijevanje i solidarnost (Bell i Walsh, 2015.). Petrovich i sur. (2017.) ističu da je preduvjet uspješnog funkcioniranja skloništa uspostavljanje kvalitetnih odnosa između korisnika i stručnog osoblja koji se ne temelje (samo) na autoritetu, već i na suradnji, kao i to da trebaju težiti tome da ne pružaju samo jednokratnu pomoć, već da za korisnike organiziraju programe psihosocijalnog osnaživanja, edukacijske radionice i sl. Ipak, ovom se modelu pomoći i podrške upućuju i određene kritike. Schutt (2003., prema Maesele i sur., 2014.) ističe da korisnici ovog tipa usluga često ne razvijaju dugoročne ciljeve, već se prepuštaju rutinama i žive „od danas do sutra“. „Iz perspektive socijalne patologije, korisnici često bivaju zahvaćeni letargijom koja dovodi do nesposobnosti preuzimanja odgovornosti za vlastiti život, zanemarivanja osobne higijene, gubitka autonomije i interesa za rješavanje problema te gubitka samopoštovanja“ (Hurtubise i sur., 2009., prema Maesele i sur., 2014.: 539). Iz ovoga se može zaključiti da beskućnicima u skloništim, pored pogodnosti koje nude, prijete opasnost institucionalizacije, odnosno da ona umjesto socijalnim uključivanjem, mogu rezultirati ovisnosti korisnika o uslugama te njihovom nesposobnosti za samostalno funkcioniranje.

Model **Prvo liječenje** (engl. *Treatment First*) fazni je, odnosno linearni model pomoći i podrške beskućnicima u kojem korisnici napreduju (ili nazaduju) od jednog oblika pomoći k drugom, na temelju vlastitih sposobnosti i rezultata u rješavanju određenih problema što evaluira stručno osoblje koje im stoji na raspolaganju i pomaže tijekom cjelokupnog procesa planiranih promjena (Christian i sur., 2016.). Model se, dakle, temelji na ideji „stubišta“ čija je zadnja stepenica stambeno zbrinjavanje korisnika; u tom kontekstu, samostalno stanovanje predstavlja krajnji cilj, a ne komponentu u oporavku (Atherton i McNaughton Nicholls, 2008.). Uspješno rješavanje nekog problema (npr. prestanak zlouporabe droga, pronalazak zaposlenja itd.), odnosno pokazivanje sposobnosti za suočavanje sa svakodnevnim životnim izazovima, pomiče korisnika za „stepenicu više“ dok neuspjeh rezultira njegovim „spuštanjem niz stepenice“, odnosno udaljavanjem od samostalnog stanovanja. Primjerenost ovog modela

socijalnog uključivanja beskućnika posljednjih godina dovodi se u pitanje i to iz nekoliko razloga. Prvo, korisnici zbog strogih pravila često „zaglave na određenoj stepenici“ koju uslijed svakodnevnih izazova ne mogu prijeći. Nadalje, budući da korisnici trebaju riješiti vrlo širok spektar problema (npr. zdravstvene, pravne itd.), model traži visok stupanj koordinacije sustava i stručnog osoblja (Quilgars i Pleace, 2016.). Konačno, iako se u određenom broju slučajeva pokazuje učinkovitim, uspješnost ovog modela zanemariva je u usporedbi s nekim inovativnim modelima socijalnog uključivanja beskućnika na koje ću se sada osvrnuti.

#### *2.2.2.2. Inovativni modeli socijalnog uključivanja beskućnika*

Iako uspješnost tradicionalnih modela socijalnog uključivanja beskućnika varira od konteksta do konteksta, odnosno od zemlje do zemlje, stručnjaci upozoravaju da oni **sve teže odgovaraju na složene potrebe korisnika** (Ferguson i Xie, 2008.). Isaak i sur. (2019.) kao osnovni problem tradicionalnih modela ističu činjenicu da kod njih osnovne potrebe korisnika podmiruju drugi dok sâmi korisnici nisu u većoj mjeri uključeni u aktivnosti koje ih vode do pozitivnih promjena. Neki autori čak smatraju da su tradicionalni modeli i neetični budući da nisu popraćeni smislenim i održivim rješenjima (Maesele i sur., 2014.). Zbog svega navedenog, javila se potreba za inovativnim modelima socijalnog uključivanja beskućnika, kao što su Stanovanje prvo i socijalno poduzetništvo.

Model **Stanovanje prvo** (engl. *Housing First*) u relativno je kratkom razdoblju doživio široku primjenu te trenutno predstavlja jedan od popularnijih modela borbe protiv beskućništva (Quilgars i Pleace, 2016.). Prvotno razvijen u SAD-u sve se više primjenjuje u Kanadi, Australiji i Europi (Mackie i sur., 2019.; Clarke, 2016.). Kako mu i sâm naziv govori, ovaj model podrazumijeva stambeno zbrinjavanje kao prvi korak pomoći prije pružanja bilo koje druge vrste usluga čime se suprotstavlja tradicionalnim modelima kod kojih stanovanje dolazi u posljednjoj fazi, kao i uvjerenju da korisnici nisu sposobni za samostalan život prije nego što riješe probleme mentalnog zdravlja, zlouporabe droga i sl. (Atherton i McNaughton Nicholls, 2008.; Christian i sur., 2016.). Model se temelji na uvjerenju da je stanovanje osnovno ljudsko pravo i ključan faktor socijalne uključenosti, odnosno na pretpostavci da će, jednom kad se riješe svakodnevnog stresa i straha od toga gdje će zadovoljavati osnovne životne potrebe, korisnici imati više vremena i motivacije za bavljenje drugim životnim pitanjima, kao što su traženje zaposlenja, obrazovanje i usavršavanje, zasnivanje obitelji, kulturno uzdizanje i sl. Važno je napomenuti da, iako korisnicima pruža osjećaj privatnosti, slobode i samokontrole, nije zamišljeno da ovaj model u praksi djeluje samostalno, već ga je potrebno promatrati kao (najvažniji) dio „integriranog paketa podrške“ (Atherton i McNaughton Nicholls, 2008.: 289)

koji podrazumijeva i aktivan angažman socijalnih radnika, zdravstvenih djelatnika, pravnih savjetnika, psihologa i bivših beskućnika koji korisnicima stoje na raspolaganju. Iako, jednokratno gledano, ovaj model ne spada u kategoriju jeftinijih modela socijalnog uključivanja, istraživanja pokazuju da dugoročno stvara potencijal za uštedu, posebno u zdravstvenom i pravosudnom sustavu (Mackie i sur., 2019.). Unatoč pozitivnim rezultatima koje daje, ovom modelu upućuju se i određene kritike. Kao prvo, zamjera mu se to da je previše individualno orijentiran i da ne rješava problem strukturnog siromaštva. Nadalje, iako nije neuspješan u zbrinjavanju takvih korisnika, model ipak pokazuje nešto niže stope uspješnosti kod mlađih korisnika (koji često nemaju toliko stabilne društvene odnose i razvijene životne vještine, poput vještina upravljanja novcem), kao i kod korisnika sa složenim potrebama (npr. onih s narušenim mentalnim zdravljem ili s problemom ovisnosti). Također, javlja se i problem cijene najma nekretnina u gradovima. Naime, većina nekretnina koje gravitiraju gradskim središtima bilježi visoku cijenu najma što često rezultira time da korisnici bivaju smješteni na periferiju što im, pak, otežava pristup različitim uslugama i sadržajima te potiče marginalizaciju (Atherton i McNaughton Nicholls, 2008.). Još jedan aspekt koji se često zanemaruje je i taj da beskućnici često razvijaju bliske i emocionalne međusobne odnose (Bell i Walsh, 2015.) koje ponekad nije uputno „razbijati“, čak i po cijenu izostanka realizacije stambenog zbrinjavanja.

Jedna od ključnih prepreka izlasku iz beskućništva ogleda se u nemogućnosti pronalaska sigurnog i (koliko-toliko) trajnog zaposlenja. U tom kontekstu, rješenje se u posljednjih 30-ak godina počelo tražiti u razvoju **socijalnog poduzetništva** (engl. *Social Entrepreneurship*). Socijalno poduzetništvo složen je koncept koji na globalnoj razini ima višestruko značenje (Zrilić i Širola, 2014.). Iako, kao što je to slučaj i kod beskućnika, beskućništva, socijalne isključenosti i socijalne uključenosti, ne postoji njegova univerzalno prihvaćena definicija, može se reći da je riječ o praksi „kad neka osoba ili grupa cilja stvaranju socijalne vrijednosti, pokazuje kapacitet da prepozna i iskoristi prilike, koristi inovacije, i prihvaća iznadprosječnu količinu rizika u slijeđenju svoje socijalne misije“ (Peredo i McLean, 2006.: 64). Socijalna poduzeća ostvaruju višestruke efekte, a jedan od osnovnih je radna integracija teže zapošljivih i ranjivih društvenih skupina (Novaković i sur., 2020.). Socijalna poduzeća za radnu integraciju zauzimaju sve zapaženiju ulogu u socijalnom uključivanju beskućnika (u prvom redu u SAD-u i nekim zapadnoeuropskim zemljama) jer je dokazano da uspjeh na tržištu rada ne rezultira samo boljim materijalnim statusom pojedinca, već polučuje i brojne druge pozitivne učinke na ostalim životnim područjima (npr. razvija radne navike, jača

samopouzdanje, stvara socijalne kontakte itd.). Osnovna zamisao koja leži u pozadini ovakvih poduzeća je ona o mogućnosti uspješnog pomirivanja socijalnih ciljeva s ciljevima maksimizacije profita,<sup>13</sup> no budući da njihovo djelovanje ipak podrazumijeva natjecanje na tržištu, autori (Teasdale, 2012.; Nyssens, 2006.) primjećuju da pojedina socijalna poduzeća određene skupine beskućnika (npr. one koji se istovremeno bore s problemom ovisnosti, invaliditetom itd.) ponekad percipiraju kao manje produktivne, zbog čega im uskraćuju pomoć i pribjegavaju praksi zapošljavanja „boljih“ (ili barem „manje loših“) korisnika kako bi povećala sigurnost pozitivnog ekonomskog, a naizgled i socijalnog učinka.

### *2.3. Pregled istraživanja različitih aspekata beskućništva u Sjevernoj Americi i Europi*

**Uzroci i percepcije beskućništva i beskućnika relativno su dobro istražena tema inozemnih znanstvenih publikacija.** U istraživanju na uzorku od 577 beskućnika u SAD-u, Barile i sur. (2018.) klusterskom su analizom utvrdili da beskućnici uzroke vlastita beskućništva najčešće povezuju s poteškoćama u pronalasku (stabilnog) zaposlenja (55,0 %), mentalnim bolestima i zlouporabom droga (30,0 %), financijskim krizama (7,0 %), fizičkim bolestima i invaliditetom (4,0 %) te poduzimanjem velikih životnih promjena (3,0 %). Autori zaključuju da su razlozi zbog kojih su se osobe našle u beskućništvu vrlo različiti što implicira poduzimanje različitih preventivnih mjera. Tsai i sur. (2018.) ispitali su stavove i uvjerenja javnosti o uzrocima beskućništva u SAD-u. Koristeći metodu ankete na uzorku od 541 punoljetnog građanina, autori su utvrdili da većina ispitanika odgovornost za beskućništvo vidi u kombinaciji strukturnih (npr. rigidan ekonomski sustav) i individualnih čimbenika (npr. neodgovorno ponašanje samih beskućnika), a važan nalaz je i taj da velika većina ispitanika (oko 85,0 %) smatra da beskućništvo uzrokuju zdravstveni problemi, prije svega mentalne bolesti i zlouporaba droga. U 26 polustrukturiranih intervjuja provedenih s korisnicima iz triju skloništa za beskućnike u Engleskoj, Mabhala i sur. (2017.) istraživali su uzroke koji su iste doveli do beskućništva. Autori zaključuju da je beskućništvo kod većine sugovornika posljedica kumulativnog slabljenja sposobnosti da se nose sa životnim izazovima, slabljenja socijalnih veza, prekomjernog konzumiranja alkohola i droga te problema s pravosudnim organima. Nekoliko europskih i istraživanja provedenih u SAD-u (Shelton i Bond, 2017.; Kattari i Begun, 2017.; Albert Kennedy Trust, 2017.), kao skupinu koja je u povećanom riziku od beskućništva identificira pripadnike LGBTQ populacije (posebno kad je riječ o mladima),

---

<sup>13</sup> Bežovan i Matančević (2017.) ističu da je riječ o organizacijama hibridnog karaktera. Prva dimenzija te hibridnosti očituje se u tome da pri obavljanju svoje djelatnosti moraju balansirati između ostvarivanja ekonomskih i socijalnih ciljeva, a druga u tome da profit generiraju s jedne strane kroz vlastitu djelatnost, a s druge strane kroz financijsku i druge oblike pomoći drugih aktera.

budući da isti često nailaze na nerazumijevanje obitelji, zbog čega bivaju izbačeni „na ulicu“. U jednom od rijetkih istraživanja praktičara (socijalnih radnika i medicinskih djelatnika) koje se bavilo percepcijom beskućnika, Budescu i sur. (2020.) utvrdile su da među praktičarima postoji određen stupanj predrasuda prema beskućnicima. Znatan broj od 96 praktičara obuhvaćenih istraživanjem nastupao je s uvjerenjem da ti korisnici imaju problem s čitanjem i financijskom (ne)pismenosti, kao i da su im potrebni savjeti oko održavanja higijene. S druge strane, većina praktičara istovremeno nije osuđivala njihovu kriminalnu prošlost i / ili nedostatak interesa za obrazovanje i usavršavanje. Autorice zaključuju da nedostatak svijesti o vlastitim diskriminatornim uvjerenjima može dovesti do nenamjerne *mikro*-agresije i suptilne diskriminacije beskućnika od pružatelja usluga pomoći i podrške.

**Autori također istražuju i poželjne modele socijalnog uključivanja beskućnika,** posebno kad je riječ o inovativnom modelu Stanovanje prvo. Rutenfrans-Stupar i sur. (2019.) proveli su kvalitativno istraživanje unutar jednog nizozemskog skloništa za beskućnike koje, osim prijelaznog smještaja, u svom programu korisnicima nudi i razne radne, obrazovne i rekreacijske aktivnosti, a kojima je cilj olakšavanje socijalnog uključivanja korisnika. Na temelju 16 polustrukturiranih intervjua, autori dolaze do zaključka da je participacija u spomenutim aktivnostima kod većine korisnika dovela do poboljšanja fizičkog, mentalnog i socijalnog blagostanja. Međutim, dio korisnika izjavio je da su u tim aktivnostima iskusili lošu društvenu koheziju i nerazumijevanje socijalnih radnika što ukazuje na važnost suradnje i komunikacije između stručnjaka i korisnika tijekom procesa planiranih promjena. U longitudinalnom istraživanju od 2009. do 2017. godine nad čak 63.329 korisnika jednog skloništa za beskućnike u Torontu, Jadidzadeh i Kneebone (2018.) klsterskom su analizom ispitivali obrasce korištenja spomenutog skloništa, konkretno u pogledu duljine boravka. Autori uočavaju značajan porast „kroničnih beskućnika“, odnosno onih koji su u skloništu koje je zamišljeno kao prijelazni smještaj, proveli i po nekoliko godina. Upozoravaju da takvi korisnici popunjavaju i do 40,0 % kapaciteta skloništa što otežava pristup onima koji traže privremenu pomoć. Kroz fokus grupe s osobljem iz skloništa za beskućnike u osam gradova SAD-a, Giesler (2019.) je utvrdio da pružatelji usluga pomoći i podrške beskućnicima prepoznaju vrijednost javnih knjižnica u socijalnom uključivanju svojih korisnika, ali da rijetko iniciraju aktivnosti kojima bi se taj potencijal još više kapitalizirao. Iako u Hrvatskoj do sada nije zaživio, model Stanovanje prvo već se dugi niz godina primjenjuje i evaluira u Sjevernoj Americi i nekim europskim zemljama (posebno u pogledu učinkovitosti u odnosu na model Prvo liječenje te primjerenosti za korisnike sa složenim potrebama). Aubry i sur. (2015.)

usporedili su, na uzorku od 950 korisnika sa složenim potrebama iz pet kanadskih gradova, učinkovitost modela Stanovanje prvo i Prvo liječenje. Model Stanovanje prvo pokazao se učinkovitijim u svim analiziranim pogledima – rezultirao je većim porastom opće kvalitete života, višim stupnjem uključenosti u zajednicu i višom stopom zadržavanja stabilnog stanovanja (kod 73,0 % korisnika, u odnosu na 31,0 % kod modela Prvo liječenje). U studiji slučaja 40 korisnika ovih dvaju programa u SAD-u, Tiderington i sur. (2020.) utvrdili su da je model Stanovanje prvo učinkovitiji i kad je riječ o pronalasku i održavanju zaposlenja, a u nedavnoj analizi troškova u Francuskoj, uz primjenu tehnike statističkog modeliranja na 703 korisnika, Lemoine i sur. (2021.) pokazali su da je, unatoč inicijalnom trošku, model Stanovanje prvo dugoročno financijski isplativiji. Po uzoru na SAD i Kanadu, Europska komisija od 2011. do 2013. godine financirala je projekt „*Housing First Europe*“ u pet europskih gradova (Amsterdamu, Budimpešti, Glasgowu, Kopenhagenu i Lisabonu). Iako je bilo onih pojedinaca kod kojih nije polučio značajne rezultate, ukupno gledajući projekt se pokazao prilično uspješnim. Posebno dobri rezultati ostvareni su na polju poboljšanja mentalnog zdravlja (kod gotovo 80,0 % korisnika u Lisabonu) i smanjenja ili čak prestanka konzumiranja opojnih sredstava i alkohola (kod 71,0 % korisnika u Amsterdamu). Nešto lošiji rezultati ostvareni su na polju pronalaska stabilnog zaposlenja (kod tek 18,0 % korisnika u Glasgowu) i poboljšanja financijske situacije (kod tek 19,0 % korisnika u Kopenhagenu) (Busch-Geertsema, 2013.). Koristeći tehniku polustrukturiranog intervjua na uzorku od 16 mladih beskućnika iz jednog skloništa za beskućnike u SAD-u, Ferguson (2012.) je istraživala povezanost uključenosti korisnika u socijalno-poduzetničke inicijative i njihovog mentalnog zdravlja. Rezultati su pokazali da korisnici uključeni u takve inicijative, u odnosu na korisnike iz kontrolne skupine, pokazuju viši stupanj samopouzdanja i zadovoljstva vlastitim životom te niži stupanj depresije, konzumiranja alkohola i droga te promiskuitetnog ponašanja.

#### **Nešto manji broj radova bavi se istraživanjem prepreka izlasku iz beskućništva.**

U nedavnom radu, Sample i Ferguson (2019.) istraživale su percepcije beskućnika iz SAD-a o povezanosti strukturnih, situacijskih i interpersonalnih čimbenika kao prepreka izlasku iz beskućništva. Na temelju 31 dubinskog intervjua, autorice zaključuju da je izlazak iz beskućništva uvjetovan čimbenicima kao što su diskriminacija pri zapošljavanju i provođenju zakona, pravni problemi, narušeni socijalni odnosi, nedostatak osobnih kapaciteta, problemi u ponašanju, narušeno tjelesno i mentalno zdravlje, oklijevanje u traženju pomoći i nerazvijene vještine upravljanja novcem. Poremski i sur. (2014.) istraživali su prepreke izlasku iz beskućništva kod beskućnika s mentalnim oboljenjima iz Kanade. Sažimajući rezultate

dobivene na temelju 27 polustrukturiranih intervjua, autori kao najčešće prepreke ističu konzumaciju alkohola i zlouporabu droga, postojanje kaznenih dosjea kod korisnika, institucionalizaciju u skloništima i poteškoće u dobivanju odgovarajuće psihijatrijske skrbi. U sličnom istraživanju, Piat i sur. (2015.) na temelju 219 polustrukturiranih intervjua s beskućnicima s mentalnim oboljenjima iz Kanade zaključuju da je izlazak iz beskućništva podjednako uvjetovan individualnim i strukturnim čimbenicima. Autori kao individualne čimbenike navode zlouporabu droga, sukobe u odnosima i probleme s mentalnim zdravljem korisnika koji su uvelike pojačani strukturnim čimbenicima kao što su diskriminacija pri zapošljavanju i nedostatak priuštivog stanovanja. U nedavno provedenom komparativnom istraživanju kojim je obuhvaćeno 455 pružatelja usluga pomoći i podrške beskućnicima u 8 europskih zemalja (Italiji, Portugalu, Nizozemskoj, Francuskoj, Irskoj, Poljskoj, Španjolskoj i Švedskoj), Curiale i sur. (2020.) istražuju važnost usavršavanja i supervizije u svakodnevnom radu stručnog osoblja. Autori dolaze do zaključka da su navedene prakse vrlo važni elementi rada stručnog osoblja koje preferira kontinuiran i grupni pristup (naspram jednokratnog i individualnog), ali također ukazuje i na nedostatak vremena te financijskih kapaciteta njihovih organizacija da im to osiguraju. Van der Tier i sur. (2020.) bavili su se kvalitetom suradnje između nevladinih organizacija i lokalne vlasti u Nizozemskoj, Belgiji i Njemačkoj. Jedan od ključnih nalaza na koji autori ukazuju je taj da nevladine organizacije teže (financijskoj) samostalnosti jer, u slučaju prevelikog financijskog oslanjanja na lokalnu vlast, osjećaju manjak autonomije i pritisak visokih očekivanja od iste. Istraživanje je također pokazalo da nevladine organizacije nisu previše zainteresirane za sudjelovanje u kombiniranoj socijalnoj politici, s jedne strane jer smatraju da lokalna vlast ne uvažava njihove prijedloge, a s druge strane jer im takva suradnja nameće prevelik administrativni teret.

### **3. BESKUĆNIŠTVO I BESKUĆNICI U HRVATSKOJ**

Nakon što sam fenomen beskućništva smjestio u globalni i europski, sada ću se osvrnuti na **hrvatski kontekst beskućništva**. U prva dva potpoglavlja osvrnut ću se na trendove i zakonodavni okvir, a u trećem potpoglavlju donosim detaljan pregled domaćih istraživanja različitih aspekata koji se tiču socijalnog uključivanja beskućnika.

#### *3.1. Trendovi u hrvatskom sustavu skrbi o beskućnicima*

U prethodnom sam poglavlju raspravio modele socijalnog uključivanja beskućnika, no te je modele potrebno tumačiti **unutar konteksta u kojem se primjenjuju** (van der Tier i sur., 2020.). Iako je ono oduvijek bilo prisutno, beskućništvo je u Hrvatskoj, kao legitiman i složen

problem, prepoznato tek tijekom procesa pristupanja Europskoj uniji (Bežovan, 2019.b), a beskućnici su kao ranjiva društvena skupina (formalno) prepoznati tek 2011. godine uvrštavanjem definicije i prava beskućnika u *Zakon o socijalnoj skrbi* (NN 57/11).<sup>14</sup> Od 2011. do 2022. godine, *Zakon* (NN 57/11, čl. 4.) je pod beskućnicima podrazumijevao samo osobe koje žive „bez krova nad glavom“ (1. operativnu kategoriju ETHOS tipologije), no u najnovijem *Zakonu* (NN 18/22, čl. 15.) definicija je proširena i na one koji su smješteni ili koriste uslugu organiziranog stanovanja u prihvatilištu ili prenoćištu (2. i 3. operativna kategorija). Pored teškoća u definiranju, u Hrvatskoj ne postoji ni sistematski način procjene broja beskućnika. Službene informacije baziraju se na kapacitetima prihvatilišta i prenoćišta koji su se unazad nekoliko godina kretali oko brojke od oko 470 mjesta (Bežovan, 2019.b). Ipak, kao što sam istaknuo u uvodu, Hrvatska mreža za beskućnike broj „stvarnih“ beskućnika procjenjuje na oko 2.500 (Bratoš i Mrdeža Bajs, 2020.).

Dodatan problem leži u činjenici da Hrvatska, za razliku od većine drugih zemalja Europske unije, nikad nije donijela nacionalnu strategiju o beskućništvu kojom bi se definirali prioriteti, smjernice i akteri za borbu protiv ovog fenomena. Ipak, beskućnici su spomenuti u dvama važnim dokumentima donesenima krajem prošle godine. U *Nacionalnom planu borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti za razdoblje od 2021. do 2027. godine*,<sup>15</sup> beskućnici su prepoznati kao ranjiva skupina koja se nalazi u povećanom riziku od socijalne isključenosti. U dokumentu se ukazuje na potrebu za unaprjeđenjem sustava skrbi o beskućnicima, a to se planira ostvariti kroz daljnje otvaranje prihvatilišta i prenoćišta, povećanje iznosa osnovice za izračun socijalne pomoći na godišnjoj razini te pružanje inovativnih socijalnih usluga. U *Akcijskom planu borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti za razdoblje od 2021. do 2024. godine*,<sup>16</sup> beskućnici se spominju u okviru Mjere 4: Razvoj i provedba programa usmjerenih smanjenju materijalne deprivacije i socijalne isključenosti ranjivih skupina.

---

<sup>14</sup> Družić Ljubotina i sur. (2016.) ističu da problem dugogodišnjeg zanemarivanja beskućništva nije karakterističan samo za Hrvatsku, već da se i druge postsocijalističke zemlje srednje i istočne Europe suočavaju s problemom konceptualizacije beskućništva.

<sup>15</sup> Vlada Republike Hrvatske (2021). *Nacionalni plan borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti za razdoblje od 2021. do 2027. godine*. Posjećeno 16. 8. 2022. na mrežnoj stranici Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike: <https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Glavno%20tajništvo/Godišnji%20planovi%20i%20strateška%20izvješća/Nacionalni%20plan%20borbe%20protiv%20siromaštva%20i%20socijalne%20isključenosti%20za%20razdoblje%20od%202021%20do%202027.pdf>.

<sup>16</sup> Vlada Republike Hrvatske (2021). *Akcijski plan borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti za razdoblje od 2021. do 2024. godine*. Posjećeno 16. 8. 2022. na mrežnoj stranici Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike: <https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Glavno%20tajništvo/Godišnji%20planovi%20i%20strateška%20izvješća/Akcijski%20plan%20borbe%20protiv%20siromaštva%20i%20socijalne%20isključenosti%20za%20razdoblje%20od%202021%20do%202024.pdf>.



Planirane su aktivnosti pružanja programa socijalnog uključivanja za beskućnike i osiguravanja programa zbrinjavanja u kriznim situacijama, a kao pokazatelji rezultata navode se: (1) Broj osoba koje primaju hranu i / ili osnovne materijalne pomoći; (2) Udio beskućnika uključenih u programe pomoći organizacija civilnog društva; (3) Broj organizacija civilnog društva koje pružaju programe za osobe u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti.

Iako država ima središnju ulogu u zaštiti socijalno-ekonomskih prava svojih građana, zbog neposredne povezanosti sa socijalno ugroženim skupinama te direktiva Europske unije, **raste značaj nevladinih organizacija u pružanju socijalnih usluga**. Značaj ovih organizacija ne očituje se samo u tome što pružaju usluge nad kojima je donedavno monopol imala država, nego su važne i za zastupanje interesa određenih skupina, kao i za jačanje demokratskog sustava. U Hrvatskoj je 2020. godine bilo aktivno preko 50.000 udruga<sup>17</sup> od kojih se tek manji dio njih bavio problemima beskućnika i njihovim socijalnim uključivanjem. Ipak, njihova je uloga značajna. U Hrvatskoj trenutno djeluje 39 socijalnih samoposluga, 17 nadbiskupijskih, odnosno biskupijskih Caritasa, 14 prihvatilišta, odnosno prenoćišta,<sup>18</sup> 3 dnevna, odnosno poludnevna boravka i 1 stambena zajednica (za beskućnice) (Barbarić, 2020.), a gotovo sve spomenute usluge pružaju upravo organizacije civilnog društva, odnosno vjerske organizacije.

### 3.2. Zakonodavni okvir beskućništva u Hrvatskoj

Kad je riječ o zakonskom reguliranju i tretmanu beskućništva i beskućnika u Hrvatskoj, važno je spomenuti **nekoliko pravnih akata**. To su:

- *Ustav Republike Hrvatske*
- *Zakon o socijalnoj skrbi*
- *Zakon o osobnoj iskaznici*
- *Zakon o prebivalištu*
- *Zakon o prekršajima protiv javnog reda i mira*
- *Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga*
- *Pravilnik o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga*

---

<sup>17</sup> Ured za udruge (2020). *Udruge u Republici Hrvatskoj*. Posjećeno 15. 8. 2022. na mrežnoj stranici Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske: <https://udruge.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/udruguRH2020.pdf>.

<sup>18</sup> Deset hrvatskih županija još uvijek nije osiguralo prihvatilišta, odnosno prenoćišta za beskućnike, iako ih na to obvezuje čl. 291., st. 1. *Zakona o socijalnoj skrbi* (NN 18/22). Iako se u nekim sredinama ova obveza izbjegava pod obrazloženjem da za time nema potrebe jer na njihovom teritoriju nema beskućnika, djelatnici prihvatilišta i prenoćišta u sredinama u kojima ona postoje tvrde suprotno, objašnjavajući da im na smještaj dolaze beskućnici iz cijele Hrvatske (Šikić-Mićanović i sur., 2020.).

U čl. 1., st. 1. *Ustava Republike Hrvatske* (NN 05/14), Hrvatska se, između ostalog, određuje kao socijalna država. Čl. 58., st. 1. (NN 05/14) obvezuje državu na pomaganje slabim, bespomoćnim i drugim osobama koje zbog nezaposlenosti ili nesposobnosti za rad nisu u mogućnosti zadovoljiti svoje osnovne potrebe. U širem tumačenju moglo bi se zaključiti da je ustavna obveza države u pogledu beskućnika sadržana i u čl. 35. i 63. (NN 05/14) koji građanima jamče pravo na dostojanstven život.

Kao što sam ranije istaknuo, beskućnici su u hrvatski zakonodavni okvir uvršteni 2011., a od veljače 2022. godine na snazi je novi *Zakon o socijalnoj skrbi* (NN 18/22, čl. 15.) prema kojem je beskućnik „osoba koja nema mjesto stanovanja niti sredstva kojima bi mogla podmiriti troškove stanovanja, a smještena je ili koristi uslugu organiziranog stanovanja u prihvatilištu ili prenoćištu ili boravi na javnim ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za stanovanje“. Zakonska definicija beskućnicima jamči i određena prava u sustavu socijalne skrbi. Prvo od njih je pravo na zajamčenu minimalnu naknadu (NN 18/22, čl. 24.) (u nastavku ZMN) za podmirenje osnovnih životnih potreba. Osnovicu ZMN-a određuje Vlada Republike Hrvatske, a ona za radno sposobnog samca trenutno iznosi 1.000 kuna. U istu svrhu, *Zakon* (NN 18/22, čl. 45.) beskućnicima jamči i pravo na jednokratnu naknadu. Ukupan iznos odobrenih jednokratnih naknada u jednoj kalendarskoj godini ne smije prelaziti 2.500 kuna za samca, odnosno 3.500 kuna za kućanstvo. Nadalje, oni beskućnici koji sa ZMN-om podmiruju troškove smještaja, ostvaruju i pravo na naknadu za troškove stanovanja (NN 18/22, čl. 41.) (koji podrazumijevaju troškove najamnine, komunalne naknade, električne energije i druge režijske troškove). Odluku o priznavanju ovog prava donose jedinice lokalne samouprave, a može biti odobreno u iznosu do polovice ZMN-a priznatog samcu, odnosno kućanstvu. U pogledu smještaja, beskućnici ostvaruju pravo na privremeni smještaj (NN 18/22, čl. 24.) (u prihvatilištu ili prenoćištu) koji može trajati od šest mjeseci do godine dana.<sup>19</sup> U kontekstu organiziranja socijalnih usluga, posebno je važan čl. 291., st. 1. *Zakona* (NN 18/22) koji glasi: „Veliki gradovi i gradovi sjedišta županija dužni su poticati i osigurati građanima na svojem području druge oblike materijalne pomoći i potpora kao što je prehrana u pučkim kuhinjama, smještaj beskućnika u prihvatilište ili prenoćište, zbrinjavanje osoba koje primaju zajamčenu minimalnu naknadu u socijalne stanove, subvencije u plaćanju pojedinih socijalnih i drugih

---

<sup>19</sup> Do unazad nekoliko mjeseci na snazi je bio stari *Zakon o socijalnoj skrbi* (NN 157/13, čl. 29., st. 2.), prema kojem beskućnici smješteni u prihvatilište nisu mogli ostvariti pravo na ZMN, zbog čega su mnogi odbijali koristiti uslugu privremenog smještaja. Novi *Zakon* (NN 18/22, čl. 28., st. 1.) beskućniku kojem je osiguran smještaj ili organizirano stanovanje u prihvatilištu priznaje pravo na ZMN u visini od 50,0 % iznosa ZMN-a.

usluga sukladno svojim općim aktima i ovome Zakonu, poticati rad udruga i volonterski rad u socijalnoj skrbi te razvijati druge oblike socijalne skrbi na svojem području“.<sup>20</sup>

Iako se problematika beskućništva u širem smislu može iščitati i iz nekih drugih zakona, u kontekstu socijalnog uključivanja, odnosno isključivanja beskućnika, valja spomenuti još tri u kojima su sadržani elementi kriminalizacije beskućništva. Mnogi beskućnici završavaju na ulici nakon što ih obitelj ili stanodavci izbace iz kuće ili stana. Ovaj čin često prati i odjava adrese, a ako osoba unutar 15 dana ne regulira svoje prebivalište / boravište i ne podnese zahtjev za izdavanje nove osobne iskaznice, **Zakon o osobnoj iskaznici** (NN 144/20, čl. 28., st. 1.) predviđa novčanu kaznu u iznosu od 500,00 kuna. Budući da bez važeće osobne iskaznice beskućnici ne mogu ostvariti brojna prava iz zdravstvenog, mirovinskog i sustava socijalne skrbi, osnovni mehanizam kojim se nastoji riješiti problem prijave prebivališta / boravišta sadržan je u čl. 6., st. 1. **Zakona o prebivalištu** (NN 158/13) koji glasi: „Osobi koja nema mjesto i adresu stanovanja niti sredstava kojima bi mogla namiriti potrebu stanovanja (u daljnjem tekstu: beskućnik) nadležno tijelo će iznimno od odredbe članka 2. stavka 1. ovoga Zakona rješenjem utvrditi prebivalište na adresi ustanove socijalne skrbi ili kod drugih pružatelja usluge smještaja“. Iako, kao što sam ranije pokazao, **Zakon o socijalnoj skrbi** beskućnicima jamči pravo na smještaj u prihvatilištima, mnogi, uslijed zakonskih i administrativnih prepreka, ne uspijevaju ostvariti to pravo, zbog čega borave i spavaju na javnim mjestima, a to se prema **Zakonu o prekršajima protiv javnog reda i mira** (NN 29/94, čl. 11.) može tumačiti kao skitnja, za što je predviđena novčana kazna u protuvrijednosti 50,00 do 200,00 njemačkih maraka ili kazna zatvora do 30 dana.

Rad prihvatilišta i prenoćišta regulira se dvama podzakonskim aktima. **Pravilnikom o standardima kvalitete socijalnih usluga** (NN 143/14) definiraju se standardi kojima pružatelji socijalnih usluga moraju udovoljiti kako bi se mogla mjeriti njihova postignuća i ocijeniti kvaliteta pružene usluge. Standardi su podijeljeni u 17 kategorija, a tiču se dostupnosti informacija i usluga, povezivanja i suradnje, procjene i planiranja, upravljanja, zaposlenika itd. **Pravilnikom o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga** (NN 40/14) propisuju se minimalni uvjeti kojima pružatelji socijalnih usluga moraju udovoljiti kako bi dobili licencu za

---

<sup>20</sup> Na ovo se nadovezuje i čl. 291., st. 2. **Zakona** (NN 18/22): „Ako veliki gradovi i gradovi sjedišta županija nisu u mogućnosti osigurati sredstva za prehranu u pučkim kuhinjama, smještaj beskućnika u prihvatilište ili prenoćište ili zbrinjavanje osoba koje primaju zajamčenu minimalnu naknadu u socijalne stanove, u financiranju navedenih pomoći i usluga sudjelovat će i jedinice područne (regionalne) samouprave odnosno Grad Zagreb, u skladu sa svojim financijskim mogućnostima“.

obavljanje djelatnosti. Uvjeti se tiču prostora i opreme kojima moraju raspolagati, sadržaja i opsega usluga, minimalnog broja radnika te trajanja i strukture stručnog rada s korisnicima.

### *3.3. Pregled istraživanja različitih aspekata beskućništva u Hrvatskoj*

**Uzroci beskućništva relativno su dobro i sustavno istraživano područje u hrvatskoj znanstvenoj literaturi.** Prije desetak godina, Mlinar i Kozar (2012.) proveli su istraživanje među 121 korisnikom prihvatilišta za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Zagreb. Istraživanje je pokazalo da se beskućnici u najvećem broju slučajeva ne smatraju izravno odgovornima za situaciju u kojoj su se našli, već svoje beskućništvo pripisuju bivanju „žrtvama“ sustava (npr. problema u kojima su se našli zbog neposjedovanja osobnih dokumenata, nemogućnosti prijave prebivališta i / ili boravišta, birokratskih prepreka u ostvarivanju prava iz sustava socijalne skrbi itd.), nesređenim obiteljskim odnosima (npr. odrastanju u dječjim domovima ili udomiteljskim obiteljima, ostavljanja imovine bračnom partneru i / ili djeci uslijed rastave braka itd.) i narušenom zdravstvenom stanju (npr. nesposobnosti za rad zbog starosti i / ili invaliditeta). Do sličnih rezultata došla je i Rukavina (2020.) koja je kroz šest polustrukturiranih intervjua s mladim korisnicima (u dobi od 15 do 29 godina) istog prihvatilišta kao ključne čimbenike ulaska u beskućništvo uočila izlazak mladih iz institucija alternativne skrbi, narušene obiteljske odnose, probleme s mentalnim zdravljem i nezaposlenost. U vrlo sličnom istraživanju (nad mladim beskućnicima iz zagrebačkih prihvatilišta i prenoćišta), Kasipović (2017.) još uočava i probleme ovisnosti o alkoholu i čestih kaznenih evidencija. U kvalitativnoj studiji provedenoj na 85 beskućnika iz sedam većih hrvatskih gradova, čiji je cilj bio istražiti kako hrvatski beskućnici percipiraju vlastito beskućništvo, Šikić-Mićanović (2010.) je utvrdila da su uzroci beskućništva vrlo individualni, ali da se ono najčešće javlja kao posljedica nasilja i trauma u djetinjstvu (npr. zlostavljanja i zanemarivanja, života u disfunkcionalnim obiteljima ili institucijama alternativne skrbi itd.), (dugotrajne) nezaposlenosti, lošeg zdravlja, raspada obitelji uslijed razvoda te smrti ili bijega od bračnog partnera. Ključni nalaz na koji autorica ukazuje je taj da proces postajanja beskućnikom često započinje već u djetinjstvu koje može biti važna determinanta životnog (ne)uspjeha (posebno kod žena). Do sličnih uvida autorica dolazi i u drugim istraživanjima (usp. Šikić-Mićanović, 2011.; 2012.a; 2012.b; 2013.). Uzroci i percepcije beskućnika istraživali su se i u drugim hrvatskim gradovima. U internom istraživanju provedenom u sklopu Centra za prihvrat beskućnika sv. Vinka Paulskog iz Osijeka, svi korisnici preuzeli su dio odgovornosti za situaciju u kojoj se nalaze dok ih se oko 50,0 % smatralo „žrtvom“ životnih okolnosti (Blagus, 2012.). Prosenica (2019.) je na uzorku od 235 studenata različitih studijskih

programa Sveučilišta u Splitu ispitivao u kojoj su mjeri studenti senzibilizirani prema populaciji beskućnika. Autor dolazi do zanimljivog nalaza da svi studenti osjećaju dužnost pomaganja beskućnicima, a da se njihova pomoć najčešće manifestira kroz senzibiliziranje javnosti (63,9 %), financijsko pomaganje beskućnika (36,5 %) i volontiranje u udrugama koje pružaju usluge pomoći i podrške ovoj skupini (17,4 %). Svi studenti ključne uzroke beskućništva vide u neadekvatnim zakonima i neučinkovitom provođenju socijalnih mjera dok njih 23,0 % odgovornost za beskućništvo vidi u sâmim beskućnicima (npr. samokrivici i / ili nedovoljnoj motiviranosti da izađu iz beskućništva). U suradnji s prenoćištem za beskućnike Udruge „MoSt“ iz Splita, Kružičević (2016.) je, između ostalog, ispitivala (samo)percepciju 11 beskućnika u pogledu odgovornosti za siromaštvo i beskućništvo. Autorica je utvrdila da njih sedam za svoje stanje primarno krivi sebe dok ih četvero krivi „društvo“. Burić (2019.) je ispitivala stavove javnosti o beskućnicima na području Istarske županije te ih potom usporedila sa stavovima sâmh beskućnika. Autorica je utvrdila da javnost načelno nema negativne stavove prema beskućnicima, ali da zadržava izvjestan stupanj socijalne distance prema njima. Također se pokazalo da beskućnici imaju nisku razinu samopouzdanja i samopoštovanja. Autorica predlaže podizanje društvene svijesti o problemu beskućništva kroz formalno i neformalno obrazovanje. Istražujući prihvatilište za beskućnike „Ruže sv. Franje“ u Rijeci, Mlinarić (2011.) kroz intervju s 226 korisnika dolazi do zaključka da su dominantni uzroci njihova ulaska u beskućništvo problemi u djetinjstvu i gubitak kontakta s članovima obitelji u kasnijoj fazi života. S ciljem boljeg razumijevanja problema, planiranja i provođenja mjera i usluga koje odgovaraju potrebama korisnika, Grubešić (2020.) raspravlja o definicijama i uzrocima beskućništva. Autor razlikuje četiri skupine čimbenika koji povećavaju vjerojatnost ulaska u beskućništvo: (1) Strukturne; (2) Institucionalne; (3) Interpersonalne; (4) Osobne, i naglašava da do beskućništva ne vodi samo jedan rizični čimbenik, već se ono događa uslijed interakcije različitih strukturnih i individualnih čimbenika.

**Velik broj autora bavi se i istraživanjem modela i „putova“ socijalnog uključivanja beskućnika.** Kroz razgovor sa šest mlađih korisnika (u dobi od 15 do 29 godina) prihvatilišta za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Zagreb, Rukavina (2020.) dolazi do zaključka da beskućnicima za izlazak iz beskućništva nije potrebna samo praktična pomoć u podmirivanju osnovnih životnih potreba, već i stručna pomoć u ostvarivanju prava iz sustava socijalne skrbi, kao i emocionalna podrška stručnog osoblja i značajnih drugih. U vrlo sličnom istraživanju (s mladim beskućnicima iz zagrebačkih prihvatilišta i prenoćišta), Kasipović (2017.) uočava da beskućnici put izlaska iz beskućništva vide u pronalasku (stabilnog)

zaposlenja i stanovanja te u jačanju socijalnih kontakata. Osvrćući se na rad dnevnog centra Udruge „Ulični suputnik“, Kramar (2013.) ukazuje na važnost individualnog pristupa svakom korisniku, kako bi isti osvijestili svoju trenutnu situaciju i kapacitete za izlazak iz beskućništva. Autor također naglašava važnost sustavne pomoći te potrebu za motiviranjem, informiranjem i praćenjem korisnika po prestanku korištenja usluga. Dio autora rješenje za problem beskućništva vidi u angažmanu neprofitnog sektora. Kroz studiju slučaja projekta „*ReStart*“ koji je Grad Zagreb proveo u suradnji s Udrugom „Dom nade“, Penava (2018.) raspravlja o važnosti suradnje različitih dionika u razvoju socijalnih usluga usmjerenih na podizanje zapošljivosti i uključivanje beskućnika na tržište rada. Radnu integraciju kao put izlaska iz beskućništva vidi i Vuk (2019.), ukazujući pritom i na važnost razvoja prakse socijalnog mentorstva te jačanja odnosa „jedan-na-jedan“ između pružatelja usluga pomoći i podrške i korisnika. Šarčević (2018.) rješenje za problem beskućništva vidi u kreiranju poticajnijih stambenih politika, ali i u razvoju socijalnog poduzetništva (osvrće se na inicijativu „*Ulične svjetiljke*“), a na primjeru iste inicijative Zubčić (2018.) ukazuje na važnu ulogu volontera u ovom području. Kroz vlastito iskustvo rada u Volonterskom centru Zagreb, na važnost volonterstva u pružanju pomoći i podrške beskućnicima ukazuje i Pavlović (2013.). Iako je svjesna da je njihova (stručna) uloga ograničena, autorica smatra da volonteri beskućnicima mogu pružiti ono što im je također vrlo važno, a to je pokazivanje brige, svjedočenje o njihovim problemima i patnjama, podizanje svijesti javnosti o problematici beskućništva te podizanje njihova unutarnjeg kapaciteta za samozastupanje. Istraživači s Instituta društvenih znanosti „Ivo Pilar“ iz Zagreba, u nedavnim su radovima istraživali ulogu vjere u životu beskućnika. U kvalitativnom istraživanju provedenom nad 19 beskućnika iz zagrebačkih i osječkih prihvatilišta, Anić i Šikić-Mićanović (2019.) dolaze do zaključka da vjera može biti važan resurs u uvjetima materijalne i interpersonalne deprivacije. Istraživanje je pokazalo da mnoge beskućnice, u odsustvu podrške značajnih drugih, izvor razumijevanja i „prijatelja“ pronalaze u Bogu. Do sličnih su rezultata došli i Anić i Trbojević (2021.) koji, kroz pet polustrukturiranih intervjua s beskućnicama iz Zagreba i Splita, uočavaju molitvu kao važnu strategiju suočavanja s njihovim svakodnevnim teškoćama. Osobna molitva pokazala se kao izvor olakšanja, umirenja, osnaživanja te prevladavanja osjećaja bespomoćnosti. Značajan broj radova bavi se ulogom javnih knjižnica u socijalnom uključivanju beskućnika. U nekoliko radova, Bunić (2012.; 2013.a; 2013.b) se osvrće na projekt „*Knjigom do krova*“ koji od 2010. godine provode Knjižnice grada Zagreba, a čiji je cilj razviti (informatička) znanja i vještine kod beskućnika kako bi se isti aktivnije uključili u društvena i kulturna zbivanja te postali konkurentniji na tržištu rada. Autorica knjižnice vidi kao „sigurna utočišta“ u kojima beskućnici mogu pronaći

predah od svakodnevne stigmatizacije, a prednost ovakvih inicijativa vidi i u tome što potiču kreativnost kod korisnika te promoviraju volonterstvo. Ovaj i slične projekte evaluirala je i Žegarac (2019.). Kroz razgovore s voditeljima, volonterima i korisnicima, autorica je utvrdila da beskućnici u knjižnice najčešće dolaze kako bi pretraživali oglase i slali molbe za posao, ali i da bi se opustili (npr. kroz slušanje glazbe, pretraživanje društvenih mreža itd.). Vinočić Tota (2012.) također se osvrće na edukacijske projekte knjižnica te zaključuje da javne knjižnice imaju važnu ulogu u promicanju ljudskih prava i uključivanju svih skupina korisnika u društvo.

**Nešto manji broj radova bavi se preprekama i izazovima u sustavu skrbi o beskućnicima.** U nedavno provedenom istraživanju o kvaliteti pružatelja usluga za beskućnike, Šikić-Mićanović i sur. (2020.) provele su intervju s djelatnicima pet prihvatilišta i tri prenoćišta za beskućnike u nekoliko hrvatskih gradova. Autorice uočavaju da su pružatelji usluga u svakodnevnom radu suočeni s brojnim izazovima. Kao prvo, nemaju svi jednake stručne kapacitete za pisanje kvalitetnih projektnih prijedloga kojima bi osigurali dodatna sredstva za provedbu svoje djelatnosti. Nadalje, mnogi nemaju posebne programe usmjerene na različite podskupine beskućnika (npr. žene, mlade, starije osobe, osobe sa složenim potrebama itd.). Zatim, uslijed preopterećenosti administrativnim poslovima, mnogi se ne mogu u dovoljnoj mjeri posvetiti sâmim korisnicima. Konačno, pružatelji usluga ističu da im državna tijela (npr. nadležni Centri za socijalnu skrb) na prihvrat upućuju korisnike koji bi zbog svojih karakteristika (npr. problema s ovisnosti, narušenog mentalnog zdravlja itd.) trebali biti smješteni u druge ustanove socijalne skrbi. U jednom od rijetkih radova koji zahvaća perspektivu socijalnih radnika, Karačić (2013.) prepreke rješavanja problema beskućništva s jedne strane vidi u ograničenim resursima na razini sustava socijalne skrbi, a s druge strane u nedostatku resursa sâmh korisnika za promjenu vlastite životne situacije. Autorica navedeno smatra stalnim izazovom za pružatelje usluga koji su u takvim okolnostima prisiljeni tražiti alternativne oblike pomoći i podrške beskućnicima. Zaključuje da je važno raditi na osnaživanju sustava i struke te poticati procese na lokalnim razinama kako bi se stvorile i ojačale socijalne mreže koje će na adekvatan način odgovoriti na potrebe beskućnika s krajnjim ciljem njihova uspješnog socijalnog uključivanja. Družić Ljubotina i Knežević (2012.) u svojem radu ukazuju na nedostatak sustavne, konkretne i jasne vizije u rješavanju problema beskućništva u Hrvatskoj. Kao jedan od ključnih strukturnih problema ističu nepoznanicu o (točnom) broju beskućnika koja u najvećoj mjeri proizlazi iz teškoća u evidentiranju onih koji nemaju regulirano prebivalište, odnosno boravište. U internom istraživanju provedenom u sklopu Centra za prihvrat beskućnika sv. Vinka Paulskog iz Osijeka, 80,0 % korisnika izjavilo

je da im izlazak iz beskućništva otežava nemogućnost ostvarivanja zajamčenih zakonskih prava (iz sustava socijalne skrbi) i da im je u tom smislu potrebna veća stručna pomoć (Blagus, 2012.). Autorica također iznosi podatak da je prosječna duljina boravka korisnika u Centru (koji je zamišljen kao prenoćište) 2,5 godine, odnosno ukazuje na problem institucionalizacije. Dio autora prostor za unaprjeđenje sustava pomoći i podrške beskućnicima vidi u jačanju međusektorske suradnje. Marković (2012.) ukazuje na važnost holističkog, odnosno višesektorskog pristupa u rješavanju problema beskućništva, uz aktivni angažman i partnerstvo različitih državnih, javnih, privatnih i neprofitnih dionika, ali i vjerskih zajednica. Autor ističe da se tako razvija koncept integriranih socijalnih usluga koji polučuje najbolje rezultate u ponovnom uključivanju ove skupine u društvene tokove. O važnosti suradnje govori i Pavlović (2012.). Na temelju vlastita iskustva rada u Volonterskom centru Zagreb, autorica ključ rješenja problema beskućništva vidi u povezivanju svih važnih dionika – centara za socijalnu skrb, gradskih ureda, znanstvene zajednice te organizacija civilnog društva.

#### 4. METODOLOGIJA

Ovo poglavlje predstavlja **podlogu za empirijski dio rada**. U sljedećim četirima potpoglavljima osvrnut ću se na: (1) Ciljeve, istraživačka pitanja i svrhu rada; (2) Postupak provedbe istraživanja; (3) Uzorak istraživanja; (4) Mjerne instrumente i postupak analize podataka. Sve od navedenog u skladu je s načelima *Etičkog kodeksa Sveučilišta u Zagrebu* (2007.) i standardima struke.

##### 4.1. Ciljevi, istraživačka pitanja i svrha rada

U radu sam postavio jedan opći i tri specifična **cilja**:

- **Opći je cilj rada** usporediti i raspraviti poglede predstavnika različitih institucija i organizacija koje djeluju na različitim razinama rješavanja problema beskućništva u Hrvatskoj (od stručnjaka, preko praktičara, do volontera), na različite aspekte socijalnog uključivanja beskućnika.
  - **Prvi je specifični cilj rada** usporediti i raspraviti poglede pružatelja usluga pomoći i podrške beskućnicima na uzroke beskućništva te njihove opće poglede na beskućnike kao društvenu skupinu.
  - **Drugi je specifični cilj rada** usporediti i raspraviti poglede pružatelja usluga pomoći i podrške beskućnicima na poželjne modele socijalnog uključivanja ove društvene skupine.



- **Treći je specifični cilj rada** usporediti i raspraviti poglede pružatelja usluga pomoći i podrške beskućnicima na prepreke u socijalnom uključivanju te njihove prijedloge za unaprjeđenje sustava pomoći i podrške ovoj društvenoj skupini.

Iz postavljenih ciljeva proizlaze sljedeća **istraživačka pitanja**:

- 1) Razlikuju li se pružatelji usluga pomoći i podrške beskućnicima u pogledima na uzroke beskućništva te općim pogledima na beskućnike kao društvenu skupinu?
- 2) Doživljavaju li pružatelji usluga pomoći i podrške beskućnicima na jednak način poželjne modele socijalnog uključivanja beskućnika?
- 3) Kako pružatelji usluga pomoći i podrške beskućnicima gledaju na prepreke u socijalnom uključivanju i u vlastitom radu te gdje vide prostor za unaprjeđenje sustava pomoći i podrške ovoj društvenoj skupini?

Primjećujući da uspješno rješavanje složenih socijalnih problema traži angažman i suradnju širokog kruga aktera, **svrha je ovog rada**, na primjeru populacije beskućnika, ukazati na koherentnost pogleda različitih pružatelja socijalnih usluga, kao važnog elementa u socijalnom uključivanju ranjivih društvenih skupina. Slijedom toga, rad može poslužiti kao polazišna točka za buduća istraživanja, kao izvor podataka za unaprjeđenje prakse i sustava skrbi o beskućnicima i drugim ranjivim društvenim skupinama, ali i kao motivacija za daljnji razvoj integriranih socijalnih usluga i kombinirane socijalne politike u Hrvatskoj.

#### 4.2. Postupak provedbe istraživanja

Empirijski podatci na kojima se temelji ovaj diplomski rad prikupljeni su u sklopu međunarodnog znanstvenog projekta *„Exploring Homelessness and Pathways to Social Inclusion: A Comparative Study of Contexts and Challenges in Swiss and Croatian Cities – CSRP“*,<sup>21</sup> na kojem sam, u svojstvu stručnog suradnika, i osobno sudjelovao od rujna 2020. do prosinca 2021. godine. Pored anonimnih ocjenjivača iz Švicarske nacionalne zaklade za znanost te Hrvatske zaklade za znanost, istraživanje je odobrilo i etičko povjerenstvo Instituta

---

<sup>21</sup> Projekt „CSRP“ je međunarodni znanstveni projekt čiji je osnovni cilj istražiti utjecaj socijalne isključenosti i njezinih dimenzija na beskućnike u Švicarskoj i Hrvatskoj kako bi se unaprijedilo razumijevanje beskućništva kao društvenog fenomena, doprinijelo razumijevanju lokalnih potreba te potaknule promjene u socijalnim politikama. Projekt je financiran iz sredstava Hrvatsko-švicarsko istraživačkog programa suradnje Hrvatske zaklade za znanost i Švicarske nacionalne zaklade za znanost, a predviđeno trajanje provedbe projekta je od svibnja 2019. do travnja 2023. godine. Voditeljica hrvatskog tima je dr. sc. Lynette Šikić-Mičanović s Instituta društvenih znanosti „Ivo Pilar“ iz Zagreba, a ostale (prošle i sadašnje) članice i članovi hrvatskog tima su: doc. dr. sc. Marica Marinović Golubić, dr. sc. Jadranka Rebeka Anić, Stephanie Stelko, Suzana Sakić, Paula Greiner, Matija Krizmanić i Filip Trbojević. Hrvatski tim također ima podršku Hrvatske mreže za beskućnike, Udruge „Dom nade“, Udruge „MoSt“, Udruge „HELP“, Udruge sv. Vinka Paulskog, Humanitarne udruge „Savao“ i socijalnog poduzeća „Brodoto“. Za više informacija vidjeti: <https://homelessness.eu>.

društvenih znanosti „Ivo Pilar“ iz Zagreba. Od voditeljice hrvatskog istraživačkog tima, dr. sc. Lynette Šikić-Mićanović, dobio sam usmeno i pismeno (elektroničko) dopuštenje za korištenje podataka prikupljenih u okviru navedenog projekta, u svrhu izrade ovog diplomskog rada.

Istraživanje je provedeno u duhu kvalitativne metodologije koja po svojoj naravi teži otvorenosti, interaktivnosti, indukciji, empatičnoj identifikaciji i razumijevanju proučavanih subjekata (Corbetta, 2003.). Osnovna tehnika prikupljanja podataka za analizu bio je **polustrukturirani intervju** koji, pored fleksibilnosti i prilagodljivosti različitim kontekstima, „omogućuje sugovornicima slobodno iznošenje stavova, osjećaja i iskustava što pridonosi razumijevanju njihovih individualnih pozicija“ (Murchison, 2009.: 100) i iskustvenih specifičnosti. Korištenjem ovakve vrste intervjua, kroz razgovornu formu prikupljeni su odgovori na prethodno definirana pitanja, uz istovremeno ostavljanje dovoljno prostora sâmim sugovornicima da govore o temama i iskustvima koje drže važnima u okviru istraživane teme.

Intervjui su provedeni u Zagrebu i Splitu u razdoblju između **srpnja 2019. i veljače 2020. godine**, od strane članica hrvatskog istraživačkog tima projekta „*CSR*P“.<sup>22</sup> U usmenom, telefonskom ili elektroničkom dogovoru sa sugovornicima, intervjui su najčešće provedeni individualno, „licem-u-lice“, u prostorijama institucija / organizacija u kojima su sugovornici radili. Prosječno trajanje intervjua iznosilo je 70 minuta.

Posebna pažnja posvećena je **informiranosti i povjerljivosti sugovornika**. Prije provedbe intervjua svi su sugovornici putem informativnog obrasca upoznati s temom, ciljem i svrhom projekta „*CSR*P“, o tome da će pristup informacijama koje iznesu imati samo članovi istraživačkog tima te o tome da će se prikupljeni podaci koristiti isključivo u znanstvene svrhe.

#### 4.3. *Uzorak istraživanja*

Iako je ukupan broj sugovornika i intervjua provedenih u sklopu projekta „*CSR*P“ bio veći, za potrebe analize i izrade ovog diplomskog rada odabrao sam ukupno **17 intervjua s pružateljima usluga pomoći i podrške** koji na različitim razinama djeluju na rješavanju problema beskućništva (za detaljan popis sugovornika vidjeti Prilog 1 na kraju rada).

Osnovni kriterij kojim sam se vodio pri odabiru intervjua pružatelja usluga za analizu bila je ideja o suradnji različitih dionika i sinergijskim učincima njihovih programa i djelovanja unutar modela **kombinirane socijalne politike** (Bežovan, 2005.). Slijedom toga, u uzorak sam uključio aktere s *makro* (one koji imaju zakonodavnu, savjetodavnu i / ili koordinacijsku ulogu

---

<sup>22</sup> U trenutku provođenja intervjua koji se analiziraju u radu (još) nisam bio dio projekta „*CSR*P“. Svi intervjui koji se analiziraju u radu provedeni su od strane drugih članica hrvatskog istraživačkog tima.

i odgovornost), *mezo* (one koji pružaju određene vrste usluga) i *mikro*-razine (one koji se u pomaganje uključuju na dobrovoljnoj bazi) pružanja pomoći i podrške beskućnicima, a također sam nastojao obuhvatiti i aktere iz javnog i civilnog sektora, kao i one koji imaju, odnosno nemaju izravan kontakt s korisnicima.<sup>23</sup> Uzorak pružatelja usluga pomoći i podrške beskućnicima tako čine:<sup>24</sup>

- pet socijalnih radnika,
- četiri djelatnika organizacija civilnog društva,
- dvoje volontera organizacija civilnog društva,
- djelatnice Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku,
- djelatnice Upravnog odjela za socijalnu skrb, zdravstvenu zaštitu i demografiju,
- djelatnik vjerske zajednice,
- djelatnica knjižnice,
- savjetnice pučke pravobraniteljice,
- policijski službenik.

#### 4.4. Mjerni instrumenti i postupak analize podataka

Za prikupljanje stavova i iskustava sugovornika korišteni su **polustrukturirani intervjui** s pružateljima usluga pomoći i podrške beskućnicima iz Zagreba i Splita. Intervjui su bili djelomično prilagođeni ovisno o djelatnosti pojedinih pružatelja usluga, a svi su sadržavali pitanja koja su se ticala: (1) Općih uvida u beskućništvo (u Hrvatskoj); (2) Profesionalnih znanja i iskustava u radu s beskućnicima; (3) Pogleda na beskućnike i poželjne modele njihova socijalnog uključivanja; (4) Prijedloga za unaprjeđenje sustava (skrbi o beskućnicima); (5) Suradnje s drugim akterima iz područja rješavanja problema beskućništva (za detalje vidjeti Prilog 2 na kraju rada).<sup>25</sup>

Intervjui su zvučno snimani i transkribirani te preslušani i pročitani nekoliko puta kako bi se osigurala upoznatost istraživača s materijalom. Intervjui su potom uneseni, kodirani i analizirani u softverskom paketu *Atlas.ti*. Kako ne bi došlo do promjene značenja, odnosno

---

<sup>23</sup> Iako je istraživanjem obuhvaćen relativno širok krug aktera / stručnjaka, primarni cilj ovog rada nije traženje sličnosti ili razlika u njihovim pogledima uz strogo vođenje spomenutih kriterijima. To znači da se u dijelu analize i rasprave neću *nužno* svugdje osvrnuti na to kako na određene aspekte socijalnog uključivanja beskućnika gledaju pružatelji usluga iz javnog, odnosno civilnog sektora i sl.

<sup>24</sup> Radi osiguravanja anonimnosti stručnjaka iz civilnog sektora, u analizi i raspravi rezultata neću navoditi nazive njihovih organizacija.

<sup>25</sup> Ključna pitanja formulirana su u suradnji s švicarskim istraživačkim timom, kako bi se osigurala mogućnost komparativne analize.

pogrešnog tumačenja (pojedinačnih kodera) onoga što su sugovornici rekli u intervjuu, kodiranje su više puta revidirali različiti članovi projektnog tima.

Analiza je bila **tematska i induktivna** (Braun i Clarke, 2006.) te bazirana na načelima utemeljene teorije (Glaser i Strauss, 1967.; Strauss i Corbin, 1990.) koja se često primjenjuje u (kvalitativnim) istraživanjima i konceptualizaciji podataka ovakvog tipa; uključivala je višerazinsko čitanje intervjua te bilježenje i promišljanje o ključnim temama, obrascima, konceptima, varijacijama i kontradikcijama u narativu sugovornika. Ovakav (induktivni) pristup omogućio je da teme sâme proizađu iz podataka čime je izbjegnuto nametanje pristupa „odozgo prema dolje“. U tom kontekstu, jedinicu analize činili su dijelovi teksta koji su povezani s ciljevima i istraživačkim pitanjima rada.

## 5. ANALIZA REZULTATA

Sada prelazim na središnji dio rada, a to je predstavljanje, odnosno analiza rezultata dobivenih u istraživanju. S obzirom na narav kvalitativnog istraživanja i opći cilj rada (usporedba pogleda pružatelja usluga pomoći i podrške na različite aspekte socijalnog uključivanja beskućnika), **u velikoj ću se mjeri oslanjati na citate sugovornika** kako bi „prava slika“ bila što manje uvjetovana mojim interpretacijama.

### 5.1. Uzroci beskućništva i opći pogledi na beskućnike kao društvenu skupinu u Hrvatskoj

#### 5.1.1. Uzroci beskućništva hrvatskih beskućnika

Pronalazak učinkovitih rješenja i odgovarajućih modela socijalnog uključivanja beskućnika traži i poznavanje uzroka koji su osobu doveli u to stanje. Kao što sam ranije istaknuo, beskućništvo je složen društveni fenomen s velikim brojem uzroka koji mogu biti vrlo raznoliki i pogađati osobe različitih pozadina i profila. **Sociodemografsku heterogenost beskućnika prepoznaju i brojni pružatelji usluga** obuhvaćeni istraživanjem:

*„Kad govorimo o beskućnicima, zapravo govorimo o svim mogućim skupinama koje se pojavljuju u Zakonu o socijalnoj skrbi. To su mladi koji su izašli iz alternativne skrbi, iz udomiteljskih obitelji koji nisu imali podršku ni obitelji, ni prijatelja, ni sustava. Radi se i o psihički oboljelim osobama koje ne primaju terapiju, ovisnicima, a često i ženama žrtvama nasilja. Ima tu i maloljetnika i djece koja bježe iz svojih obitelji, mladih koji dolaze iz disfunkcionalnih obitelji, rastava braka... Ima tu i, ne znam, dosta radnika koji su cijeli život radili u nekoj velikoj firmi i onda se firma našla u stečaju, propala ili nešto, pa su se našli na ulici“.* (socijalna radnica Udruge 3)

*„Ima onih koji su zaista sve propili i prokockali, ali ima tu i bivših nastavnika, profesora, poslodavaca, vlasnika OPG-ova, bivših zanatlija i majstora. Tako da vidite... U tu situaciju dođu ljudi iz svih sfera, od onih koji su rođeni u siromaštvu do fakultetski obrazovanih. Ima tu i ovih iz rizičnih skupina, mladih*

*ljudi, narkomana i kriminalaca... Kategorija [beskućnika] je dosta složena“.* (djelatnik Humanitarne udruge 2)

Iako su „putovi“ u beskućništvo vrlo individualni, gotovo svi pružatelji usluga složni su da njegovi „**korijeni“ sežu još u djetinjstvo.** U Udruzi 2 koja pored prenoćišta svojim korisnicima pruža i brojne druge usluge pomoći i podrške, i u Humanitarnoj udruzi 1 koja se primarno bavi podjelom hrane beskućnicima „na terenu“, kažu:

*„Puno je tu problema, razloga zašto su [beskućnici] tu gdje jesu, ali nekako iz svog osobnog iskustva vidim da problemi uvijek kreću od obitelji. Rijetko će tko reći: 'Evo, ja sam sada beskućnik'. Kad uđete u priču s njima vidite da skoro svi problemi dolaze od obitelji; jednostavno se nisu snašli u obiteljskoj situaciji, imali su nikakve roditelje, nebitno što“.* (djelatnik Udruge 2)

*„To su rane srca, što iz djetinjstva, što iz nekog naučenog života, iskustvenog života... Tako da oni, ovaj, tu gube smisao života“.* (djelatnik Humanitarne udruge 1)

Ipak, unatoč tome što priznaju da većina beskućnika ima neku obiteljsku patologiju, u Udruzi 1 koja pruža pomoć i podršku u rješavanju problema povezanih s konzumiranjem droga, a čiji su korisnici često i beskućnici, primjećuju da su beskućnici često i osobe koje „*imaju sasvim normalan background*“.

Pored iskustava iz djetinjstva, mnogi pružatelji usluga kao česte uzroke beskućništva navode i **probleme sa zaposlenjem te imovinsko-pravne odnose.** Iznoseći statistike iz prakse, socijalni radnik Centra za socijalnu skrb ističe da je „*beskućništvo posljedica imovinsko-pravnih odnosa u sigurno 10,0 % slučajeva, ako ne i češće*“. To potvrđuju i u Udruzi 4 koja, pored toga što organizira (polu)dnevni boravak za beskućnike, aktivno provodi i različite radionice psihosocijalnog osnaživanja korisnika:

*„Pa što se tiče beskućništva, to je baš ono... Prilično složen problem. Ovaj... Ono što mi prvo pada na pamet je ostajanje bez zaposlenja ili slučajevi ovrha, blokada, znači nekakvo dužničko ropstvo“.* (socijalna radnica Udruge 4)

Beskućništvo često ide „**ruku pod ruku**“ s **narušenim mentalnim zdravljem i problemom ovisnosti.** To prepoznaje i velik broj pružatelja usluga obuhvaćenih ovim istraživanjem koji posebno upozoravaju na ovaj „patološki međuodnos“ kod mladih beskućnika koje roditelji zbog navedenih stanja često „izbace na ulicu“:

*„Tu je najčešći razlog ili neka psihička bolest, ili ovisnost. Nažalost, najčešće kod mladih“.* (socijalna radnica stambene zajednice za beskućnike)

*„Alkohol, droga i kocka, sveto trojstvo, jel'. To su vam stvarno tri problema koja dovode do ovoga“.* (djelatnik Udruge 2)

Iako se slažu da je ovisnost veliki problem u kontekstu beskućništva, u dvije udruge **ne slažu se oko toga je li ono uzrok ili posljedica beskućništva:**

*„Prvo ide ovisnost, rijetke su vam situacije gdje je netko prvo beskućnik pa onda postane ovisnik“.*  
(djelatnica Udruge 1)

*„To je posljedica, posljedica [misli na ovisnost]! Zašto ti ljudi nisu to radili prije 20 godina kad su imali dom i obitelj? Dakle, to je posljedica, to nije uzrok te situacije [misli na beskućništvo]“.* (djelatnik Humanitarne udruge 2)

Iako većina pružatelja usluga, pored onih individualnih, ukazuje na važnost strukturnih uzroka beskućništva, postoje i oni koji su skloniji tradicionalnijim shvaćanjima o **primarnoj odgovornosti pojedinca**. Djelatnik jedne vjerske zajednice zadržava dosta kritičan stav prema ovoj skupini:

*„To je jedan nered u životu, njih je neuredan život doveo na ulicu, nisu oni na ulici postali neuredni je li... Sve je to plod nereda u životu, svo to siromaštvo – nije nered plod siromaštva, siromaštvo je plod nereda“.* (djelatnik vjerske zajednice)

### 5.1.2. Opći pogledi na beskućništvo i beskućnike u Hrvatskoj

Pored toga što im je svaki dan „borba za preživljavanje“, beskućnici se često suočavaju s negativnom percepcijom i predrasudama javnosti. Kod pružatelja usluga uočen je **vrlo širok spektar pogleda na beskućništvo i beskućnike**, a stav o ovoj temi i skupini izostao je jedino kod resornog Ministarstva:

*„Mi u Ministarstvu u principu imamo samo doticaj s papirima, ne radimo sa živim ljudima. Dakle, o beskućniku kao osobi mi malo znamo, osim što ćemo, kao i Vi, kupiti Ulične svjetiljke na cesti. S njima osobno nemamo nikakav kontakt pa ni ja nemam nekakvo mišljenje o tome“.* (djelatnica Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku)

Veliki broj pružatelja usluga iskazuje visok stupanj razumijevanja za svoje korisnike (beskućnike) koje ne smatraju drukčijima u odnosu na opću javnost. Ističu da javnost postaje sve svjesnija činjenice da se **beskućništvo danas može dogoditi svakome**, zbog čega ljudi postaju sve senzibilniji prema ovoj skupini:

*„Ja nemam viziju da su oni [misli na beskućnike] drukčiji od nas. To je mogao biti svatko od nas, ne znamo što nas sutra čeka“.* (djelatnica Upravnog odjela za socijalnu skrb, zdravstvenu zaštitu i demografiju)

*„Mislim da se percepcija javnosti prema beskućnicima ipak promijenila u odnosu na situaciju prije 10-ak godina jer se tada na beskućnike gledalo jednoobrazno – kao na alkoholičare, skitnice, ljude koji ne žele raditi koji su samo na teret društvu i slično. Danas su svi svjesni koliko se lako može postati beskućnik jer je sve postalo nesigurno“.* (socijalna radnica prihvatilišta za beskućnike)

U tom kontekstu, u stambenoj zajednici za beskućnike, u kojoj su smješteni pretežno mladi beskućnici koji dolaze iz alternativne skrbi, govore o **ulozi medija** u kreiranju slike beskućnika u javnosti:

„Mislim da se neke stvari mijenjaju na bolje jer su beskućnici sve zastupljeniji u medijima i da se zbog toga povećava svijest javnosti o njihovom položaju i pravima“. (socijalna radnica stambene zajednice za beskućnike)

Ovakvo mišljenje ne dijele u Humanitarnoj udruzi 2, socijalno-poduzetničkoj inicijativi koja djeluje kroz prodaju uličnog časopisa:

„I dalje je vrlo žestoka kampanja da su to [misli na beskućnike] samo alkoholičari, da su to neradnici, da su si sâmi krivi za svoju sudbinu itd. Dakle ništa, ništa se nije promijenilo, to je samo šminkanje“. (djelatnik Humanitarne udruge 2)

Negdje „na pola puta“ između ovih dviju perspektiva je stav savjetnice pučke pravobraniteljice koja aktivno radi na zaštiti i promicanju ljudskih prava i suzbijanju diskriminacije:

„Beskućništvo danas, nažalost, i dalje ima onaj prizvuk: 'To su ljudi koji nemaju ništa, nemaju perspektivu'. Na te je ljude bačena stigma zbog neke situacije koja se zapravo može dogoditi svakome“. (savjetnica pučke pravobraniteljice)

Iako javnost možda nema (pre)negativne stavove o beskućnicima, ipak prema njima često zadržava **izvjestan stupanj socijalne distance**. O tome iz osobnog iskustva svjedoče volonterke Humanitarne udruge 2 i jedne Građanske inicijative koje su i sâme osjećale izvjesnu dozu straha prema ovoj skupini prije nego što su počele volontirati unutar svojih organizacija:

„Ja sam ih uvijek na neki način zamjećivala, ali je postojao neki strah da im pridem. Za mene su to na početku bili baš ono... Neki stranci koje sam pokušavala smjestiti u neku ladicu. Ali iskustvo rada s njima me naučilo da to nije ispravan put – idi pa vidi, ne stvaraj predrasude dok nisi upoznao čovjeka“. (volonterka Humanitarne udruge 1)

„Mi se bojimo pogledati ljude koji nisu onakvi kakvi smo mi – uplašeni smo. Ljudi se boje i sram ih je to gledati. Ali ne znam jeste li gledali ovaj zadnji film Joker, kad kaže: 'Ne možete od mene očekivati da budem kao i vi, da se ponašam normalno kad to ne mogu'. I to je istina“. (volonterka Građanske inicijative)

U kontekstu socijalne distance, zanimljivo se osvrnuti na percepciju i postupanje prema beskućnicima koje je uvjetovano njihovim fizičkim izgledom. Policijski službenik zadužen za čuvanje reda i mira smatra da su beskućnici „**lako uočljivi**“:

„Oni su Vam jako lako uočljivi, znate... Najčešće su neprimjerno odjeveni, usudio bih se reći i neskloni higijeni. Tako da ovaj... Već vizualno znaš tko bi to mogao biti [misli na beskućnike]“. (policijski službenik)

Većina pružatelja usluga, od onih na *makro*-razini (npr. u resornom Ministarstvu), preko onih na *mezo*-razini (npr. u udrugama), do onih na *mikro*-razini (npr. volonteri), smatra da postoji određen broj beskućnika koji su **beskućništvo odabrali kao stil života**:

„Pokušavamo na sve moguće načine pomoći tim ljudima, ali nailazimo na prepreku, na zid. To je njegov stil života i on je to prihvatio“. (policijski službenik)

„Moramo biti svjesni toga da među beskućnicima ima ljudi kojima je to životna orijentacija, stil života. To je naprosto njihov program za život – oni žele biti beskućnici“. (djelatnica Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku)

„Ima i onih koji su beskućništvo uzeli kao stil života i jednostavno ne žele izaći iz toga. To je manji dio beskućnika koji to jednostavno uzimaju kao svoj izbor, baš kao izbor – da žive takvim životom. Mi im nudimo poslove, a oni kažu: 'Ma ne bih ja to, ja skupljam boce i to mi je ok'“. (socijalna radnica Udruge 4)

„Čini mi se kao da su neki od njih stvarno prihvatili da je to njihov način života: 'To je to i ne moram sada drukčije'“. (volonterka Humanitarne udruge 1)

## 5.2. Poželjni modeli socijalnog uključivanja beskućnika u Hrvatskoj

Prije nego što prijedem na konkretne modele, prvo ću se ukratko osvrnuti na **tri opća načela** koja su pružatelji usluga naglasili kao posebno važne tijekom procesa planiranih promjena, odnosno pri odabiru najprikladnijeg „puta“ socijalnog uključivanja. To su: (1) Individualni pristup; (2) Komunikacija; (3) Osnaživanje.

Načelo **individualnog pristupa** najbolje se može sažeti u odgovoru socijalne radnice Udruge 4 koja je na pitanje kako vidi idealne putove socijalnog uključivanja beskućnika odgovorila: „Pa ne znam... U biti bih rekla da ne postoje idealni putovi, postoje individualni putovi“. Sličnog su stava i drugi pružatelji usluga – socijalni radnik Centra za socijalnu skrb ističe važnost socijalne anamneze „kako bi se dobila cjelovita slika osobe i oblika pomoći koji joj je najprikladniji“, a djelatnica knjižnice slikovito naglašava da se „jednom tabletom ne može izliječiti 30 različitih bolesti“.

U kontekstu **komunikacije**, djelatnik Humanitarne udruge 2 govori da „živa komunikacija' s ljudima koji ih ne zaobilaze u širokom luku zato što su ne svojom krivicom prljavi i neokupani“ beskućnicima puno znači, a volonterka Humanitarne udruge 1 iz vlastitog iskustva volontiranja svjedoči o tome da je ovoj skupini „najpotrebniji čovjek, netko tko će barem jednu večer biti tu uz njih i doživjeti ih“.

Treće važno načelo je **osnaživanje**. Djelatnica Upravnog odjela za socijalnu skrb, zdravstvenu zaštitu i demografiju smatra da je osnaživanje beskućnika vrlo važno jer „sve ostalo [misli na proces planiranih promjena] proizlazi iz sâmih beskućnika i toga koliko su oni jaki“, a djelatnik Udruge 2 ističe da je korisnike potrebno „svako toliko malo dignut', dat' im injekciju nečeg' pozitivnog da se dalje bore“.



Sada prelazim na stavove pružatelja usluga o konkretnim modelima pomoći i podrške beskućnicima, a jedan od najpopularnijih još su uvijek **različiti oblici skloništa**. Pogledi pružatelja usluga na ovaj model pomoći i podrške su različiti. U resornom Ministarstvu smatraju da bi velik napredak na području borbe protiv beskućništva bio ostvaren kad bi se „*povećao broj gradova koji osiguravaju prihvatilišta i prenoćišta za beskućnike*“, a takvo mišljenje dijele i još neki pružatelji usluga:

*„U svakom gradu treba osigurati prihvatilište, prenoćište, odnosno mjesto gdje se ljudi mogu okupati i dobiti čistu odjeću, bez obzira na to zašto su se našli u beskućništvu, bez obzira na sve mentalne teškoće i ostalo. Mislim da se ljudima treba osigurati mjesto gdje će zadovoljiti svoje osnovne potrebe“.*  
(djelatnica knjižnice)

Ipak, najveći broj pružatelja usluga **nije sklon ovom modelu pomoći i podrške**, pogotovo kad je riječ o mladim beskućnicima. Kao najveći problem skloništa ističu institucionalizaciju, izolaciju i poteškoće u ostvarivanju individualnog pristupa:

*„Prihvatilišta, po meni, nisu najprikladniji oblik smještaja za beskućnike. (...) Previše je korisnika i ne stignu se [misli na stručno osoblje] posvetiti svakome od njih, ne samo u jednom danu, nego i po tjedan-dva. Mislim da i sâm taj smještaj u instituciju stvara jedno okruženje koje demotivira – ono što nije normalno, postaje normalno“.* (socijalna radnica stambene zajednice za beskućnike)

*„Prihvatilišta su odlična stvar za ljude koji nemaju ništa i čekaju starački dom, a najgora moguća opcija za mlade i radno sposobne“.* (djelatnik Udruge 2)

Iako se radi o višeslojnom društvenom fenomenu, prva asocijacija na beskućništvo vjerojatno je neimanje „krova nad glavom“. Dio pružatelja usluga smatra da bi se županije, odnosno gradovi, **trebali više angažirati u tom pogledu rješavanja problema beskućništva**:

*„Grad bi trebao organizirati stambenu zajednicu ili ako postoje prazni stanovi, a znamo da postoje, nekakve socijalne stanove koje bi im dao na korištenje uz simboličnu naknadu“.* (socijalni radnik Centra za socijalnu skrb)

Jedan od inovativnih modela borbe protiv beskućništva je ranije objašnjeni **model Stanovanje prvo**. Ovaj model vrlo je popularan na Zapadu, a da bi ga trebalo implementirati i u Hrvatskoj smatra i dio pružatelja usluga iz ovog istraživanja:

*„U svijetu se pokazalo da se ljudi koji prvo riješe stambenu situaciju puno lakše nose s ostalim preprekama, bilo da se radi o rješavanju problema ovisnosti, pronalasku posla ili školovanju. Oni puno brže izlaze iz beskućništva od onih koji nemaju osigurano stanovanje“.* (djelatnica knjižnice)

*„Ne znam jeste li čuli za to, ali neke zemlje idu u smjeru Housing Firsta – da čovjeku prvo daju krov nad glavom, a onda ovo ostalo. Mi [misli na hrvatski sustav skrbi o beskućnicima] idemo obrnutim putem, a mislim da to nije dobro. Jer tko su beskućnici, sâm naziv govori – osobe bez kuće, bez doma. To je njihov prvi i osnovni problem“.* (socijalna radnica Udruge 4)

Jedna od ključnih prepreka izlasku iz beskućništva ogleda se u **nemogućnosti pronalaska i zadržavanja zaposlenja**. Važnost radne integracije kao sastavnog dijela socijalnog uključivanja beskućnika ističu i brojni pružatelji usluga, a pozitivne učinke rada ne vide samo u vidu osiguravanja financijskih sredstava za život, već i u podizanju osjećaja vrijednosti kod korisnika:

*„Idealno bi bilo da se svi radno sposobni zaposle, da idu na posao'. Treba ljudima osigurati posao' da samostalno zarađuju, da mogu plaćati stan i da se osjećaju vrijednima. (...) Ne znam, ako treba da premištaju ovaj upaljač [pokazuje na upaljač koji stoji na stolu] s jednog kraja na drugi, bitno je da imaju taj osjećaj vrijednosti, razumite?“. (djelatnik Udruge 2)*

*„Čovjeka nije dovoljno samo maknuti s ulice, ti njemu moraš dati i neku zanimaciju, nekakav posao“. (volonterka Humanitarne udruge 1)*

Dio pružatelja usluga, npr. socijalni radnik Centra za socijalnu skrb, rješenje vidi u „*javnim radovima*“, djelatnica Udruge 1 zagovara „*pozitivnu diskriminaciju pri zapošljavanju*“, djelatnik Humanitarne udruge 2 i socijalna radnica Udruge 4 ističu važnost „*programa financijskog opismenjavanja i radionica za radnu integraciju*“, a djelatnica stambene zajednice za beskućnike ponovno upozorava na „*opasnost institucionalizacije, naglašavajući da je važno da se zaposle i oni beskućnici koji se nalaze u različitim oblicima prijelaznog smještaja*“.

Iako je ova praksa u Hrvatskoj tek u začetku, dio pružatelja usluga iz civilnog sektora rješenje za radnu integraciju beskućnika vidi u **socijalnom poduzetništvu**. U Humanitarnoj udruzi 2 koja, između ostalog, izdaje ulični časopis, ističu da „*Udruga trenutno zapošljava osam prodavača koji si kroz prodaju časopisa mogu priuštiti sobicu ili stančić*“, a ambiciju pokretanja socijalnog poduzeća imaju i u Humanitarnoj udruzi 1:

*„Jednom prilikom sam rekao da bih volio otvoriti firmu, poduzeće gdje bi se samo oni [misli na beskućnike] zapošljavali. (...) Tako bi se ljudima pomoglo da stanu na noge, da mogu sami funkcionirati – pronaći smještaj, platiti hranu i uzdržavati sebe i svoju obitelj ako ju imaju“. (djelatnik Humanitarne udruge 1)*

Iako se stječe dojam da većina pružatelja usluga prioritizira stambeno zbrinjavanje i / ili radnu integraciju, djelatnica knjižnice naglašava i važnost **kulturne dimenzije** socijalnog uključivanja beskućnika:

*„U knjižnici su oni [misli na beskućnike] ljudi s dignitetom. Knjižnice su kulturna ustanova pa čovjek koji se bavi kulturom i zanima ga to, tamo može podići sliku o sebi, sliku o sebi kao osobi“. (djelatnica knjižnice)*

Iako se beskućnici često suočavaju s isključenosti u vidu **socijalne izolacije**, često razvijaju bliske međusobne odnose koje ponekad nije uputno „*razbijati*“, čak i po cijenu

neizlaska iz beskućništva. Pružatelji usluga se slažu da takvi međusobni odnosi postoje, ali ističu da beskućnici jedni druge mogu „povlačiti i gore i dolje“:

*„Jedan bude na razgovoru, riješi neki problem, i onda su svi uzbuđeni zbog toga. Kad vide da je uspjelo jednom, kažu: 'Pa može i meni!'. To je prekrasno za vidjeti. Međutim, ako se nešto ne postigne, onda krene u kontrasmjeru i onda počnu negativno djelovati jedni na druge: 'Ništa se ne može, ma što nam ovo uopće treba itd.'“.* (socijalna radnica Udruge 4)

*„Dosta se druže međusobno, nekako se povežu što ima dobrih i loših strana“.* (socijalna radnica stambene zajednice za beskućnike)

S druge strane, u Udruzi 3 smatraju da se beskućnici često druže jedni s drugima, ali „na vrlo površan način i da to nisu neka 'duboka', već situacijska prijateljstva“.

Iako ova dimenzija nije obuhvaćena tradicionalnim tipologijama socijalne isključenosti, odnosno uključenosti, dio pružatelja usluga, uglavnom onih koji usluge pomoći i podrške beskućnicima pružaju u okviru institucija koje organizira Crkva, govori o važnosti **duhovne podrške** u kontekstu socijalnog uključivanja:

*„Više smo puta organizirali duhovne obnove u [naziv mjesta], a oni koji su sudjelovali svjedoče da nikad nisu osjetili takvo zajedništvo. Iz dosadašnjeg iskustva vidimo da su takvi susreti dragocjeni – ne samo da duhovno osnažuju korisnike, već im pomažu da se međusobno bolje upoznaju i povežu kako bi jedni drugima bili podrška“.* (socijalna radnica prihvatilišta za beskućnike)

*„Ali što je njima, po meni, presudno – mislim da baš ovaj duhovni dio, duhovni trenutak da tako nazovem, gdje im je potreban čovjek, to jest netko tko će im pružiti razumijevanje, ljubav, da shvate da je netko tu uz njih“.* (djelatnik Humanitarne udruge 1)

### 5.3. Prepreke, izazovi i prijedlozi za unaprjeđenje hrvatskog sustava skrbi o beskućnicima

#### 5.3.1. Razina beskućnika

Iako postoje oni za koje je beskućništvo samo jedna kratka i prolazna životna faza, dio beskućnika teško pronalazi izlaz iz beskućništva, čak i uz veliku pomoć i podršku pružatelja usluga. Razlozi za to su brojni i često vrlo individualni, no istraživanje je pokazalo da se učestalo pojavljuju određene strukturne prepreke. Brojni problemi i prepreke u ostvarivanju građanskih i socijalnih prava, s kojima se beskućnici svakodnevno suočavaju, proizlaze iz **nevažjećih osobnih dokumenata**. Iako se u praksi nerijetko događa da se nadležni Centri za socijalnu skrb ne pridržavaju zakonske obveze prijavljivanja beskućnika na adresu Centara, u resornom Ministarstvu tvrde da to nije tako:

*„Ne mogu to odbijati jer to naprosto nalaže Zakon o prebivalištu i boravištu. Nema tu odbijanja. Da je bilo toga, onda bi se nama MUP obratio. A nismo imali nikakvo obraćanje MUP-a“.* (djelatnica Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku)

Ipak, dio pružatelja usluga prepoznaje ovaj problem i smatra da je **zakonsku regulativu o osobnoj iskaznici, prebivalištu i boravištu potrebno mijenjati:**

*„Ja osobno mislim da je osobna iskaznica dokument kojim netko dokazuje svoj identitet i da bi stvarno trebalo vidjeti zakonodavni okvir i praksu drugih država u kojima na osobnoj iskaznici nije navedena adresa prebivališta i na koji način oni ostvaruju sve ono što naše Ministarstvo unutarnjih poslova misli da se mora ostvarivati time što je adresa navedena na osobnoj iskaznici“.* (savjetnica pučke pravobraniteljice)

*„Mi u Hrvatskoj imamo taj zakon da osoba bez prebivališta ne može imati osobne dokumente i to je jako teško. Teško je dokazivo gdje on [misli na beskućnike] pripada, kroz koji sustav može dobiti osobnu iskaznicu i često ih samo ta osobna iskaznica koči da išta naprave“.* (socijalna radnica Udruge 3)

Na problem osobnih dokumenata nadovezuje se i problem „pretjerane“ administracije, odnosno **birokracije**, na koju upozoravaju prvenstveno pružatelji usluga iz civilnog sektora:

*„Meni se milijun puta dogodilo za bilo što da mi treba, da dobijem neki formular koji moram ispuniti. Ti formulari su nepotrebni i komplicirani. Ali nitko da te uputi, nitko da ti kaže: 'Ne, to se piše ovako, a ne onako'. Nitko“.* (djelatnik Humanitarne udruge 2)

Usljed nemogućnosti ostvarivanja prava na smještaj u prihvatilištu ili prenoćištu, beskućnici često borave i spavaju na javnim mjestima što se zakonski može tumačiti kao **skitnja**, za koju su predviđene novčane i zatvorske kazne. U resornom Ministarstvu ističu da „oni ne moraju imati nekakav službeni stav prema skitnji“, a iz Ureda pučke pravobraniteljice vrlo su kritični prema ovakvoj praksi:

*„Poslali smo svoje mišljenje o Nacrtu prijedloga Zakona o prekršajima protiv javnog reda i mira, konkretno na članak koji se odnosio na noćenje na javnom mjestu. Naglasili smo da se u suštini radi o kažnjavanju osoba slabijeg imovinskog stanja koje su prisiljene biti na javnim mjestima“.* (savjetnica pučke pravobraniteljice)

Jedna od ključnih determinanti dugotrajnog beskućništva je **nemogućnost pronalaska i zadržavanja sigurnog i stabilnog zaposlenja**. Nekoliko je načina na koje se manifestira odnos beskućništvo-zaposlenje. U stambenoj zajednici za beskućnike ističu da se „*velik broj beskućnika nalazi pod ovrhama i blokadama ili im se nude slabo plaćeni poslovi zbog čega im se posao u formalnoj ekonomiji ne isplati, zbog čega pribjegavaju radu 'na crno' ili ilegalnim poslovima*“. Dio beskućnika koji i ima motivaciju za rad, zbog svog se statusa često suočava s nerazumijevanjem poslodavaca koji ih diskriminiraju na temelju činjenice da su prijavljeni na adresu Centra za socijalnu skrb, prihvatilišta ili prenoćišta:

*„Kad poslodavac na osobnoj iskaznici vidi [navodi adresu Udruge] tu nastaje problem: 'Ajd' dobro, javit ću ti se', i onda se nikad ne javi“.* (djelatnik Udruge 2)

*„Ljudi se srame reći gdje žive jer se vrlo često događalo da im poslodavci nisu produžili ugovor ili ih uopće nisu uzeli ni kao kandidate za posao“.* (socijalna radnica stambene zajednice za beskućnike)

Kad ne rade, osnovni (formalni) izvor financijskih sredstava za mnoge je beskućnike socijalna pomoć, odnosno **zajamčena minimalna naknada**. U trenutku provođenja intervjua ona je iznosila 800 kuna, a pružatelji usluga su bili složni da je taj iznos nedovoljan za podmirivanje osnovnih životnih potreba, posebno stanovanja:

*„Oni [misli na beskućnike] ne mogu s time iznajmit' sobu, recimo sad tu u [ime kvarta], to je sad preko ljeta... To je puno turizma i ovi stanodavci, njima je bolje iznajmljivat' na večer-dvije strancima za eure, nego njih [misli na beskućnike] držat' cijelu godinu za 1.500-2.000 kuna mjesečno“.* (socijalni radnik Centra za socijalnu skrb)

*„Financije su grozan problem za beskućnike. Vi ne možete s tim iznosom platiti i hranu, i spavanje, i stančić i režije. Ne možete“.* (volonterka Građanske inicijative)

Nadalje, iako je zakonska obveza većih gradova i sjedišta županija **osigurati prihvatilišta i prenoćišta za beskućnike**, to u praksi nije slučaj. No, u resornom Ministarstvu imaju drukčije viđenje stvari:

*„Nije se još dogodilo da se u nekoj županiji koja nema sklonište, pojavio beskućnik koji je ostao na cesti. Takvih informacija nismo dobivali u odjelu koji je zadužen za beskućnike u zadnje tri godine od kad sam u njemu. A da se i dogodi tako nešto, vjerojatno bi brzo odjeknulo“.* (djelatnica Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku)

Jedan od problema koji otežava izlaz iz beskućništva je i **institucionalizacija** koja često rezultira „kroničnim beskućništvom“. To potvrđuju i pružatelji usluga:

*„Resocijalizacija je stvarno težak problem zbog onoga što sam na početku govorio – jer im je lipo. Uljuljaju se u tu sigurnost i onda te mlade radno sposobne ne možeš natjerat“.* (djelatnik Udruge 2)

*„Cilj je da se [misli na beskućnike] ne institucionaliziraju, cilj je da izađu iz tih nekih, cilj je da izađu iz institucije i da ih u biti naučimo da se osamostale. I da ponovno krenu u život kao normalni ljudi“.* (socijalna radnica stambene zajednice za beskućnike)

U pokušajima ostvarivanja prava iz sustava socijalne skrbi, beskućnici se često suočavaju i s **nejednakim postupanjem socijalnih radnika** kad im isti (slučajno ili namjerno) prešute određena prava. Ovu praksu prepoznaje i dio pružatelja usluga, prvenstveno iz civilnog sektora:

*„Najveći je problem što Centri ne postupaju jednako prema svim korisnicima. Tako se zna dogoditi da su korisnici istog Centra različito tretirani pa neki primaju i ZMN i doplatak za tuđu pomoć i njegu, a neki ništa, zbog čega se osjećaju zaknutima te osjećaju ljutnju i revolt zbog nepravde“.* (socijalna radnica prihvatilišta za beskućnike)

Konačno, jedan od razloga zašto dio beskućnika ne uspijeva izaći iz beskućništva je **nedostatak resursa njih sâmih na promjenu vlastite životne situacije**. U stambenoj zajednici za beskućnike kažu da je „*izazov naći korisnika koji stvarno želi promjenu*“, a u Udruzi 1 da su „*stalno potrebne neke inovativne metode jer [beskućnici] vrlo brzo odustanu od svega*“.

### 5.3.2. Institucionalna razina

U posljednjem potpoglavlju ovog dijela rada, osvrćem se na izazove i prepreke s kojima se pružatelji usluga suočavaju u svakodnevnom radu. Preduvjet formuliranja uspješnih strategija borbe protiv beskućništva je poznavanje obuhvata problema, odnosno broja beskućnika. No, gotovo svi pružatelji usluga, od resornog Ministarstva do udruga, upozoravaju na **nepostojanje sistemskog načina brojanja**, a time i pravog broja beskućnika u Hrvatskoj:

*„Imamo statističke podatke koje prikupljamo od naših Centara za socijalnu skrb. Nažalost, to nisu konačni podatci o beskućništvu u Hrvatskoj, to su samo oni koji su registrirani“*. (djelatnica Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku)

*„Slušajte, država kaže jedno, kaže da ima 800 beskućnika, a realnost je da ih ima 5.000, razumite? 20 godina hrvatska država nije niti htjela priznati da postoje beskućnici.“* (djelatnik Udruge 2)

Sljedeći problem na koji pružatelji usluga upozoravaju su **kadrovska i infrastrukturna potkapacitiranost**. U Centru za socijalnu skrb upozoravaju da „*nerijetko rade i na 500 slučajeva istovremeno (ne samo s beskućnicima) što im onemogućuje da se svakom korisniku posvete onoliko koliko bi trebalo*“, a dio pružatelja usluga u tom kontekstu upozorava i na problem „*sagorijevanja*“ uslijed nedostatka podrške i supervizije:

*„Ne mogu shvatiti da najveće prihvatilište u Hrvatskoj ima zaposlena tri stručna radnika. Ljudi koji se kroz godine bave ovom tematikom jednostavno su sagorjeli jer na institucionalnom nivou ne dobivaju podršku“*. (djelatnica knjižnice)

Dio pružatelja usluga otvoreno priznaje da **nemaju (dovoljno) stručnih znanja** o tematici kojom se bave te smatraju da bi se u podizanju njihovih kapaciteta više trebala angažirati država. Također upozoravaju da im Centri za socijalnu skrb na smještaj često šalju korisnike kojima je potreban drukčiji oblik pomoći i podrške:

*„Najveći je problem kad nam sanitarna doveze i iskrca teško bolesnu osobu koju nitko ne želi primiti. Nedavno su nam iz bolnice dovezli starijeg gospodina koji se nije mogao sâm ustati niti hodati bez pomoći, a bolnica ga više ne želi natrag. Tu nastanu problemi i 'loptanje' s čovjekom koji treba medicinsku skrb, a koju mu mi ne možemo pružiti“*. (socijalna radnica prihvatilišta za beskućnike)

Nadalje, u stambenoj zajednici za beskućnike ističu da „*donekle mogu shvatiti Centre za socijalnu skrb koji odbijaju prijaviti beskućnike na svoju adresu*“, a kao opravdanje, pored

velikog broja korisnika, navode i tehnički razlog **nemogućnosti nošenja s prevelikim brojem pošte koja im dolazi**. Iako se trude svakom korisniku izaći u susret, slično misle i u Udruzi 2:

*„Evo, ovo Vam je pošta [pokazuje na bunt pristiglih pošiljki]. Ljudi ne dolaze po poštu, a prijavljeni su na našu adresu. Dođe neko rješenje, a oni dođu za dva mjeseca i pitaju: 'Zašto mi niste dali poštu?'“.*  
(djelatnik Udruge 2)

Velik broj pružatelja usluga, primarno iz civilnog sektora, ukazuje na **nedostatak financijskih sredstava** koja su im na raspolaganju zbog čega ne udovoljavaju ili jedva udovoljavaju propisanim uvjetima za obavljanje djelatnosti. U Udruzi 2 smatraju da su *„zaposlenici u sustavu socijalne skrbi (i u javnom i u civilnom) potplaćeni, a time i manje motivirani za rad“*, u stambenoj zajednici za beskućnike ističu da *„stambene zajednice nisu uvrštene u Zakon o socijalnoj skrbi što nameće pitanje održivosti i 'ovisnost' o prijavljivanju na natječaje resornog Ministarstva što, pak, za sobom vuče problem diskontinuiteta usluga“*, a u Humanitarnoj udruzi 1 kao problem navode to što *„moraju pravdati svaku kunu od donacija“*.

Jedno od potencijalnih rješenja financijskih problema je **sufinanciranje socijalnih usluga iz fondova Europske unije**. No, iz razgovora s pružateljima usluga saznaje se da u javnom sektoru ima malo volje za takve inicijative dok u civilnom sektoru, iako uviđaju potencijal europskih fondova, ukazuju na određene izazove:

*„Nismo ništa prijavljivali. A zašto? Zato što znate kakve je ta europska papirologija, da te zaboli glava. Drugo, kad ulaziš u neki projekt od par stotina tisuća eura, ti moraš imati ljudske kapacitete da se to provede“.* (djelatnik Humanitarne udruge 2)

*„To nam malo stvara probleme jer moramo paziti na to dvostruko financiranje, da ne bi bilo da dva puta trošimo sredstva iz dvaju izvora. Tako da moramo jako paziti koje korisnike i u što uključujemo“.*  
(socijalna radnica Udruge 4)

Također, dio pružatelja usluga, iako ne bježi od svog posla, smatra da bi **država trebala snositi primarnu odgovornost za skrb o beskućnicima** dok bi civilne inicijative trebale biti tek „nadopuna“ sustavu:

*„Po meni, mi ne bismo ovo trebali raditi [misli na podjelu hrane beskućnicima]. Bilo bi najnormalnije da se za to pobrine država, a da mi samo volonterski s njima, ne znam, pričamo i čitamo knjige“.*  
(volonterka Građanske inicijative)

*„Trebala bi se država malo više pobrinuti. Na kraju krajeva, ako je socijalna država, trebala bi voditi i socijalnu brigu o svojim građanima. Međutim, oni napadaju Crkvu, a Crkva se brine više od njih“.*  
(djelatnik vjerske zajednice)

Beskućništvo je višeslojan društveni problem, a beskućnici često trebaju pomoć i podršku iz različitih izvora. U tom kontekstu, važan uvjet za funkcioniranje sustava skrbi o

ovoj skupini je **međusobna suradnja više različitih aktera**, odnosno pružatelja usluga. Važnost suradnje prepoznaju svi pružatelji usluga, a najbolje ju ocrtava sljedeći citat:

*„[Beskućništvo] je jedna lokomotiva koja iziskuje rad sviju nas. (...) Tu trebaju biti uključene sve moguće institucije“.* (policijski službenik)

U resornom Ministarstvu ističu da „*pregled stanja na terenu dobivaju od Centara za socijalnu skrb koji su 'produžena ruka' Ministarstva, a također svake godine financiraju i projekte koje im „odrađuju organizacije civilnog društva“.* Udruga 4 u suradnji s Gradom provela je nekoliko nacionalnih i europskih projekata, a Udruga 1 surađuje „*apsolutno sa svima, od Centara za socijalnu skrb, preko Nastavnih zavoda za javno zdravstvo i komuna, do gradskih poglavarstava, policije i sudova“.* Udruga 3 koja okuplja i koordinira rad više udruga koje pružaju usluge pomoći i podrške beskućnicima „*aktivno komunicira, surađuje i razmjenjuje iskustva sa svim članicama“*, a udruge koje se vode vjerskim načelima, poput Humanitarne udruge 1, „*aktivnije surađuju s Crkvom“.* Pružatelji usluga iz civilnog sektora generalno ukazuju na nešto slabiju suradnju s Centrima za socijalnu skrb. Nalazi ukazuju na to da je u pojedinim sredinama ostvarena posebno dobra suradnja:

*„Problem beskućništva kod nas [misli na grad u kojem radi] postoji od samih početaka, ali zahvaljujući dobroj suradnji Grada i Udruge 2 taj je moment prepoznat i kroz formiranje zakona [na nacionalnoj razini]. Veliku zaslugu imaju Grad i Udruga 2 jer je Grad jednako Udruga 2. Tako da mislim da smo mi tu puno pomogli svi skupa, u promjeni svijesti u društvu, odnosno u našoj mladoj državi“.* (djelatnica Upravnog odjela za socijalnu skrb, zdravstvenu zaštitu i demografiju)

## 6. RASPRAVA REZULTATA

Slijedi rasprava rezultata dobivenih u istraživanju. Rezultate ću tumačiti kroz **ranije predstavljeni teorijsko-konceptualni okvir te nalaze prethodno provedenih inozemnih i domaćih istraživanja**, na temelju kojih također donosim i određene vlastite smjernice za unaprjeđenje hrvatskog sustava skrbi o beskućnicima te socijalne politike općenito.

### 6.1. Kakvi su pogledi pružatelja usluga na uzroke beskućništva i na beskućnike općenito?

Prvi je specifični cilj rada bio usporediti i raspraviti poglede pružatelja usluga pomoći i podrške beskućnicima na uzroke beskućništva te njihove opće poglede na beskućnike kao društvenu skupinu. Analiza pogleda na uzroke beskućništva upućuje na zaključak da **među pružateljima usluga postoji visok stupanj slaganja oko toga što osobe dovodi u beskućništvo**, a kao najčešći uzroci navode se:

- 1) Kombinacija individualnih i strukturnih faktora.



- 2) Narušeni obiteljski odnosi (posebno u djetinjstvu) i izlazak iz institucija alternativne skrbi (npr. iz dječjih domova i udomiteljskih obitelji).
- 3) Imovinsko-pravni odnosi (npr. pogrešna ulaganja i dugovi) i problemi s pronalaskom i zadržavanjem zaposlenja.
- 4) Mentalne bolesti i ovisnosti (najviše o alkoholu i drogi).

Beskućništvo je složen društveni fenomen, s velikim brojem uzroka koji su rezultat (narušene) interakcije između pojedinca i njegova okruženja (Ravenhill, 2008.), a ti uzroci mogu biti vrlo raznoliki i pogađati ljude različitih profila. Velik dio pružatelja usluga uočava sociodemografsku heterogenost svojih korisnika što je u suprotnosti s teorijama deprivacijskog kruga (Rowntree, 1901.) i (sup)kulture siromaštva (Lewis, 1959.) koje pretpostavljaju da je siromaštvo pojava nasljednog karaktera i da se prenosi s koljena na koljeno. Iako je u znanstvenoj zajednici i općoj javnosti dugo prevladavao stav o individualnoj odgovornosti za beskućništvo (Bramley i Fitzpatrick, 2017.) koje se javlja kao posljedica osobnih manjkavosti i neuspjeha pojedinaca (npr. zbog nezainteresiranosti za sudjelovanje u obrazovnom sustavu i odavanja porocima), većina pružatelja usluga obuhvaćenih u analizi smatra da je problem puno složeniji, a da je **odgovornost za beskućništvo podijeljena između pojedinca i društva** što je u skladu s ranijim istraživanjima (Tsai i sur., 2018.; Grubešić, 2020.; Kružičević, 2016.; Blagus, 2012.; Mlinar i Kozar, 2012.). Iako se ono kod pojedinih osoba u većoj ili manjoj mjeri javlja kao posljedica individualnih, odnosno strukturnih faktora, pri utvrđivanju uzroka koji su osobu doveli u beskućništvo svakako se potrebno voditi načelima holističkog pristupa i procjene (Družić Ljubotina i sur., 2016.; Šikić Mićanović, 2012.a).

Većina pružatelja usluga slaže se u tome da **odrastanje u disfunkcionalnim obiteljima i traume iz djetinjstva ostavljaju velik trag** koji osobu prati kroz cijeli život te perpetuiraju (sve) buduće probleme, a kao problem navode i činjenicu da dio mladih biva prepušten samima sebi **po izlasku iz institucija alternativne skrbi**, kao što su dječji domovi i udomiteljske obitelji. Ovi nalazi u skladu su s nalazima ranijih domaćih istraživanja (usp. Šikić-Mićanović, 2011.; 2012.a; 2012.b; 2013.; Mlinar i Kozar, 2012.; Mlinarić, 2011.) i impliciraju važnost prevencije obiteljskog nasilja i aktivan angažman nadležnih stručnih službi s ciljem sprječavanja pojave i eskalacije problema, važnost razumijevanja i uvažavanja obiteljskih pozadina, odnosno „korijena“ problema od pružatelja usluga pomoći i podrške, kao sastavnog elementa u procjeni trenutnog stanja i pozicije njihovih korisnika te eventualne izmjene *Zakona o socijalnoj skrbi* (NN 18/22) kojim se reguliraju kriteriji usluga smještaja djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi i organiziranog stanovanja.

Iako su pružatelji usluga složni da uzroci beskućništva najčešće sežu još u djetinjstvo, također primjećuju da velik broj njihovih korisnika ima stabilne obiteljske pozadine i da je njihovo beskućništvo rezultat okolnosti koje su nastupile u kasnijim fazama života. Kao jedan od čestih uzroka beskućništva navode **zapadanje u dugove, ovrhe i probleme s pronalaskom i zadržavanjem stabilnog zaposlenja** što ponovno potvrđuje nalaze ranijih domaćih, ali i inozemnih istraživanja (usp. Barile i sur., 2018.; Mabhala i sur., 2017.; Šikić-Mićanović, 2010.; Grubešić, 2020.; Rukavina, 2020.). Iz ovoga proizlaze (najmanje) četiri smjernice za razvoj usluga pomoći i podrške ovoj skupini, ali i za razvoj socijalne politike u Hrvatskoj općenito. Prvo, pored sustava socijalne skrbi, pružatelji usluga također trebaju posjedovati i odgovarajuća znanja o pravosudnom sustavu kako bi svojim korisnicima mogli dati konkretne savjete za rješavanje imovinsko-pravnih problema ili barem znali kome ih uputiti po stručnu pomoć. Drugo, pružatelji usluga u svoje bi aktivnosti u većoj mjeri trebali integrirati programe financijskog opismenjavanja. Treće, s ciljem prevencije nepovoljnih financijskih odluka opće populacije, programe financijskog opismenjavanja trebalo bi snažnije implementirati i na strukturnoj razini (npr. u obrazovne kurikulume osnovnih i srednjih škola). Četvrto, hrvatski sustav borbe protiv nezaposlenosti trebao bi se (još) snažnije odrediti u smjeru razvoja i provedbe mjera aktivne politike zapošljavanja (npr. u pogledu samozapošljavanja, dodatnih edukacija, prekvalifikacija i cjeloživotnog učenja), posebno kad je riječ o teže zapošljivim skupinama.

Brojni inozemni i domaći autori (usp. Tsai i sur., 2018.; Barile i sur., 2018.; Mabhala i sur., 2017.; Rukavina, 2020.; Kasipović, 2017.; Mlinar i Kozar, 2012.) kao važne uzroke beskućništva navode i **probleme s mentalnim zdravljem i ovisnosti**, a to prepoznaje i velik dio pružatelja usluga obuhvaćenih ovom analizom. Mnoge beskućnike ove patologije nisu samo dovele u beskućništvo, već ih u njemu i zadržavaju, a to ću detaljnije raspraviti u trećem potpoglavlju. Ovi nalazi impliciraju važnost educiranja pružatelja usluga za rad s korisnicima sa složenim potrebama, provedbe programa prevencije ovisničkih oblika ponašanja (posebno među mladima) te suradnje širokog kruga aktera iz javnog i civilnog sektora – od javnozdravstvenih ustanova, preko specijaliziranih udruga, do terapijskih zajednica.

Iako pružatelji usluga prepoznaju vrlo širok spektar uzroka beskućništva, valja primijetiti da **ne navode neke uzroke koji se često spominju u inozemnim i domaćim istraživanjima**. Primjerice, nitko beskućništvo ne povezuje s pripadanjem LGBTQ populaciji (usp. Shelton i Bond, 2017.; Kattari i Begun, 2017.; Albert Kennedy Trust, 2017.), većina ih ukazuje na narušene odnose u djetinjstvu, a manje na slabljenje socijalnih veza i gubitak

kontakata s članovima obitelji u kasnijim fazama života (usp. Mabhala i sur., 2017.; Mlinarić, 2011.) te često ne specificiraju strukturne uzroke beskućništva – ne ukazuju, primjerice, na rigidan ekonomski sustav (usp. Tsai i sur., 2018.) ili na neadekvatne zakone i / ili neučinkovito provođenje socijalnih mjera (usp. Prosenica, 2019.).

Kad je riječ o općim pogledima pružatelja usluga na beskućnike kao društvenu skupinu, **rezultati nisu toliko jednoznačni**, a ukazuju na sljedeće zaključke:

- 1) Pružatelji usluga složni su u ocjeni da se beskućništvo danas može dogoditi svakome, ali podvojeni u pogledu procjene senzibiliziranosti javnosti prema beskućnicima.
- 2) U javnosti postoji izvjestan stupanj socijalne distance i predrasuda prema beskućnicima koji se mogu smanjiti kroz intenzivniji kontakt s ovom skupinom.
- 3) Postoje indikacije da među beskućnicima postaje oni koji su beskućništvo odabrali kao stil života, no taj fenomen u Hrvatskoj traži dodatna istraživanja.

Siromaštvo, beskućništvo i beskućnici kroz povijest, a i danas, opterećeni su snažnim vrijednosnim procjenama (Družić Ljubotina, 2012.), a njihova „borba za svakodnevno preživljavanje“ poprima i dimenziju borbe protiv (negativnih) percepcija javnosti, stereotipa i stigme (Barry, 2021.) koji mogu razarajuće djelovati na psihi i kočiti napredak (Goffman, 1963.). U tom kontekstu, na proces socijalnog uključivanja beskućnika posebno negativno mogu djelovati predrasude pružatelja usluga pomoći i podrške ovoj skupini (Phillips, 2015.). Pružatelji usluga obuhvaćeni ovim istraživanjem složni su u tome da se **beskućništvo danas može dogoditi svakome** što je ponovno u suprotnosti s teorijama deprivacijskog kruga (Rowntree, 1901.), (sup)kulture siromaštva (Lewis, 1959.) i potklase (Auletta, 1982.; Wilson, 1987.), a ide u prilog tezi o novim socijalnim rizicima u postindustrijskom društvu (Bonoli, 2007.), na koje socijalna država i sustav socijalne skrbi sve teže pronalaze adekvatne odgovore i rješenja (Bežovan, 2019.a). Dio intervjuiranih pružatelja usluga smatra da je javnost danas puno senzibiliziranija prema beskućnicima nego što je to bio slučaj prije, a da su u tome važnu ulogu odigrale i **pozitivne medijske reprezentacije ove skupine** što potvrđuje teze Caeiro i Gonçalves (2015.) i Calder i sur. (2011.). No, dio pružatelja usluga ne dijeli takvo mišljenje i smatra da u društvu i dalje postoje snažne javne i medijske kampanje kojima je cilj prebacivanje odgovornosti za beskućništvo isključivo na individualnu razinu, a razlozi za takvu praksu možda su i funkcionalne naravi (Gans, 1972.) – „nesiromašni“ tako potvrđuju svoj status.

Referirajući se između ostalog i na vlastita iskustva, pružatelji usluga upozoravaju da **dio javnosti i dalje zadržava izvjestan stupanj socijalne distance prema beskućnicima** što je na tragu ranijih istraživanja javnog mnijenja o ovoj skupini (usp. Lyon-Callo, 2001.; Burić,

2019.). Odbijanje beskućnika od lokalne zajednice i perpetuiranje tzv. NIMBY sindroma može rezultirati pojavom meta-stereotipa (Vázquez i sur., 2017.), odnosno izbjegavanjem kontakata s građanima od samih beskućnika zbog pretpostavke da isti ne žele kontakt s njima. Sve ove pojave otežavaju proces socijalne (re)integracije i socijalnog uključivanja beskućnika. Potencijalno rješenje za smanjenje socijalne distance prema beskućnicima možda se nalazi u testiranju hipoteze o kontaktu (Knecht i Martinez, 2009.), odnosno u uspostavljanju intenzivnijeg kontakta beskućnika i lokalne zajednice kroz aktivnosti kao što su javne tribine, uređivanje javnih površina i volontiranje.

Iako pružatelji usluga određena ponašanja svojih korisnika (npr. sitne krađe i konzumiranje alkohola i droga) pretežno tumače kao posljedicu situacijske prisile (Liebow, 1967.), većina ih smatra da među njihovim korisnicima postoje i oni koji su **beskućništvo odabrali kao stil života** što je na tragu teorije (sup)kulture siromaštva (Lewis, 1959.), a u suprotnosti s, primjerice, teorijom situacijske prisile (Liebow, 1967.; 1993.). No, ovakva se shvaćanja mogu protumačiti i kao bijeg od odgovornosti pružatelja usluga za neuspješan ishod procesa planiranih promjena, stoga traže potvrdu i samih beskućnika. Ako se pokažu točnima i ako među beskućnicima doista postoje oni koji iz određenih razloga ne žele promijeniti svoju životnu situaciju, to navodi na potrebu za promišljanjem (individualne i kolektivne) odgovornosti za rješavanje problema beskućništva, primjerenosti dijela mjera javnih politika te koncepata socijalne uključenosti i isključenosti (beskućnika) općenito.

## *6.2. Kako pružatelji usluga doživljavaju poželjne modele socijalnog uključivanja beskućnika?*

Drugi je specifični cilj rada bio usporediti i raspraviti poglede pružatelja usluga pomoći i podrške beskućnicima na poželjne modele socijalnog uključivanja ove društvene skupine. Rezultati ukazuju na to da je **među pružateljima usluga prisutno široko shvaćanje koncepta i procesa socijalnog uključivanja** ove društvene skupine:

- 1) Pružatelji usluga suglasni su oko toga da se socijalno uključivanje beskućnika prije svega treba temeljiti na načelima individualnog pristupa, komunikacije i osnaživanja.
- 2) Iako ističu da postoje skupine korisnika za koje su primjerena, pružatelji usluga uglavnom smatraju da skloništa nisu poželjan model socijalnog uključivanja beskućnika.
- 3) Inovativni modeli, kao što su Stanovanje prvo i socijalno poduzetništvo, prepoznati su među pružateljima usluga, ali ne zauzimaju dominantno mjesto u njihovoj percepciji poželjnih modela socijalnog uključivanja beskućnika.

- 4) Većina pružatelja usluga slaže se u ocjeni da je radno-tržišna (re)aktivacija beskućnika važan element u procesu njihova socijalnog uključivanja, a dio ih ukazuje i na druge pogodnosti rada koje nadilaze one strogo financijske naravi.
- 5) Dio pružatelja usluga ukazuje na važnost prepoznavanja i zadovoljavanja kulturnih, socijalnih i duhovnih potreba beskućnika tijekom procesa njihova socijalnog uključivanja.

Iako su kod pružatelja usluga uočena različita shvaćanja i prioritizacije određenih aspekata socijalnog uključivanja beskućnika, gotovo su svi eksplicitno naglasili da se, neovisno o tome „kojim se smjerom krene“, **nužno voditi načelima individualnog pristupa, komunikacije i osnaživanja korisnika** što u potpunosti korespondira savjetima iz stručne literature (usp. Urbanc, 2006.; Banks, 1995.) te nalazima ranijih domaćih istraživanja (usp. Rukavina, 2020.; Kramar, 2013.; Pavlović, 2013.). Proces planiranih promjena koji bi, u konačnici, trebao rezultirati (ponovnim) socijalnim uključivanjem korisnika, valja shvatiti ne kao „propovijedanje i monolog“ stručnog osoblja, već kao „suradnju i dijalog“ između pružatelja usluga i korisnika, u kojem oni zajedno otkrivaju korisnikove potencijale i resurse za buduće pozitivne ishode. U tom kontekstu, važno je da pružatelji usluga odustanu od dihotomnih, „crno-bijelih“ tumačenja i da poštuju pravo korisnika na samoodređenje, kao i njegovo viđenje i doživljavanje toga kakav mu je oblik pomoći i podrške potreban u određenom trenutku (Urbanc, 2006.).

Različiti oblici skloništa tradicionalno su jedan od najpopularnijih modela pomoći i podrške beskućnicima (Mackie i sur., 2019.). Autori ističu da ona korisnicima pružaju mogućnost zadovoljenja osnovnih životnih potreba, stručnu pomoć i podršku, utočište od nasilja i društvene stigme (Petrovich i sur., 2017.), ali i mogućnost interakcije i povezivanja s drugim osobama koje se nalaze u njima sličnoj situaciji (Bell i Walsh, 2015.). Pružatelji usluga obuhvaćeni ovom analizom načelno se slažu da bi Hrvatska ostvarila određeni napredak na području borbe protiv beskućništva kad bi se svi veći gradovi i županije pridržavali obveze iz *Zakona o socijalnoj skrbi* (NN 18/22, čl. 291., st. 1.) i **na svojem području organizirali prihvatilišta i prenoćišta za beskućnike**, ali isto tako upozoravaju da **ona nisu idealno rješenje za sve skupine korisnika** (npr. za mlade i radno sposobne korisnike) zbog toga što potiču institucionalizaciju i izolaciju, i zbog toga što se u njima često teško ostvaruje načelo individualnog pristupa. Pružatelji usluga ističu da u takvom okruženju korisnici često ne razvijaju dugoročne ciljeve, već se prepuštaju rutinama i žive „od danas do sutra“ što potvrđuje zaključke ranijih istraživanja (usp. Jadidzadeh i Kneebone, 2018.; Schutt, 2003., prema

Maesele i sur., 2014.) o opasnosti pojave „kroničnog beskućništva“. S obzirom na to da beskućnicima za izlazak iz beskućništva (često) treba puno više od pomoći u podmiranju osnovnih životnih potreba (Rukavina, 2020.), stručno osoblje skloništa trebalo bi težiti tome da ne pruža samo jednokratnu pomoć, već da za svoje korisnike organizira i druge radne, obrazovne i rekreacijske aktivnosti koje dokazano dovode do poboljšanja fizičkog, mentalnog i socijalnog blagostanja korisnika (Rutenfrans-Stupar i sur., 2019.).

Iako uspješnost tradicionalnih modela socijalnog uključivanja beskućnika varira od zemlje do zemlje, autori upozoravaju da oni sve teže odgovaraju na složene potrebe korisnika (Ferguson i Xie, 2008.) zbog čega se javlja potreba za inovativnim rješenjima, kao što su Stanovanje prvo i socijalno poduzetništvo. Kad je riječ o stambenom zbrinjavanju beskućnika, dio pružatelja usluga smatra da bi se Hrvatska trebala ugledati na SAD, Kanadu i neke europske zemlje, u kojima se **model Stanovanje prvo pokazao vrlo uspješnim** te dugoročno učinkovitijim i isplativijim od modela Prvo liječenje (usp. Lemoine i sur., 2021.; Tiderington i sur., 2020.; Aubry i sur., 2015.; Busch-Geertsema, 2013.). No, iako ovaj model „na papiru“ djeluje odlično, ostaje pitanje posjeduje li hrvatski sustav socijalne skrbi, u kojem (za razliku od većine europskih zemalja) nije zaživjela niti praksa socijalnog stanovanja, organizacijske i financijske kapacitete za ovakvu vrstu socijalne inovacije. Stavljajući naglasak na radno-tržišnu dimenziju u procesu socijalnog uključivanja, dio pružatelja usluga ne samo da zagovara, već je i sâm **pokrenuo socijalno-poduzetničke inicijative**. No, ovdje nailaze na problem. Naime, u Hrvatskoj trenutno ne postoji poseban zakon koji uređuje ovo područje, već je obavljanje socijalno-poduzetničkih aktivnosti posredno regulirano kroz nekoliko zakona, kao što su *Zakon o udrugama* (NN 98/19), *Zakon o zadrugama* (NN 98/19), *Zakon o zakladama i fundacijama* (NN 64/01), i *Zakon o ustanovama* (NN 127/19). Vjerojatno najvažniji dokument još je uvijek *Strategija razvoja društvenog poduzetništva u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2015. do 2020. godine*<sup>26</sup> koja definira kriterije prepoznavanja i izvore financiranja socijalnih poduzeća. Hrvatska je jedina zemlja srednje i istočne Europe koja je donijela takvu strategiju, no unatoč tome Baturina i Babić (2021.) upozoravaju da je porezni okvir za djelovanje socijalnih poduzeća i dalje nepovoljan, kao i da se u Hrvatskoj još nije stvorilo poticajno okruženje za razvoj socijalnog poduzetništva.

---

<sup>26</sup> Vlada Republike Hrvatske (2015). *Strategija razvoja društvenog poduzetništva u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2015. do 2020. godine*. Posjećeno 20. 9. 2022. na mrežnoj stranici Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike: <https://mrosp.gov.hr/arhiva-3104-10582/usvojena-strategija-razvoja-drustvenog-poduzetnistva-u-hrvatskoj-11570/11570>.

Isključenost iz tržišta rada i ekonomska isključenost često rezultiraju pribjegavanjem socijalno neprihvatljivim oblicima zarade (npr. kroz rad „na crno“) i / ili ovisnosti o mjerama socijalne pomoći (Kronauer, 1998.). Zbog toga ne iznenađuje činjenica da velik dio pružatelja usluga **prioritizira upravo radno-tržišnu (re)integraciju svojih korisnika** što odgovara rezultatima ranijih istraživanja (Vuk, 2019.; Penava, 2018.; Kasipović, 2017.). No, također naglašavaju da se pogodnosti rada u procesu socijalnog uključivanja beskućnika ne manifestiraju samo kroz poboljšanje njihova materijalnog statusa, već i kroz povećanje samopouzdanja i zadovoljstva vlastitim životom što je također u skladu s nalazima ranijih istraživanja (usp. Ferguson, 2012.; Vuk, 2019.). U tom kontekstu, smjernice za razvoj sustava skrbi o beskućnicima slijede prijedloge pružatelja usluga koji zagovaraju aktivniju provedbu programa javnih radova i financijskog opismenjavanja te pozitivnu diskriminaciju pri zapošljavanju teže zapošljivih skupina.

Iako većina pružatelja usluga u procesu socijalnog uključivanja beskućnika stavlja naglasak na stambeno zbrinjavanje i / ili radnu integraciju, dio ih ne zaboravlja na njihove kulturne, socijalne i duhovne potrebe. Kulturnu dimenziju najčešće spominju u kontekstu **pristupa javnim knjižnicama**. Pored činjenice da se u njima često provode projekti unaprjeđenja informatičkih znanja i vještina, čijim razvojem korisnici postaju konkurentniji na tržištu rada, one su također i „sigurna utočišta“ gdje beskućnici mogu „predahnuti“ od svakodnevne stigmatizacije i razvijati svoju kreativnost (Bunić, 2012.; 2013.a; 2013.b), a ne treba zaboraviti ni ulogu knjižnica u promicanju ljudskih prava i uključivanju svih skupina korisnika u društvo (Vinojčić Tota, 2012.). Nadalje, beskućnici su često žrtve socijalne izolacije koja se manifestira smanjenim brojem socijalnih kontakata, padom kvalitete socijalnih odnosa, i / ili koncentracijom socijalnih odnosa unutar uskog kruga ljudi koji se nalaze u sličnoj životnoj situaciji (Kronauer, 1998.). No, aspekt koji se često zanemaruje, a koji prepoznaje i dio pružatelja usluga obuhvaćenih ovom analizom, taj je da **beskućnici često razvijaju bliske i emocionalne međusobne odnose** (Bell i Walsh, 2015.) koje ponekad nije uputno „razbijati“, čak i po cijenu izostanka realizacije stambenog zbrinjavanja. Konačno, manji dio pružatelja usluga, uglavnom onih koji usluge pomoći i podrške beskućnicima pružaju u okviru crkvenih organizacija, ističe važnost **duhovne podrške** „na putu“ socijalnog uključivanja svojih korisnika. Ovakvi pogledi odgovaraju rezultatima nedavno provedenih domaćih istraživanja (Anić i Šikić-Mićanović, 2019.; Anić i Trbojević, 2021.) te upućuju na zaključak da vjera, u uvjetima materijalne i interpersonalne deprivacije, može biti važan resurs za suočavanje sa svakodnevnim izazovima.

### 6.3. Vide li pružatelji usluga prepreke i prostor za napredak sustava skrbi o beskućnicima?

Treći je specifični cilj rada bio usporediti i raspraviti poglede pružatelja usluga pomoći i podrške beskućnicima na prepreke u socijalnom uključivanju te njihove prijedloge za unaprjeđenje sustava pomoći i podrške ovoj društvenoj skupini. Kad je riječ o preprekama s kojima se suočavaju sami beskućnici, **pružatelji usluga uglavnom upozoravaju na one strukturne naravi**. Navode se:

- 1) Nevažeci osobni dokumenti, kriminalizacija beskućništva i složena birokracija.
- 2) Prepreke koje proizlaze iz sustava socijalne skrbi.
- 3) Nemogućnost pronalaska i zadržavanja stabilnog zaposlenja.
- 4) Nedostatak osobnih resursa i kapaciteta samih korisnika.

Kao i u slučaju uzroka, razlozi zbog kojih osobe ne uspijevaju izaći iz beskućništva mogu biti individualnog i strukturnog karaktera (Sample i Ferguson, 2019.; Piat i sur., 2015.). Kao jednu od osnovnih prepreka izlasku iz beskućništva svojih korisnika, pružatelji usluga navode **neposjedovanje važećih osobnih dokumenata** što potvrđuje ranije istraživanje Mlinara i Kozar (2012.) među korisnicima prihvatilišta za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Zagreb. Prema *Zakonu o prebivalištu* (NN 158/13, čl. 6., st. 1.), nadležni Centri za socijalnu skrb dužni su omogućiti prijavu na svoju adresu onim korisnicima koji nemaju važeću osobnu iskaznicu, odnosno prijavljeno prebivalište / boravište na drugoj adresi. Iako u resornom Ministarstvu tvrde da Centri to uredno čine, mnogi drugi pružatelji usluga upozoravaju da se Centri iz raznih razloga često ne pridržavaju spomenute zakonske obveze što njihove korisnike dovodi u nepovoljan položaj. Pored toga što bez važeće osobne iskaznice ne mogu ostvariti određena prava iz sustava socijalne skrbi (i drugih sustava) (Blagus, 2012.), beskućnici također riskiraju i to da **njihov boravak na javnim mjestima policijski službenici protumače kao skitnju** za što je, prema *Zakonu o prekršajima protiv javnog reda i mira* (NN 29/94), predviđena novčana ili čak kazna zatvora. Iako beskućnici zbog ovoga često svjedoče o policijskom nasilju (Barbarić, 2020.), valja priznati da policijski službenici (najčešće) samo provode zakon i da je ovaj problem potrebno rješavati na višim razinama. Jedna od strukturnih, odnosno zakonskih promjena, mogla bi ići u smjeru toga da se osobna iskaznica ne veže uz prebivalište / boravište, već prvenstveno uz identitet ili identifikacijski broj osobe, kao što je to slučaj u nekim europskim zemljama. Slična nelogičnost postoji i u slučaju zdravstvenog osiguranja koje su korisnici dužni regulirati u mjestu iz kojeg (izvorno) dolaze. Iako ovaj aspekt nije eksplicitno prepoznat u ranijim istraživanjima, pojedini pružatelji usluga u ovom kontekstu upozoravaju i na ponekad **vrlo složene birokratske procedure** koje korisnici teško



svladavaju, iz čega proizlazi potreba za pomoći stručnog osoblja. Iz svega navedenog nameće se zaključak da neposjedovanje važećih osobnih dokumenata u Hrvatskoj snažno perpetuira institucionalnu, ali i prostornu isključenost (usp. Kronauer, 1998.).

Nadalje, iako bi njegova svrha trebala biti ta da korisnicima olakša izlazak iz nepovoljne životne situacije, pružatelji usluga primjećuju da je upravo **sustav socijalne skrbi taj koji često „koči“ beskućnike na putu izlaska iz beskućništva** što korespondira nekim inozemnim i domaćim istraživanjima (Poremski i sur., 2014.; Blagus, 2012.). Kao prvo, naglašavaju da je iznos zajamčene minimalne naknade (koji je u trenutku provođenja intervjua iznosio 800 kuna) nedovoljan za podmirivanje osnovnih životnih potreba, posebno kad je riječ o stanovanju u većim gradovima. U tom kontekstu, Vlada bi trebala razmotriti opciju indeksacije, odnosno usklađivanja iznosa socijalne pomoći s rastom potrošačkih cijena. Zatim, iako u resornom Ministarstvu to negiraju, dio pružatelja usluga upozorava da se velik broj gradova i županija ne pridržava obveze iz *Zakona o socijalnoj skrbi* (NN 18/22, čl. 291., st. 1.), prema kojoj su dužni osigurati prihvatilišta i prenoćišta za beskućnike na svojem području. Ovakva praksa otežava beskućnicima ostvarivanje njihovih prava u matičnim sredinama te ih navodi na „migraciju“ u druge gradove gdje često završavaju na ulici, budući da je pravo na ostvarivanje smještaja u prihvatilištima i prenoćištima ponovno povezano s adresom prebivališta / boravišta. S druge strane, u kontekstu prihvatilišta i prenoćišta, pružatelji usluga opet upozoravaju na ranije spomenuti problem institucionalizacije korisnika.

Kao jednu od većih prepreka socijalnom uključivanju, pružatelji usluga navode i **nemogućnost pronalaska, odnosno zadržavanja stabilnog zaposlenja svojih korisnika**. Iako je kod dijela beskućnika ono posljedica starosti, narušenog zdravstvenog stanja i / ili neusklađenosti profesionalnih vještina s potrebama na tržištu rada, pružatelji usluga dominantnije upozoravaju na diskriminaciju ove skupine od poslodavaca što je u skladu s nalazima ranijih istraživanja (usp. Sample i Ferguson, 2019.; Piat i sur., 2015.) te više ukazuje na strukturnu, a manje na individualnu odgovornost za isključenost iz tržišta rada, odnosno ekonomsku isključenost (usp. Kronauer, 1998.). Naime, pružatelji usluga navode da poslodavci često odbijaju zaposliti beskućnike kad uoče da im je prebivalište prijavljeno na adresu Centra za socijalnu skrb, prihvatilišta ili prenoćišta ili, pak, idu u drugu krajnost tako što ih nastoje iskoristiti kao „jeftinu radnu snagu“. Za ovaj problem teško je ponuditi jednostavno rješenje, ali neke od smjernica svakako mogu biti da se nadležni zavodi za zapošljavanje snažnije angažiraju u radnoj (re)integraciji beskućnika u sustav formalne ekonomije te da se među poslodavcima podiže svijest o ovoj društvenoj skupini.

Konačno, dio pružatelja usluga kod svojih korisnika uočava **nedostatak osobnih resursa i kapaciteta za promjenu vlastite životne situacije**, čime potvrđuju nalaze nekih inozemnih i domaćih istraživanja (usp. Sample i Ferguson, 2019.; Karačić, 2013.). U ovom kontekstu, uputno je ponovno podsjetiti na važnost načela individualnog pristupa, komunikacije i osnaživanja (usp. Urbanc, 2006.; Banks, 1995.) kojima bi se trebali voditi svi koji pružaju usluge pomoći i podrške (i to ne samo beskućnicima) kako bi proces planiranih promjena bio što uspješniji, na obostrano zadovoljstvo pružatelja usluga i korisnika.

Kad je riječ o preprekama u radu, **pružatelji usluga ističu razne probleme:**

- 1) Svi pružatelji usluga upozoravaju na nepoznanicu o stvarnom broju beskućnika u Hrvatskoj, iz čega proizlaze mnoga ograničenja u borbi protiv beskućništva.
- 2) Velik broj pružatelja usluga, posebno onih iz civilnog sektora, ukazuje na manjak kadrovskih, stručnih i financijskih kapaciteta za učinkovito obavljanje svoje djelatnosti.
- 3) Svi pružatelji usluga prepoznaju važnost međusektorske suradnje u borbi protiv beskućništva, iako ju neki ostvaruju u većoj, a neki u manjoj mjeri.

Formuliranje uspješnih strategija borbe protiv beskućništva traži poznavanje obuhvata problema, odnosno broja beskućnika. No, pružatelji usluga **upozoravaju na nepoznanicu o stvarnom broju beskućnika** što potvrđuje navode Bežovana (2019.b) i Družić Ljubotine i Kneževića (2012.) o nepostojanju sistemskog načina brojanja beskućnika u Hrvatskoj. Ova činjenica zabrinjavajuća je iz nekoliko razloga. Prvo, onemogućuje formuliranje javnih politika, mjera i instrumenata borbe protiv beskućništva na nacionalnoj i lokalnim razinama. Drugo, negiranje postojanja beskućnika izuzima od odgovornosti dio gradova i županija za organiziranje zakonski propisanih usluga pomoći i podrške ovoj skupini. Treće, otežava evaluaciju projekata i programa koji se provode, kao i međunarodne usporedbe. Iako je teško ponuditi jednostavan savjet za rješavanje ovog problema, početak može biti u boljoj komunikaciji i suradnji svih pružatelja usluga (javnih i civilnih).

Mnogi pružatelji usluga, a posebno oni iz civilnog sektora, ukazuju na **manjak kadrovskih, stručnih i financijskih kapaciteta za učinkovito obavljanje djelatnosti**. Dio ih ističe da istovremeno moraju raditi s prevelikim brojem korisnika što im onemogućuje da se svakome od njih posvete onoliko koliko bi htjeli i trebali, a također upozoravaju i na problem „sagorijevanja“ uslijed nedostatka podrške i supervizije koja je vrlo važan aspekt rada u socijalnim djelatnostima (usp. Curiale i sur., 2020.; Urbanc, 2016.; Ajduković i Cajvert, 2001.). Nadalje, pružatelji usluga upozoravaju da im Centri za socijalnu skrb na smještaj često šalju korisnike kojima je potreban drukčiji oblik pomoći i podrške, a za čije rješavanje problema oni

nemaju (dovoljno) stručnih znanja. Ovaj problem potvrđuje rezultate nedavno provedenog istraživanja Šikić-Mićanović i sur. (2020.) o kvaliteti usluga za beskućnike u Hrvatskoj i upućuje na potrebu za većim stupnjem koordinacije među pružateljima socijalnih usluga. Velik dio pružatelja usluga posebno naglašava kontinuirani nedostatak financijskih sredstava, zbog čega ne udovoljavaju (ili jedva udovoljavaju) uvjetima iz *Pravilnika o standardima kvalitete socijalnih usluga* (NN 143/14) i *Pravilnika o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga* (NN 40/14). Ovi navodi u skladu su s ranijim istraživanjima (usp. Šikić-Mićanović i sur., 2020.; Karačić, 2013.), a potencijalno rješenje leži u sufinanciranju projekata i usluga iz fondova Europske unije, iako i ovo za sobom nosi određene izazove (npr. početnog kapitala i stručnih kapaciteta za pisanje kvalitetnih projektnih prijedloga).

Iako dio pružatelja usluga smatra da je država ta koja treba snositi primarnu odgovornost za skrb o beskućnicima, **svi prepoznaju važnost međusektorske suradnje u borbi protiv beskućništva** što je u skladu s rezultatima mnogih ranijih istraživanja (van der Tier i sur., 2020.; Karačić, 2013.; Marković, 2012.; Pavlović, 2012.). Kroz višesektorski pristup i aktivni angažman i partnerstvo različitih državnih, javnih, privatnih i neprofitnih dionika, ali i vjerskih zajednica, razvija se koncept integriranih socijalnih usluga za koji Marković (2012.) smatra da polučuje najbolje rezultate u ponovnom uključivanju beskućnika u društvene tokove. U kontekstu međusektorske suradnje posebno valja ukazati na ulogu nevladinih organizacija čiji se značaj ne očituje samo u pružanju usluga nad kojima je donedavno monopol imala država, već i u zastupanju interesa određenih skupina te jačanju demokratskog poretka.

## 7. ZAKLJUČAK

Uz primjenu višestrukog teorijskog okvira i osvrt na brojna inozemna i domaća empirijska istraživanja, predstavljeno istraživanje i diplomski rad **daju doprinos raspravi o siromaštvu i beskućništvu u Hrvatskoj** te ukazuju na koherentnost pogleda različitih pružatelja socijalnih usluga kao važnog elementa u socijalnom uključivanju ranjivih društvenih skupina. Iako je riječ o radu na diplomskoj razini studija koji ima i određena ograničenja, vjerujem da isti može poslužiti kao polazišna točka za buduća istraživanja, kao izvor podataka za unaprjeđenje prakse i sustava skrbi o beskućnicima i drugim ranjivim društvenim skupinama te kao motivacija za daljnji razvoj integriranih socijalnih usluga i kombinirane socijalne politike u Hrvatskoj.

Smatram da sam **uspješno ostvario sve ciljeve i ponudio konkretne odgovore na sva istraživačka pitanja koja sam postavio u radu**. Kroz analizu intervju sa širokim krugom

pružatelja usluga pomoći i podrške beskućnicima u Hrvatskoj, saznaje se da među njima postoji visok stupanj slaganja oko toga što osobe dovodi u beskućništvo, da socijalno uključivanje svojih korisnika shvaćaju kao višedimenzionalan, dinamičan i relacijski proces te da uočavaju brojne individualne i strukturne prepreke i izazove koji stoje na putu njihova izlaska iz beskućništva. Zašto je uopće važno što pružatelji usluga (i opća javnost) misle o beskućnicima? Odgovor je zato što njihovi stavovi, između ostalog, utječu i na odnos države prema beskućnicima, odnosno na kreiranje javnih politika. Ako u društvu prevladava stav da beskućništvo nije problem ili da su isključivo beskućnici ti koji su odgovorni za stanje u kojem se nalaze, veća je vjerojatnost da će ih se percipirati kao „nezaslužne“ siromašne i manja je vjerojatnost da će se država pobrinuti za njih (Laenen, 2020.).

Iako dobivene rezultate smatram vrijednima i korisnima za znanstvenu zajednicu i praksu, valja ukazati i na **određena ograničenja, odnosno nedostatke rada**. Prvo, iako je moja analiza zahvatila širok spektar perspektiva, odnosno pogleda na različite aspekte socijalnog uključivanja beskućnika, izostaju perspektive članova akademske zajednice i samih beskućnika. Nadalje, s ciljem izbjegavanja nametanja pristupa „odozgo“ istraživanje je bilo induktivnog tipa što je u određenoj mjeri otežalo analizu budući da svim pružateljima usluga nisu postavljena ista i eksplicitna pitanja o svim temama koje su analizirane. Također, budući da su od trenutka provođenja intervjua do izrade ovog diplomskog rada prošle gotovo tri godine, moguće je da je u sustavu socijalne skrbi (i drugim sustavima) došlo do određenih promjena koje bi, da se intervjui provode danas, rezultirale drukčijim pogledima pružatelja usluga na stanje beskućništva u Hrvatskoj.

Iz navedenih ograničenja proizlaze i **prijedlozi za buduća istraživanja ove teme**. Kao prvo, istraživanja bi trebala obuhvatiti još širi krug pružatelja usluga pomoći i podrške beskućnicima, a posebno one iz nadležnih Centara za socijalnu skrb u manjim gradovima kako bi se utvrdilo stanje stvari na razini cijele Hrvatske. Nadalje, kao nadopuna individualnim intervjuiima mogle bi se provesti i fokus grupe gdje bi pružatelji usluga iz različitih područja kroz interakciju „licem-u-lice“ iznijeli i argumentirali svoja viđenja uzroka, poželjnih modela te prepreka u sustavu skrbi o beskućnicima, ali i sustavu socijalne skrbi općenito. Konačno, poglede pružatelja usluga svakako bi trebalo usporediti s iskustvima „iz prve ruke“ samih beskućnika budući da oni svakodnevno proživljavaju ono o čemu pružatelji usluga samo imaju manje ili više informirano mišljenje.

## 8. LITERATURA

- Ajduković, M., & Cajvert, Lj. (2001). Supervizija psihosocijalnog rada kao specifični oblik profesionalnog razvoja stručnjaka u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 8(2), 195-214.
- Albert Kennedy Trust (2015). *Youth Homelessness: A UK National Scoping of Cause, Prevalence, Response, and Outcome*. Posjećeno 17. 8. 2022. na mrežnoj stranici Profesionalnog udruženja socijalnih radnika Ujedinjenog Kraljevstva: [https://www.basw.co.uk/system/files/resources/basw\\_31219-10\\_0.pdf](https://www.basw.co.uk/system/files/resources/basw_31219-10_0.pdf).
- Allman, D. (2013). The Sociology of Social Inclusion. *SAGE Open*, 3(1), 1-16.
- Alowaimier, O. (2018). Causes, Effects and Issues of Homeless People. *Journal of Socialomics*, 7(3), 1-4.
- Anderson, I., Filipović Hrast, M., & Finnerty, J. (2016). Researching Homelessness: Challenging Exclusion? *Social Inclusion*, 4(4), 1-4.
- Anić, J. R., & Šikić-Mićanović, L. (2019). „If You Can Turn to God, You Can Turn to Anyone!“ The Role of Faith among Homeless Women in Croatia. *Religion and Gender*, 9(1), 6-26.
- Anić, J. R., & Trbojević, F. (2021). „You Are a Foreigner in Your Own City and in Your Own Country; I Mean, You Are Literally Like a Refugee“: The Role of Religion in the Lives of Homeless Women – (Hidden) Migrants. U Furlan Štante, N., Bjelica, M., & Anić, J. R. (ur.), *Women's Religious Voices. Migration, Culture and (Eco)Peacebuilding* (15-31). Münster: LIT Verlag.
- Atherton, I., & McNaughton Nicholls, C. M. (2008). „Housing First“ as a Means of Addressing Multiple Needs and Homelessness. *European Journal of Homelessness*, 2(1), 289-303.
- Atkinson, A. (1998). Social Exclusion, Poverty and Unemployment. U Atkinson, A., & Hills, J. (ur.), *Exclusion, Employment and Opportunity?* (9-25). London: London School of Economics.
- Aubry, T., Tsemberis, S., Adair, C. E., Veldhuizen, S., Streiner, D., Latimer, E., Sareen, J., Patterson, M., McGarvey, K., Kopp, B., Hume, C., & Goering, P. (2015). One-Year Outcomes of a Randomized Controlled Trial of Housing First with ACT in Five Canadian Cities. *Psychiatric Services*, 66(5), 463-469.
- Auletta, K. (1982). *The Underclass*. New York: Random House.
- Banks, S. (1995). *Ethics and Values in Social Work*. London: Macmillan Press Ltd.

- Barbarić, Đ. (2020). *Siromaštvo – mrlja na savjesti čovječanstva. Prikaz okvira i mogućnosti suzbijanja siromaštva u RH*. Split: Udruga MoSt.
- Barile, J. P., Pruitt, A. S., & Parker, J. L. (2018). A Latent Class Analysis of Self-Identified Reasons for Experiencing Homelessness: Opportunities for Prevention. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 28(2), 94-107.
- Barry, A. (2021). *College Students' Perception of Homelessness and Community Support Programs*. Diplomski rad. Stillwater: University of Oklahoma Honors College.
- Batterham, D. (2020). *Public Perceptions of Homelessness – a Literature Review*. Posjećeno 13. 8. 2022. na mrežnoj stranici organizacije Launch Housing: [https://cms.launchhousing.org.au/app/uploads/2020/06/Public-perceptions\\_a-literature-review\\_Final\\_Public.pdf](https://cms.launchhousing.org.au/app/uploads/2020/06/Public-perceptions_a-literature-review_Final_Public.pdf).
- Baturina, D., & Babić, Z. (2021). *Socijalna ekonomija i socijalno poduzetništvo*. Zagreb: Pravni fakultet.
- Bell, M., & Walsh, C. A. (2015). Finding a Place to Belong: The Role of Social Inclusion in the Lives of Homeless Men. *The Qualitative Report*, 20(12), 1974-1994.
- Berghman, J. (1997). The Resurgence of Poverty and the Struggle Against Exclusion: A New Challenge for Social Security in Europe? *International Social Security Review*, 50(1), 3-21.
- Bežovan, G. (2005). Socijalna politika i neprofitni sektor. U Puljiz, V., Bežovan, G., Zrinščak, S., & Šućur, Z. (ur.), *Socijalna politika: povijest, sustavi, pojmovnik* (387-424). Zagreb: Pravni fakultet.
- Bežovan, G. (2019a). Hrvatska socijalna politika u vremenu globalizacije i europeizacije. U Bežovan, G., Puljiz, V., Šućur, Z., Babić, Z., Dobrotić, I., Matković, T., & Zrinščak, S. (ur.), *Socijalna politika Hrvatske (2. izdanje)* (59-108). Zagreb: Pravni fakultet.
- Bežovan, G. (2019b). *National Strategies to Fight Homelessness and Housing Exclusion: Croatia*. Brussels: European Social Policy Network.
- Bežovan, G., & Matančević, J. (2017). *Civilno društvo i pozitivne promjene*. Zagreb: Školska knjiga.
- Blagus, M. (2012). Beskućništvo – privremeno stanje ili stil života? U Družić Ljubotina, O. (ur.), *Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva* (153-159). Zagreb: Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.
- Bonoli, G. (2007). Time Matters: Postindustrialization, New Social Risks, and Welfare State Adaptation in Advanced Industrial Democracies. *Comparative Political Studies*, 40(5), 495-520.

- Bramley, G., & Fitzpatrick, S. (2017). Homelessness in the UK: Who is Most at Risk? *Housing Studies*, 33(1), 96-116.
- Bratoš, P., & Mrdeža Bajsi, I. (2020). *Beskućništvo jučer, danas, sutra*. Zagreb: Centar za razvoj neprofitnih organizacija.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Budescu, M., Sisselman-Borgia, A., & Torino, G. C. (2020). An Experimental Approach to Assessing the Attitudes of Social Service and Healthcare Employees toward the Homeless. *Journal of Social Service Research*, 47(2), 245-255.
- Bunić, S. (2012). Što knjižnice čine za beskućnike? U Družić Ljubotina, O. (ur.), *Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva* (125-137). Zagreb: Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.
- Bunić, S. (2013a). Izazovi i rezultati projekta Knjigom do krova. U Bunić, S. (ur.), *Druga prilika: izazovi i perspektive u radu s beskućnicima* (99-117). Zagreb: Knjižnice grada Zagreba.
- Bunić, S. (2013b). Libraries and the Homeless: Experiences, Challenges and Opportunities – Socio-Economic Background of Homelessness in Croatia. *Library Review*, 62(1-2), 34-42.
- Burić, N. (2019). *Samopercepcija beskućnika na temelju stavova opće populacije*. Diplomski rad. Rijeka: Fakultet zdravstvenih studija.
- Busch-Geertsema, V. (2013). *Housing First Europe: Final Report*. Brussels: European Commission.
- Caeiro, T., & Gonçalves, A. (2015). Homelessness – Press, Policies and Public Opinion in Portugal. *European Journal of Homelessness*, 9(1), 99-122.
- Calder, M., Hansard, A., Richter, S., Kovacs Burns, K., & Yuping, M. (2011). Framing Homelessness for the Canadian Public: The News Media and Homelessness. *Canadian Journal of Urban Research*. 20(2), 1-19.
- Chamie, J. (2020). *As Cities Grow, So Do the Numbers of Homeless*. Posjećeno 10. 8. 2022. na mrežnoj stranici Sveučilišta Yale: <https://archive-yaleglobal.yale.edu/content/cities-grow-so-do-numbers-homeless>.
- Christian, J., Abrams, D., Clapham, D., Nayyar, D., & Cotler, J. (2016). Intentions to Move from Homelessness to Social Inclusion: The Role of Participation Beliefs, Attitudes and Prior Behaviour. *Social Inclusion*, 4(4), 16-27.

- Clarke, A. (2016). The Prevalence of Rough Sleeping and Sofa Surfing amongst Young People in the UK. *Social Inclusion*, 4(4), 60-72.
- Corbetta, P. (2003). *Social Research: Theory, Methods and Techniques*. London: SAGE Publications.
- Curiale, C., Lenzi, M., Gaboardi, M., Disperati, F., & Santinello, M. (2020). Training, Supervision and Capability-Fostering Approach: A Comparison Between Housing First and Traditional Services in Eight European Countries. *European Journal of Homelessness*, 14(4), 127-147.
- Družić Ljubotina, O. (2012). Koliko (ne) znamo o beskućništvu? U Družić Ljubotina, O. (ur.), *Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva* (15-28). Zagreb: Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.
- Družić Ljubotina, O., & Knežević, M. (2012). Izazovi u pristupanju problemu beskućništva u Hrvatskoj. *Socijalna misao*, 19(4), 75-88.
- Družić Ljubotina, O., Kletečki Radović, M., & Ogresta, J. (2016). *Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj*. Zagreb: Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.
- Državni zavod za statistiku (2022). *Pokazatelji siromaštva i socijalne isključenosti u 2021*. Posjećeno 15. 8. 2022. na mrežnoj stranici Državnog zavoda za statistiku: <https://podaci.dzs.hr/2022/hr/29178>.
- Edgar, B., Harrison, M., Watson, P., & Busch-Geertsema, V. (2007). *Measurement of Homelessness at European Union Level*. Posjećeno 12. 8. 2022. na mrežnoj stranici Europske komisije: [https://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_inclusion/docs/2007/study\\_homelessness\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/docs/2007/study_homelessness_en.pdf).
- Europska komisija (2003). *Joint Report on Social Inclusion. Summarising the Results of the Examination of the National Action Plans for Social Inclusion (2003-2005)*. Posjećeno 11. 8. 2022. na mrežnoj stranici Europske komisije: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:52003DC0773>.
- FEANTSA (2017). *European Typology of Homelessness and Housing Exclusion*. Posjećeno 10. 8. 2022. na mrežnoj stranici FEANTSA-e: <https://www.feantsa.org/download/ethos2484215748748239888.pdf>.
- Ferguson, K. M. (2012). Merging the Fields of Mental Health and Social Enterprise: Lessons from Abroad and Cumulative Findings from Research with Homeless Youths. *Community Mental Health Journal*, 48(1), 490-502.



- Ferguson, K. M., & Xie, B. (2008). Feasibility Study of the Social Enterprise Intervention with Homeless Youth. *Research on Social Work Practice, 18*(1), 5-19.
- Gans, H. J. (1972). Positive Functions of Poverty. *American Journal of Sociology, 78*(2), 275-289.
- Giesler, M. A. (2019). The Collaboration Between Homeless Shelters and Public Libraries in Addressing Homelessness: A Multiple Case Study. *Journal of Library Administration, 59*(1), 18-44.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine.
- Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity*. New York: Simon & Schuster.
- Gosme, L. (2014). Key Steps towards a European Union Homelessness Policy. *Journal of European Social Policy, 24*(3), 289-299.
- Grubešić, M. (2020). *Uzroci beskućništva*. Završni rad. Zagreb: Pravni fakultet.
- Hall, E. (2005). The Entangled Geographies of Social Exclusion/Inclusion for People with Learning Disabilities. *Health & Place, 11*(2), 107-115.
- Hodgetts, D., Stolte, O., Chamberlain, K., Radley, A., Nikora, L., Nabalarua, E., & Groot, S. (2008). A Trip to the Library: Homelessness and Social Inclusion. *Social & Cultural Geography, 9*(8), 933-953.
- Isaak, C. A., Reynolds, K., Sareen, J., & Distasio, J. (2019). The Entrepreneurship of Survival among Urban Adults Experiencing Homelessness and Mental Illness. *Journal of Community Psychology, 47*(6), 1548-1562.
- Jadidzadeh, A., & Kneebone, R. (2018). Patterns and Intensity of Use of Homeless Shelters in Toronto. *Canadian Public Policy, 44*(4), 342-355.
- Jones, S. R. (2000). Representing the Poor and Homeless: Innovations in Advocacy Tackling Homelessness through Economic Self-Sufficiency. *Saint Louis University Public Law Review, 19*(2), 1-29.
- Karačić, Š. (2013). Beskućnici i njihova prava u sustavu socijalne skrbi. U Bunić, S. (ur.), *Druga prilika: izazovi i perspektive u radu s beskućnicima* (37-44). Zagreb: Knjižnice grada Zagreba.
- Kasipović, I. (2017). *Iskustvo beskućništva mladih izašlih iz alternativne skrbi*. Diplomski rad. Zagreb: Pravni fakultet.
- Kattari, S. K., & Begun, S. (2017). On the Margins of Marginalized: Transgender Homelessness and Survival Sex. *Affilia, 32*(1), 92-103.

- Knecht, T., & Martinez, L. M. (2009). Humanizing the Homeless: Does Contact Erode Stereotypes? *Social Science Research*, 38(3), 521-534.
- Kramar, J. (2013). Ulični Suputnik i beskućništvo: način resocijalizacije beskućnika kroz projekt dnevnog centra. U Bunić, S. (ur.), *Druga prilika: izazovi i perspektive u radu s beskućnicima* (81-88). Zagreb: Knjižnice grada Zagreba.
- Kronauer, M. (1998). „Social Exclusion“ and „Underclass“ – New Concepts for the Analysis of Poverty. U Hans-Jürgen, A. (ur.), *Empirical Poverty Research in a Comparative Perspective* (51-76). London: Routledge.
- Kružičević, K. (2016). *Socio-ekonomski kontekst beskućništva u Splitu (na primjeru udruge MoSt)*. Diplomski rad. Split: Filozofski fakultet.
- Laenen, T. (2020). *Welfare Deservingness and Welfare Policy. Popular Deservingness Opinions and their Interaction with Welfare State Policies*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- Latinac, M. (2017). *Konstrukcija i evaluacija skale stava prema beskućnicima*. Diplomski rad. Zagreb: Filozofski fakultet.
- Lemoine, C., Loubière, S., Boucekine, M., Girard, V., Tinland, A., & Auquier, P. (2021). Cost-Effectiveness Analysis of Housing First Intervention with an Independent Housing and Team Support for Homeless People with Severe Mental Illness: A Markov Model Informed by a Randomized Controlled Trial. *Social Science & Medicine*, 272(1), 1-11.
- Levitas, R., Pantazis, C., Fahmy, E., Gordon, D., Lloyd, E., & Patsios, D. (2007). *The Multi-Dimensional Analysis of Social Exclusion*. Bristol: Institute for Public Affairs.
- Lewis, O. (1959). *Five Families: Mexican Case Studies in the Culture of Poverty*. New York: Basic Books.
- Liebow, E. (1967). *Tally's Corner: A Study of Negro Streetcorner Men*. Doktorska disertacija. Washington: Catholic University of America.
- Liebow, E. (1993). *Tell Them Who I Am: The Lives of Homeless Women*. New York: Free Press.
- Lyon-Callo, V. (2001). Making Sense of NIMBY: Poverty, Power and Community Opposition to Homeless Shelters. *City & Society*, 13(2), 183-209.
- Mabhala, M. A., Yohannes, A., & Griffith, M. (2017). Social Conditions of Becoming Homelessness: Qualitative Analysis of Life Stories of Homeless Peoples. *International Journal for Equity in Health*, 16(150), 1-16.
- Mackie, P., Johnsen, S., & Wood, J. (2019). Ending Street Homelessness: What Works and Why We Don't Do It? *European Journal of Homelessness*, 13(1), 85-96.

- Maesele, T., Bie, M. B., & Roets, G. (2014). Between Institutional Inclusion and Invisibility? The Case of Flemish Homelessness Care. *Australian Social Work*, 67(4), 537-550.
- Malenica, Z. (2007). *Ogledi o hrvatskom društvu: prilog sociologiji hrvatskog društva*. Zagreb: Golden marketing.
- Marković, N. (2012). Beskućništvo i djelovanje Katoličke crkve. U Družić Ljubotina, O. (ur.), *Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva* (139-151). Zagreb: Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.
- Maslić Seršić, D., Galić, Z., & Šverko, B. (2006). Nezaposlenost i socijalna isključenost: longitudinalna studija. *Revija za socijalnu politiku*, 13(1), 1-14.
- Mlinar, Z., & Kozar, A. (2012). Prihvatilište za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Zagreb. U Družić Ljubotina, O. (ur.), *Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva* (99-114). Zagreb: Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.
- Mlinarić, D. (2011). *Socijalno marginalizirane obitelji*. Diplomski rad. Rijeka: Filozofski fakultet.
- Murchison, J. M. (2009). *Ethnography Essentials: Designing, Conducting, and Presenting Your Research*. San Francisco: Wiley & Jossey-Bass.
- Novaković, N., Macura, R., & Novaković, N. (2020). Zašto pokrenuti socijalno poduzeće? *Tranzicija*, 23(45), 51-64.
- Nyssens, M. (2006). *Social Enterprise: At the Crossroads of Market, Public Policies and Civil Society*. London: Routledge.
- Pavlović, V. (2012). Volonterski centar Zagreb: Podrška beskućnicima i naučene lekcije. U Družić Ljubotina, O. (ur.), *Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva* (115-123). Zagreb: Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.
- Pavlović, V. (2013). Izazovi rada s beskućnicima iz perspektive volonterskog centra. U Bunić, S. (ur.), *Druga prilika: izazovi i perspektive u radu s beskućnicima* (89-96). Zagreb: Knjižnice grada Zagreba.
- Penava, I. (2018). *Ključni elementi projekta povratka beskućnika na tržište rada*. Specijalistički rad. Zagreb: Ekonomski fakultet.
- Peredo, A. M., & McLean, M. (2006). Social Entrepreneurship: A Critical Review of the Concept. *Journal of World Business*, 41(1), 56-85.
- Petrovich, J. C., Murphy, E. R., Hardin, L. K., & Koch, B. R. (2017). Creating Safe Spaces: Designing Day Shelters for People Experiencing Homelessness. *Journal of Social Distress and the Homeless*, 26(1), 65-72.

- Phillips, L. (2015). Homelessness: Perception of Causes and Solutions. *Journal of Poverty*, 19(1), 1-19.
- Piat, M., Polvere, L., Kirst, M., Voronka, J., Zabkiewicz, D., Plante, M. C., Isaak, C., Nolin, D., Nelson, G., & Goering, P. (2015). Pathways into Homelessness: Understanding How Both Individual and Structural Factors Contribute to and Sustain Homelessness in Canada. *Urban Studies*, 52(13), 2366-2382.
- Pleace, N. (1998). Single Homelessness as Social Exclusion: The Unique and the Extreme. *Social Policy and Administration*, 32(1), 46-59.
- Popay, J., Escorel, S., Hernandez, M., Johnston, H., Mathieson, J., & Rispel, L. (2008). *Understanding and Tackling Social Exclusion: Final Report of the Social Exclusion Knowledge Network of the Commission on Social Determinants of Health*. Geneva: World Health Organization.
- Poremski, D., Whitley, R., & Latimer, E. (2014). Barriers to Obtaining Employment for People with Severe Mental Illness Experiencing Homelessness. *Journal of Mental Health*, 23(4), 181-185.
- Pravilnik o minimalnim uvjetima za pružanje socijalnih usluga. *Narodne novine*, 40/14.
- Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga. *Narodne novine*, 143/14.
- Prosenica, D. (2019). *Stavovi studenata prema problemu beskućništva*. Završni rad. Split: Filozofski fakultet.
- Quilgars, D., & Pleace, N. (2016). Housing First and Social Integration: A Realistic Aim? *Social Inclusion*, 4(4), 5-15.
- Ravenhill, M. (2008). *The Culture Of Homelessness*. London i New York: Routledge.
- Rowntree, B. S. (1901). *Poverty, A Study of Town Life*. London: Macmillan and Co.
- Rukavina, E. (2020). *Pogled u beskućništvo mladih*. Diplomski rad. Zagreb: Pravni fakultet.
- Rutenfrans-Stupar, M., van der Plas, B., den Haan, R., van Regenmortel, T., & Schalk, R. (2019). How is Participation Related to Well-Being of Homeless People? An Explorative Qualitative Study in a Dutch Homeless Shelter Facility. *Journal of Social Distress and the Homeless*, 28(1), 44-55.
- Sample, K., & Ferguson, K. M. (2020). It Shouldn't be this Hard: Systemic, Situational, and Intrapersonal Barriers to Exiting Homelessness among Homeless Young Adults. *Qualitative Social Work*, 19(4), 580-598.
- Šarčević, D. (2018). *Uzroci beskućništva*. Diplomski rad. Zagreb: Pravni fakultet.
- Senat Sveučilišta u Zagrebu (2007). *Etički kodeks Sveučilišta u Zagrebu*. Posjećeno 13. 8. 2022. na mrežnoj stranici Sveučilišta u Zagrebu:

[http://www.unizg.hr/fileadmin/rektorat/O\\_Sveucilistu/Dokumenti\\_javnost/Propisi/Pravilnici/Eticki\\_kodeks.pdf](http://www.unizg.hr/fileadmin/rektorat/O_Sveucilistu/Dokumenti_javnost/Propisi/Pravilnici/Eticki_kodeks.pdf).

- Serme-Morin, C., & Coupechoux, S. (2022). Seventh Overview of Housing Exclusion in Europe. Brussels & Paris: Fondation Abbé Pierre & FEANTSA.
- Shelton, J., & Bond, L. (2017). „It Just Never Worked Out“: How Transgender and Gender Expansive Youth Understand Their Pathways into Homelessness. *Families in Society*, 98(4), 284-291.
- Šikić-Mićanović, L. (2010). Homelessness and Social Exclusion in Croatia. *European Journal of Homelessness*, 4(1), 45-64.
- Šikić-Mićanović, L. (2011). Rodne asimetrije i beskućništvo u Hrvatskoj. U Radačić, I., & Vince Paulla, J. (ur.), *Ljudska prava žena. Razvoj na međunarodnoj i nacionalnoj razini 30 godina nakon usvajanja Konvencije UN-a o uklanjanju svih oblika diskriminacije žena* (239-257). Zagreb: Institut društvenih znanosti Ivo Pilar i Ured za ravnopravnost spolova Vlade Republike Hrvatske.
- Šikić-Mićanović, L. (2012a). Beskućništvo u Hrvatskoj: pregled rezultata kvalitativnog istraživanja. U Družić Ljubotina, O. (ur.), *Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva* (29-41). Zagreb: Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.
- Šikić-Mićanović, L. (2012b). Gender Experiences of Homelessness in Croatia. U Daskalova, K., Hornstein Tomić, C., Kaser, K., & Radunović, F. (ur.), *Gendering Post-Socialist Transition Studies of Changing Gender Perspectives* (97-116). Vienna: LIT Verlag.
- Šikić-Mićanović, L. (2013). Hope in Homeless People through Their Social Connectedness. U Anić, J. R., Filipović, A. T., Knezović, K., & Šikić-Mićanović, L. (ur.), *And God will Wipe away all Tears from their Eyes. A Theological Approach to the Suffering and Hopes of Women* (143-158). Zagreb: Institut društvenih znanosti Ivo Pilar.
- Šikić-Mićanović, L., Sakić, S., & Stelko, S. (2020). Kvaliteta usluga za beskućnike: prikaz trenutnog stanja i izazova u Hrvatskoj. *Revija za socijalnu politiku*, 27(3), 233-247.
- Strauss, A. L., & Corbin, J. M. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. London: SAGE Publications.
- Šućur, Z. (2004). Socijalna isključenost: pojam, pristupi i operacionalizacija. *Revija za sociologiju*, 35(1-2), 45-60.
- Šućur, Z. (2006). Siromaštvo, višedimenzionalna deprivacija i socijalna isključenost u Hrvatskoj. *Revija za sociologiju*, 37(3-4), 131-147.

- Svjetska banka (2013). *Inclusion Matters: The Foundation for Shared Prosperity*. Posjećeno 11. 8. 2022. na mrežnoj stranici Svjetske banke: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/16195>.
- Teasdale, S. (2012). Negotiating Tensions: How Do Social Enterprises in the Homelessness Field Balance Social and Commercial Considerations? *Housing Studies*, 27(4), 514-532.
- Tiderington, E., Henwood, B. F., Padgett, D. K., & Tran Smith, B. (2020). Employment Experiences of Formerly Homeless Adults with Serious Mental Illness in Housing First versus Treatment First Supportive Housing Programs. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 43(3), 253-260.
- Tsai, J., Lee, C. Y. S., Shen, J., Southwick, S. M., & Pietrzak, R. H. (2018). Public Exposure and Attitudes about Homelessness. *Journal of Community Psychology*, 47(5), 1-17.
- Urbanc, K. (2006). *Izazovi socijalnog rada s pojedincem*. Zagreb: Alinea.
- Ured za udruge (2020). *Udruge u Republici Hrvatskoj*. Posjećeno 15. 8. 2022. na mrežnoj stranici Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske: <https://udruge.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/udruguRH2020.pdf>.
- Ustav Republike Hrvatske. *Narodne novine*, 05/14.
- Van der Tier, M., Hermans, K., & Potting, M. (2020). Linking Macro-Level Mechanisms to Street-Level Accountability Practices. A Cross-National Case Study of Street-Level Accountability of Social Workers in Government Funded Homeless Shelters. *Social Policy & Administration*, 55(1), 191-205.
- Vázquez, J. J., Panadero, S., & Zúñiga, C. (2017). Content and Uniformity of Stereotypes and Meta-Stereotypes of Homeless People in Madrid (Spain). *Journal of Community Psychology*, 45(1), 128-137.
- Vinojčić Tota, K. (2012). *Usluge narodnih knjižnica za društveno isključene skupine*. Završni rad. Osijek: Filozofski fakultet.
- Vlada Republike Hrvatske (2015). *Strategija razvoja društvenog poduzetništva u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2015. do 2020. godine*. Posjećeno 20. 9. 2022. na mrežnoj stranici Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike: <https://mrosp.gov.hr/arhiva-3104-10582/usvojena-strategija-razvoja-drustvenog-poduzetnistva-u-hrvatskoj-11570/11570>.
- Vlada Republike Hrvatske (2021). *Akcijski plan borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti za razdoblje od 2021. do 2024. godine*. Posjećeno 16. 8. 2022. na mrežnoj stranici Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike: <https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Glavno%20tajništvo/Godišnji%20plan>

[ovi%20i%20strateška%20izvješća/Akcijski%20plan%20borbe%20protiv%20siromaštva%20i%20socijalne%20isključenosti%20%20za%20razdoblje%20od%202021%20do%202024.pdf](#).

Vlada Republike Hrvatske (2021). *Nacionalni plan borbe protiv siromaštva i socijalne isključenosti za razdoblje od 2021. do 2027. godine*. Posjećeno 16. 8. 2022. na mrežnoj stranici Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike: <https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Glavno%20tajništvo/Godišnji%20plan%20ovi%20i%20strateška%20izvješća/Nacionalni%20plan%20borbe%20protiv%20siromaštva%20i%20socijalne%20isključenosti%20za%20razdoblje%20od%202021%20do%202027.pdf>.

Vuk, D. (2019). *Socijalno mentorstvo u području beskućništva*. Zagreb: Pravni fakultet.

Wilson, W. J. (1987). *The Truly Disadvantaged: The Inner City, The Underclass, and Public Policy*. Chicago: University Press.

Zakon o osobnoj iskaznici. *Narodne novine*, 144/20.

Zakon o prebivalištu. *Narodne novine*, 158/13.

Zakon o prekršajima protiv javnog reda i mira. *Narodne novine*, 29/94.

Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine*, 157/13.

Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine*, 18/22.

Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine*, 57/11.

Zakon o udrugama. *Narodne novine*, 98/19.

Zakon o ustanovama. *Narodne novine*, 127/19.

Zakon o zadrugama. *Narodne novine*, 98/19.

Zakon o zakladama i fondacijama. *Narodne novine*, 64/01.

Žegarac, A. (2019). *Knjižnične usluge za beskućnike*. Diplomski rad. Zagreb: Filozofski fakultet.

Zrilić, N., & Širola, D. (2014). Socijalno poduzetništvo – nova mogućnost zapošljavanja mladih u Hrvatskoj. *Zbornik Veleučilišta u Rijeci*, 2(1), 59-76.

Zubčić, A. (2018). *Uloga nevladinih udruga u borbi s problemom beskućništva: primjer grada Zagreba*. Diplomski rad. Zagreb: Filozofski fakultet.

## 9. PRILOZI

**Prilog 1:** Popis pružatelja usluga pomoći i podrške beskućnicima koji su odabrani za analizu

<b>Pružatelji usluga iz javnog sektora</b>
Djelatnice Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku iz Zagreba
Djelatnice Upravnog odjela za socijalnu skrb, zdravstvenu zaštitu i demografiju Grada Splita
Djelatnica Knjižnica grada Zagreba
Savjetnice pučke pravobraniteljice iz Zagreba
Socijalni radnik Centra za socijalnu skrb iz Splita
Policijjski službenik iz Splita
<b>Pružatelji usluga iz civilnog sektora</b>
Djelatnik Humanitarne udruge 1 iz Zagreba
Djelatnik Humanitarne udruge 2 iz Zagreba
Djelatnica Udruge 1 iz Splita
Djelatnik Udruge 2 iz Splita
Djelatnik vjerske zajednice iz Splita
Socijalna radnica stambene zajednice za beskućnike iz Zagreba
Socijalna radnica prihvatilišta za beskućnike iz Sesevetskog Kraljevca
Socijalna radnica Udruge 3 iz Zagreba
Socijalna radnica Udruge 4 iz Zagreba
Volonterka Humanitarne udruge 1 iz Zagreba
Volonterka Građanske inicijative iz Splita



**Prilog 2:** Primjer upitnika za intervju sa stručnjacima iz područja rješavanja problema beskućništva



**„Exploring Homelessness and Pathways to Social Inclusion: A Comparative Study of Contexts and Challenges in Swiss and Croatian Cities – CSRP“**

**Osnovna pitanja za djelatnika Centra za socijalnu skrb**

- 1) Kakvi su Vaši uvidi u beskućništvo u Hrvatskoj? Primjećujete li da se situacija mijenja kroz godine?
- 2) Raspoložete li kakvim statističkim ili drugim podacima o beskućnicima?
- 3) Kako definirate beskućništvo i kako biste opisali beskućnike kao društvenu skupinu?
- 4) Kako shvaćate koncept socijalne uključenosti i koji su, po Vama, idealni modeli socijalnog uključivanja beskućnika?
- 5) Koje sve usluge / programe / mjere za beskućnike provodite? Koliko su one učinkovite u postizanju njihova socijalnog uključivanja i kako kontrolirate / evaluirate njihovu provedbu?
- 6) Nudi li Centar neke posebne usluge / programe / mjere za beskućnike sa složenim problemima (npr. za osobe s psihičkim oboljenjima ili invaliditetom, osobe s problemom ovisnosti, starije osobe, mlade koji su izašli iz sustava alternativne skrbi itd.)?
- 7) Podrazumijeva li Vaš svakodnevni rad izlazak na teren? Opišite jedan tipičan izlazak na teren. Koliko često obilazite beskućnike?
- 8) Prema *Zakonu o socijalnoj skrbi*, veći gradovi i županije dužni su organizirati prihvatilišta za beskućnike, no ona u mnogim mjestima još uvijek ne postoje zbog čega beskućnici često odlaze u regionalne centre (npr. u Zagreb, Split, Rijeku i Osijek) što im donosi brojne administrativne probleme. Kako komentirate ovu situaciju i koja moguća rješenja vidite?
- 9) Kako postupate prema beskućnicima koji ne posjeduju valjanu osobnu iskaznicu?
- 10) Kako gledate na zakonske mjere kojima se kriminalizira skitnja?
- 11) Primete li dojave o beskućnicima koji borave na javnim mjestima ili na mjestima koja nisu namijenjena za stanovanje? Ako da, od koga, i kako postupate u tim situacijama?
- 12) Suradujete li s drugim institucijama / organizacijama / udrugama koje pružaju usluge beskućnicima? Ako da, možete li navesti neke primjere takve suradnje i kako ju ocjenjujete?
- 13) Financirate li neke od svojih usluga / programa / mjera sredstvima iz fondova EU ili nekim drugim bespovratnim sredstvima? Ako da, jesu li ona doprinijela poboljšanju Vaših usluga / programa / mjera za beskućnike?
- 14) Kakva su Vaša osobna iskustva, kao socijalnog radnika/ice, u radu s beskućnicima? S kojim se izazovima susrećete u svakodnevnom radu?
- 15) Uočavate li kakve probleme ili nedostatke u sustavu podrške beskućnicima? U kojem smjeru vidite potrebu, odnosno prostor za napredak?