

# BESKUĆNIŠTVO:

POGLED IZ RAZLIČITIH  
PERSPEKTIVA

*Urednica: Olja Družić Ljubotina*

Izdavač: Gradski ured za socijalnu  
zaštitu i osobe s invaliditetom

Za izdavače:  
Mr. Višnja Fortuna,  
Romana Galić, univ. spec. act. soc.  
Jasminka Pavlina, dipl.soc. radnik

Recenzenti:  
prof. emeritus Vlado Puljiz  
prof. dr. sc. Zoran Šućur

Lektura:  
Presscut d.o.o.

Dizajn naslovnice i prijelom:  
Hipnotika d.o.o.

Fotografija na naslovnici:  
Luka Kedžo

Tisak:  
Uriho

Naklada:  
5 000 primjeraka

Tiskano:  
2012.

ISBN: 978-953-7479-26-8

# BESKUĆNIŠTVO:

## POGLED IZ RAZLIČITIH PERSPEKTIVA

*Urednica: Olja Družić Ljubotina*



*Ovu publikaciju posvećujemo nedavno preminulom gospodinu Josipu Šegotu koji je svojom autobiografskom knjigom „Beskućnik - pet godina na dnu Zagreba“ i sudjelovanjem u ovoj publikaciji dao važan doprinos u razumijevanju života beskućnika iz osobne perspektive.*



**O**sjećaj pripadnosti, ljudima, domu, određenom lokalitetu ili zavičaju, jedna je od važnijih potreba svakog čovjeka. Zadovoljavanje ove potrebe temelj je za razvoj motivacije koja usmjerava i potiče na djelovanje i ponašanje ljudi. Ako na ponašanje pojedinaca gledamo kroz dimenziju ostvarenih odnosno neostvarenih potreba, beskućništvo u društvu je jedna od češćih pojava.

Iako beskućništvo nije društveno prihvatljivo, ono nam ukazuje da određena kategorija ljudi nije u stanju zadovoljiti osnovne životne potrebe i ponekad pribjegava raznim društveno neprihvatljivim oblicima ponašanja kako bi zadovoljila ovaj minimum potreba.

Takav oblik ponašanja svojevrsni je vapaj za pomoći društva i zajednice u kojoj osobe žive.

Stupanj razvijenosti svakog društva odrazit će se u spremnosti tog društva da se pozabavi ovim problemom i ljudima koje nazivamo beskućnicima, zatim

utjecajem na promjenu ponašanja svakog pojedinca i poduzimanjem najadekvatnijih mjera za izlazak iz ove, za svakog beskućnika, mučne i tegobne situacije.

Često postavljamo pitanja razloga nastanka beskućništva, kao i utvrđivanja prioriteta za njegovo rješavanje. Ponekad odgovori na ta pitanja i nisu najvažniji, ali su dugoročno jedan od preduvjeta za kreiranje mjera i aktivnosti, s ciljem sprečavanja i suzbijanja ove neželjene pojave, kao i ublažavanje njezinih posljedica.

Vjerujem i nadam se da će ova publikacija pomoći mnogima u boljem razumijevanju problema beskućništva i utjecati na pozitivne promjene pri kreiranju modela rada s beskućnicima kao i u poticanju razvoja programa resocijalizacije i ravnopravnog sudjelovanja u zajednici.



## **Sadržaj:**

Predgovor

### **POJMOVNA ODREĐENJA I ISTRAŽIVANJA**

*Olja Družić Ljubotina*

Koliko (ne)znamo o beskućništvu?

*Lynette Šikić Mićanović*

Beskućništvo u Hrvatskoj: Pregled rezultata kvalitativnog istraživanja

*Romana Galić i Jasmina Pavlina*

Beskućništvo u Gradu Zagrebu: Prikaz istraživanja

### **ULOGA DRŽAVE, LOKALNE ZAJEDNICE**

### **I NEVLADINIH ORGANIZACIJA**

*Štefica Karačić*

Uloga centra za socijalnu skrb u zbrinjavanju beskućnika

*Tatjana Vlašić*

Prikaz jednog modela stručne pomoći beskućnicima iz perspektive socijalnog radnika zaposlenog u Centru za socijalnu skrb Zagreb

*Zvonko Mlinar i Andrea Kozar*

Prihvatište za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Zagreb

*Višnja Pavlović*

Volonterski centar Zagreb: Podrška beskućnicima i naučene lekcije

*Sanja Bunić*

Što knjižnice čine za beskućnike

*Nedjeljko Marković*

Beskućništvo i djelovanje Katoličke crkve

*Mirjana Blagus*

Beskućništvo - privremeno stanje ili stil života

### **POGLED IZ KORISNIČKE PERSPEKTIVE**

*Drago Rendulić*

Moja priča

*Josip Šegota*

Bez naslova



## PREDGOVOR

Beskućništvo je socijalni problem koji je u suvremenom svijetu dobro poznat i s kojim se mnoge zemlje zapadne Europe, na koje se tako često volimo pozivati, već desetljećima sustavno bave, na manje ili više učinkovit način. Problem beskućništva se u zemljama Europske unije smatra ozbiljnim socijalnim problemom kojemu je potrebno posvetiti osobitu pažnju kako bi se ovoj socijalno ugroženoj skupini osigurala adekvatna podrška s ciljem izlaska iz statusa beskućnika, kao i njihova uspješna integracija u društvo.

U Hrvatskoj se ponekad može čuti mišljenje da beskućništvo nije ozbiljan problem s obzirom na to da nije značajno brojčano zastupljeno pa se time onda i opravdava nedovoljna posvećenost sustava u bavljenju njime. No, kao što je poznato, je li neki problem „ozbiljan“ ne određuje samo njegova incidencija odnosno brojčana zastupljenost, već i težina problematike. A beskućništvo po svojoj težini i složenosti u brojnim aspektima sigurno možemo ubrojiti u sam vrh socijalnih problema.

Koliko u ovom trenutku znamo o beskućništvu u Hrvatskoj? Trebalo bi započeti od naizgled jednostavnog podatka – broja beskućnika.

No, točan broj beskućnika u Hrvatskoj nije poznat, ponajviše zbog problema evidentiranja ovih korisnika koji većinom nemaju regulirano prebivalište odnosno boravište. Problem beskućništva u Hrvatskoj je uglavnom zanemaren u smislu sustavne, konkretnе i jasne vizije u pristupanju i modelima rada s ovom skupinom korisnika. Osobe relativno dugo ostaju u statusu beskućnika, često su usamljene u svojoj borbi da izađu iz njega, iako sustav socijalne skrbi novim Zakonom o socijalnoj skrbi, u kojem se prvi put beskućnici navode kao ‘korisnici’, implicira beskućništvo kao problem privremenog karaktera. Realitet je ipak drugačiji i rijetka istraživanja o ovom problemu u nas upozoravaju na dugotrajnost zadržavanja osoba u statusu beskućnika.

Naravno, postoje ljudi koji se gotovo svakodnevno susreću s korisnicima koji su u statusu beskućnika i koji mogu reći da poznaju ovaj problem iz perspektive posla kojim se bave. Stoga smo ih odlučili okupiti u ovoj publikaciji kako bi podijelili svoje znanje i iskustvo, budući da u Hrvatskoj literature iz područja beskućništva gotovo i nema.

Ideja o izdavanju publikacije o beskućništvu javila se prije dvije godine, 18. listopada 2010., kada je današnji Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom Grada

Zagreba organizirao okrugli stol pod nazivom Skrb o beskućnicima – integracija ili separacija. Nakon toga rođila se ideja objedinjavanja svih tih vrijednih iskustava i različitih perspektiva u odnosu na ovaj problem u jednoj publikaciji. Neki od tadašnjih sudionika okruglog stola su spremno prihvatili poziv, a drugi su se naknadno pridružili ovom izazovu te su zajednički svojim znanjem i iskustvom dali vrijedan doprinos razumijevanju problema beskućništva.

U ovoj publikaciji sudjelovali su stručnjaci iz područja znanosti, sustava socijalne skrbi na državnoj i lokalnoj razini, udruga civilnog društva, gradskih knjižnica te vjerskih organizacija. Ono što smatramo posebnim doprinosom je iskreno i autentično svjedočenje dvojice bivših beskućnika, koji su željeli podijeliti svoje iskustvo sa širom

publikom kako bi čitatelji ovog štiva mogli dobiti uvid u problem beskućništva i iz njihove, korisničke perspektive.

Ova publikacija je tek početak objedinjavanja određenih znanja i iskustava o beskućništvu, ona je pokušaj da se u taj problem pogleda iz različitih perspektiva. Nadamo se da će biti od koristi stručnjacima, ali i drugim zainteresiranim čitateljima koji žele doznati nešto više o beskućnicima te da će doprinijeti većoj osviještenosti i pojačanom senzibilitetu prema ovoj iznimno socijalno ranjivoj skupini ljudi. Jer, nemojmo zaboraviti, društvo vrijedi onoliko koliko brine o svojim najranjivijim članovima.

U Zagrebu, 24. rujna 2012.  
Olja Družić Ljubotina

# POJMOVNA ODREĐENJA I ISTRAŽIVANJA



*Olja Družić Ljubotina*

Studijski centar socijalnog rada  
Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu

# KOLIKO (NE) ZNAMO O BESKUĆNIŠTVU?

Ovaj rad predstavlja pokušaj problematiziranja i poticaja u razmišljanju, prije svega stručne javnosti, koliko smo zapravo upoznati s vrlo složenom problematikom beskućništva.

Što sve podrazumijeva pitanje koliko (ne)znamo o beskućništvu? Naime, znanje o nekoj pojavi, fenomenu ili problemu uključuje razumijevanje uzroka, pojavnosti i pristupanja u odnosu na iste. U kontekstu ovog pitanja to bi

značilo koliko su stručnjaci doista upoznati s: 1) uzrocima beskućništva, 2) karakteristikama načina života i problema s kojima se ove osobe suočavaju i 3) stručnim načinom pristupanja u radu s ljudima koji se nalaze u statusu beskućnika.

Prije negoli pokušamo problematizirati ova tri ključna pitanja, osvrnut ćemo se na neke općenite aspekte vezane uz ovaj socijalni problem.

# SIROMAŠTVO I SOCIJALNA ISKLJUČENOST

Gotovo ne prođe niti jedan dan a da se ne susretnemo s riječju „siromaštvo“. Dovoljno je uključiti televizor, prolistati novine, razgovarati s nekim i zasigurno ćemo se susresti s ovim pojmom. Također, gotovo da nema profesije koju, barem posredno, na određeni način ne dotiče problematika siromaštva. Ono je prepoznato od strane javnosti, medija, politike, znanstvenika, praktičara kao ključni socijalni problem (Družić Ljubotina i Kletečki Radović, 2011.). U istraživanju Gallup Internationala<sup>1</sup> u više od 65 zemalja širom svijeta, u kojem je sudjelovalo više od 50.000 ispitanika, siromaštvo je izdvojeno kao glavni svjetski problem. Koliko je velik jaz između bogatih i siromašnih u današnjem svijetu? Razlika u dohotku po glavi stanovnika između neke najbogatije industrijske zemlje, primjerice Švicarske, i najsilomašnije, neindustrijske zemlje, Mozambika, je oko 400 prema 1. Prije dvjesto i pedeset godina ovaj je jaz između najbogatijih i najsilomašnijih bio vjerojatno 5 prema 1, dok je razlika između, primjerice, Europe i Kine ili Indije bila oko 1,5 ili 2 prema 1 (Landes, 2003.). Proces socijalnih promjena u posljednja tri do četiri desetljeća stvorio je i nove socijalne rizike. To podrazumijeva tranziciju iz

industrijskog u postindustrijski način proizvodnje (mnogi ostaju bez posla i vlada nesigurnost na tržištu rada), starenje populacije i rast obiteljske nestabilnosti. Sustav socijalne zaštite nije uvijek u mogućnosti suočavati se s novim socijalnim rizicima (Dewlide, 2003.). Uz sve navedeno, Hrvatsku su još zatekli gospodarska tranzicija i rat koji su osiromašili hrvatsko društvo i pojedince te je siromaštvo postalo stvarnost mnogih ljudi koji su nekad živjeli prosječno ili čak iznadprosječno. Osiromašenje se osobito odnosi na umirovljenike i „novu vojsku“, nezaposlenih u Hrvatskoj kao najrizičnije skupine. U prethodno navedenom istraživanju Gallup Internationala čak je 17% hrvatskih ispitanika navelo da u proteklih godinu dana ponekad ili često nisu imali dovoljno za hranu. No, rastuće siromaštvo u bivšim socijalističkim zemljama nije samo posljedica tranzicijske krize. Ono je započelo ranih 80-ih godina 20. stoljeća kao posljedica ekonomskih poteškoća, vanjske zaduženosti i lošeg upravljanja u tim zemljama (Simai, 2006.). No, unatoč tome što se o siromaštву mnogo govori i što se na prvi pogled čini da ga je jednostavno prepoznati i razumjeti, postavlja se pitanje: koliko zapravo poznajemo siromaštvo? Koliko smo upoznati s uzrocima siromaštva, načinima suzbijanja siromaštva na različitim razinama, pristupom u radu s osobama koje žive u uvjetima siromaštva?

Koliko je razumijevanje siromaštva opterećeno našim predrasudama, stigmom, vrijednostima? I tu dolazimo do prvog problema, a to je definiranje siromaštva. O'Boyle (1999.: 349) je iznio stajalište da su „definicije siromaštva opterećene vrijednosnim sustavom onih koji ih kreiraju“, dok DiNitto (1995.: 75) smatra da je „definiranje siromaštva politička aktivnost“. To znači da će oni koji zagovaraju program u kojemu su u središtu problemi siromaštva biti skloniji pri definiranju favorizirati indeks koji ukazuje na veliki broj ljudi koji žive u siromaštvu. Na tom tragu, Šućur (2001.) ističe kako siromaštvo podrazumijeva društveno, a ne prirodno stanje. Zato svaka definicija siromaštva implicira vrijednosne sudove (Engbersen, 1999.) i svaka definicija siromaštva je i „socijalna definicija“, jer se sve potrebe socijalno interpretiraju, baš kao i resursi potrebni za njihovo zadovoljavanje. Scottish Poverty Information Unit (Bejaković, 2005.) navodi da siromaštvo podrazumijeva nedovoljno sredstava za materijalne potrebe i isključenost iz aktivnog sudjelovanja u djelatnostima koje se smatraju uobičajenima u društvu. Siromaštvo se veže uz glad i neuhranjenost, slabo zdravlje, narušeno mentalno zdravlje (Davis, 1999.), nedostupnost ili ograničenu dostupnost obrazovanja, povećanu smrtnost, beskučništvo i neodgovarajuće stambene uvjete, nesigurno okruženje, društvenu

diskriminaciju i izolaciju. Ova organizacija navodi dalje da je bitno obilježje siromaštva i negacija ljudskih prava, što znači nesudjelovanje u odlučivanju i u građanskom, društvenom i kulturnom životu zajednice. Svjetska banka (2001., prema Palomar Lever, 2005.) definira siromaštvo prvenstveno kao materijalni deficit, koji ima za posljedicu slabe socijalne odnose, nesigurnost i ovisnost o drugima, nisko samopouzdanje i bespomoćnost. O definiranju siromaštva mogli bismo još dugo lamentirati i to s mnogobrojnih aspekata, no intencija ovog rada je ukazati na svojevrsnu složenost i opterećenost vrijednosnim orientacijama u definiranju, razumijevanju i pristupanju siromaštву. Pojam siromaštva kao ekonomske prikraćenosti upotpunjuje se složenijim pojmom socijalne isključenosti (Šverko, Galić i Maslić Seršić, 2006.). Ona se odnosi na trajnu višestranu prikraćenost pojedinaca u sudjelovanju u ekonomskom, socijalnom, političkom i kulturnom životu. Gotovo je postalo nemoguće govoriti o siromaštву, a zaobići pojam socijalne isključenosti. Pojmovi *siromaštvo, depriviranost i socijalna isključenost* ponekad se koriste kao sinonimi. No, obično se čini konceptualna razlika između njih na način da se siromaštvo interpretira u relacijama dohotka odnosno materijalnog statusa, dok je deprivacija koncept

vezan više uz kvalitetu života. Socijalna isključenost se shvaća kao nemogućnost punopravne participacije u socioekonomskim aktivnostima, uključujući i nemogućnost utjecaja u donošenju odluka (Pringle i Walsh, 1999.). Ona podrazumijeva prije svega nedostatak i nepostojanje društvenih veza kao i generalno nepovoljan položaj (Dean, 1991.).

## ODREĐENJE POJMA BESKUĆNIŠTVA

U literaturi se koriste različite definicije beskućništva, pri čemu nerijetko dolazi do metodoloških problema koji proizlaze iz nedostatka konsenzusa o definiciji. Dakle, baš kao i kod definiranja siromaštva, postoji više od jednog odgovora na pitanje tko će biti klasificiran kao beskućnik, dok neki autori čak tvrde da postoji onoliko definicija koliko postoji studija o toj temi.

Ujedinjeni narodi koriste dvije vrste definiranja beskućništva - jednako kao i kod definiranja siromaštva, beskućništvo dijele na apsolutno i relativno<sup>1</sup>. Apsolutno beskućništvo podrazumijeva uvjete u kojima ljudi nemaju „krov nad glavom“ (nemaju tzv. fizički zaklon),

već spavaju na otvorenom, u vozilima, napuštenim zgradama ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za ljudsko stanovanje. Kod relativnog beskućništva osobe imaju „krov nad glavom“ (fizički zaklon), ali im nisu osigurani osnovni standardi zdravlja i sigurnosti kao što su adekvatna zaštita od elementarnih nepogoda, pristup pitkoj vodi i sanitarnom čvoru, osobna sigurnost, pravo vlasništva, mogućnost privređivanja i dr.

FEANTSA (European Federation of National Organisations Working with the Homeless), Europska federacija nacionalnih organizacija koje rade s beskućnicima, osnovana je 1989. godine kao krovna neprofitna organizacija kojoj je svrha, u najširem smislu, borba protiv beskućništva u Europi. Ova organizacija predstavlja veliku europsku mrežu koja se fokusira isključivo na beskućništvo, i to na europskoj razini. FEANTSA<sup>2</sup> je razvila Europsku tipologiju beskućništva i stambene isključenosti (European Typology of Homelessness and Housing Exclusion - ETHOS) s ciljem boljeg razumijevanja i mjerjenja beskućništva u Europi, kako bi se beskućništvo (s obzirom na teškoće u definiranju) moglo podjednako razumjeti na međunarodnoj razini.

<sup>1</sup> <http://homeless.samhsa.gov/Resource>Youth-Homelessness-in-the-Greater-Toronto-Area-50312.aspx>

<sup>2</sup> <http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?page=484>

Ova tipologija je osmišljena 2005. godine i služi u različite svrhe - kao okvir za raspravu, u svrhu prikupljanja podataka, za potrebe politike, praćenja stanja beskućništva u Europi i dr. ETHOS klasificira beskućnike prema njihovoј životnoj situaciji na sljedeći način: 1) osobe bez ikakvog smještaja ili skloništa, „bez krova nad glavom“ (eng. *rooflessness*); 2) osobe koje imaju gdje prenoći, ali su privremeno u institucijama ili prihvatilištima, „bez doma“ (eng. *houselessness*); 3) osobe koje žive u nesigurnim uvjetima stanovanja, primjerice osobe koje su žrtve obiteljskog nasilja; 4) osobe koje žive u neadekvatnim uvjetima stanovanja, kao što je primjerice prenapučenost.

O definiranju beskućništva, kao i o definiranju siromaštva, moglo bi se dugo raspravljati i navoditi mnogobrojne klasifikacije i definicije, no za sada ćemo se još osvrnuti na određenje beskućništva u nas. U Hrvatskoj donedavno beskućnici nisu bili kategorija korisnika u sustavu socijalne skrbi, sve do donošenja novog Zakona o socijalnoj skrbi 2011. godine (Narodne novine 124/2011). U 2012. godini stupio je na snagu također novi Zakon o socijalnoj skrbi (Narodne novine 33/2012) gdje u članku 2., stavak 1., pod točkom 10. stoji da je beskućnik „osoba

koja nema mjesto stanovanja niti sredstava kojima bi mogla namiriti potrebu stanovanja te je privremeno smještena u prihvatilištu, ili boravi na javnim ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za stanovanje“. Iako su beskućnici kao kategorija korisnika konačno prepoznati od sustava socijalne skrbi te su na taj način postali nešto vidljiviji s obzirom na potrebe i probleme s kojima se suočavaju, proći će još dosta vremena kada ćemo moći govoriti o sustavnom pristupu u odnosu države, lokalne zajednice i stručnjaka u odnosu na ove korisnike. No, o tome će biti riječi nešto kasnije.

## UZROCI BESKUĆNIŠTVA

Da bismo mogli razumjeti problem beskućništva i znali kako mu pristupiti, važno je poznavati razloge zbog kojih ljudi postaju beskućnici. Vrlo često možemo čuti da je beskućništvo stil života, svojevrstan izabrani boemski način življjenja. Ljudi se zapravo rijetko zapitaju: što je ljude natjeralo da postanu beskućnici?

U svijetu su provedena brojna istraživanja o beskućništvu, s obzirom da je to problem koji je u tzv. zapadnim društvima prisutan dugi niz godina. Kod nas beskućništvo kao socijalni problem

nije bilo zastupljeno u značajnoj mjeri te vjerojatno i zbog toga nije bilo mnogo istraživanja o uzrocima beskućništva u Hrvatskoj.

Različita svjetska istraživanja pokazuju da su najčešći uzroci odnosno rizici za beskućništvo (Hill i Stamey, 1990.; Lee, Jones i Lewis, 1990.; Koegel, Burnam i Baumohl, 1996.; Main, 1998.; Anderson i Christian, 2003.):

- dugotrajno siromaštvo
- dugotrajna nezaposlenost
- samohrano roditeljstvo
- nizak stupanj obrazovanja
- ovisnost (alkohol, droga, kockanje)
- narušeno mentalno zdravlje
- narušeno tjelesno zdravlje
- slaba socijalna mreža
- izdržavanje zatvorske kazne
- gubitak mjesta za stanovanje, itd.

Neka su svjetska istraživanja (Caton i sur., 2005.) pokazala da je manji rizik od dugotrajnog beskućništva kod: mlađih ljudi, zaposlenih, dobrih vještina suočavanja s problemima, adekvatne obiteljske podrške, gdje nije bilo zlostavljanja u obitelji, nije bilo lišenja slobode. Kao glavni rizični faktori dugotrajnog beskućništva pokazali su se starija dob i lišenje slobode.

Europska komisija (2007)<sup>3</sup> svrstala je glavne uzroke beskućništva na sljedeći način:

- strukturalni uzroci (npr. ekonomska politika),
- institucionalni uzroci (npr. djetinjstvo u instituciji, zatvor),
- uzroci vezani uz odnose (npr. obiteljsko nasilje),
- osobni uzroci (npr. problemi mentalnog zdravlja).

Jedino znanstveno istraživanje o beskućništvu u nas je 2009. godine proveo tim znanstvenika na Institutu društvenih znanosti Ivo Pilar, o kojem je voditeljica istraživanja dr. sc. Lynette Šikić Mićanović upravo u ovoj publikaciji prezentirala neke značajne nalaze. Iz njih je vidljivo da se uzroci beskućništva u Hrvatskoj ne razlikuju u velikoj mjeri u odnosu na ranije navedene uzroke iz svjetskih istraživanja.

Iz navedenih uzroka beskućništva jasno je da je ovaj problem vrlo slojevit i da se ne može objašnjavati jednoznačnim terminima, već da do njega dovodi interakcija različitih nepovoljnih životnih okolnosti.

---

<sup>3</sup> European Commission: Employment, Social Affairs and Equal Opportunities DG. Measurement of Homelessness at European Union Level, January 2007. Dostupno na: [http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_inclusion/docs/2007/study\\_homelessness\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/employment_social/social_inclusion/docs/2007/study_homelessness_en.pdf)

Zašto je važno poznavati najčešće uzroke beskućništva? Zato što iz razumijevanja uzroka i pozadine problema u kojem se osoba našla proizlazi uglavnom i stav stručnjaka prema problemu beskućništva i prema konkretnoj osobi koja se nalazi u tom problemu. Ne pokušavajući se „udubiti“ u razloge zbog kojih je netko beskućnik, u začetku ne dajemo priliku za stvaranje kvalitetnog odnosa između korisnika i pomagača (stručnjaka). Siromaštvo, odnosno beskućništvo, opterećeno je vrlo snažnim vrijednosnim procjenama, stigmom, okrivljavanjem korisnika. Zašto? Zato što se nerijetko smatra da je materijalni status područje života za koje je u konačnici čovjek sam odgovoran i da na njega može i sam utjecati. Iz toga proizlazi da ukoliko je netko primjerice beskućnik, isključivo sam snosi odgovornost što se našao u takvoj situaciji i da osnovni razlog njegovog statusa leži u nedovoljnem trudu, zalaganju ili želji za uspjehom. Iz razumijevanja uzroka beskućništva proizlaze stavovi onih koji su u doticaju s beskućnicima, a stavovi su usko povezani sa stigmom i predrasudama o njima. Iz stavova prema nekome ili nečemu proizlaze konkretna ponašanja, motivacija da se nešto (ne) učini ili promijeni. Ukoliko su ti stavovi negativni, tada su želja za pružanjem pomoći

i mogućnosti ulaganja u promjenu – manje. Stoga je iznimno važno razmotriti područje stigme odnosno stavova prema beskućnicima, jer se oni reflektiraju na odnos stručnjaka, ali i kreatora socijalne politike prema problematici beskućništva.

## BESKUĆNIŠTVO ISTIGMA

Što je stigma? Prema Aničevom Rječniku hrvatskoga jezika stigma je: žig, pečat, nepoželjno obilježje. Prema istom autoru, stigmatizirati znači: „obilježiti pred javnošću negativnom značajkom“; „utisnuti žig“; „žigosati“ (1994: 988). Goffman (1963.) pak navodi da je stigma stanje u kojem je pojedinac u potpunosti neprihvaćen od strane društva.

Kada spomenemo osobe koje nazivamo beskućnicima, koje su prve asocijacije koje ljudi vežu uz njih? Često puta su to asocijacije koje uključuju i mnogo drugih ideja o nekome osim pukog „neimanja krova nad glavom“. Neki američki izvori navode da tzv. prošječni ljudi uz beskućništvo najčešće vežu asocijacije kao što su: nepouzdanost, lijenos, mentalna bolest, opasnost, ovisnost.<sup>4</sup> Bez obzira što kod nas ne postoje za sada značajnija istraživanja vezana uz percepciju

<sup>4</sup> [http://www.wlu.edu/documents/shepherd/academics/cap\\_2009\\_stienhardt.pdf](http://www.wlu.edu/documents/shepherd/academics/cap_2009_stienhardt.pdf)

o beskućnicima, možemo se, iz iskustva, složiti da bi asocijacije ljudi u Hrvatskoj uvelike bile slične.

Te asocijacije su zapravo stavovi prema beskućnicima, koji su najčešće negativni odnosno stigmatizirajući. Kako se onda stigma odražava na one koji su stigmatizirani? Stigma ima iznimnu snagu da stigmatizirane „drži na mjestu“ i onemogućava im ikakav napredak, pozitivan iskorak. Stigma definitivno na beskućnike utječe negativno i zapravo ih zadržava u krugu siromaštva. Ona u sebi nosi razinu negativnih očekivanja. Goffman (1963.) primjerice navodi da je stigma uvijek razarajuća za psihu pojedinca. Stigma omogućuje osobi da donosi negativne sudove bazirane na osnovu statusa koji pojedinac ima, radije nego na osnovu njegovog ponašanja. Dakle, status „beskućnika“ je dovoljan da imputira široku lepezu nepoželjnih osobina bez obzira imaju li one ikakvog uporišta kod konkretne osobe. Stigma je u osnovi nepravedna, negativna karakterizacija neke grupe ili pojedinca.

Kada govorimo o stigmatizaciji beskućnika, stigma ne omogućuje nikakve pozitivne, već isključivo negativne posljedice po pojedinca jer je u „prirodi“ stigme da osobu zadržava na istoj poziciji i šalje poruku da je nemoguće pomaknuti

se s mjesta na kojem se nalazi. Ona utječe na samopoštovanje i vjeru da se išta može promijeniti.

U jednom američkom članku o stigmatizaciji beskućnika, koja se razmatra u kontekstu američkog društva, navodi se da postoje dva ubičajena mišljenja o beskućništvu koja doprinose negativnoj slici bilo kojeg beskućnika<sup>5</sup>. Jedno je da su osobe beskućnici zato što su izabrali biti lijeni i da žive isključivo kao samci. No, prema istraživanju *National Coalition for the Homeless*, navodi se da su jedan od najviše rastućih segmenata beskućnika upravo obitelji s djecom. Također se navodi da su u 2007. godini 23% svih beskućnika činile obitelji s djecom, pri čemu su mnoge od njih bile žrtve obiteljskog nasilja. Ovi podaci govore u prilog tome da beskućništvo vrlo često nije nečiji izbor. Ovo istraživanje je pokazalo, primjerice, da je 25% beskućnika zaposleno, što opet ne ide u prilog čestom stavu da beskućnici ne žele raditi. Druga velika pretpostavka o beskućnicima je da su oni uglavnom ovisnici. Istraživanja u SAD-u pokazuju da je 37% beskućnika ovisno o drogama, što nas navodi na zaključak da nije osnovano generalizirati i praktički poistovjetiti beskućništvo

---

<sup>5</sup> [http://www.wlu.edu/documents/shepherd/academics/cap\\_2009\\_stienhardt.pdf](http://www.wlu.edu/documents/shepherd/academics/cap_2009_stienhardt.pdf)

s ovisnošću. Istraživanja u SAD-u također pokazuju da oko 51% beskućnika čine muškarci, samci. To također ne ide u prilog mitu o tome da su beskućnici uglavnom muškarci, samci. Dakle, podaci o nekim karakteristikama beskućnika u SAD-u pokazuju da nije moguće generalizirati o beskućnicima na stigmatizirajući način - "lijenih, nezaposlenih, ovisnika, uglavnom muškaraca, samaca, ...". Ovi podaci upućuju da beskućnici nisu velika homogena grupa koju se može definirati jednostavnim, negativnim karakteristikama. Također, gledajući statistike u SAD-u, postavlja se pitanje zbog čega jedan od četiri beskućnika ostaje beskućnik dvije i više godina. Je li stigma jedan od glavnih razloga teškog izlaska iz tog statusa? Ona zasigurno jest jedan od čimbenika koji djeluje na osobu u smislu obesnaženosti i osjećaja manje sposobnosti i vjere u uspjeh.

Unutar svake stigme leži neki pretpostavljeni razlog. Stigma obično nosi u sebi neki dio istine o onima na koje se odnosi, no ono što ju čini razarajućom jest što se primjenjuje na cijelu populaciju. Drugim riječima, neki beskućnici imaju problema s ovisnošću ili ne žele raditi, no primijeniti to na sve osobe koje su beskućnici, odnosno stigmatizirati ih, može djelovati vrlo nepovoljno

po njihove izglede za izlazak iz situacije u kojoj se nalaze. Iznimno je važno beskućništvo promatrati kao privremeno stanje, situaciju u kojoj se neka osoba našla zbog nepovoljnih životnih okolnosti. I već spomenuti Zakon o socijalnoj skrbi beskućništvo tretira kao privremenu situaciju, ograničavajući duljinu smještaja korisnika u prihvatilištu do najviše godinu dana. Stigmatizirajući ih, velikim dijelom onemogućujemo privremenost situacije u kojoj su se korisnici našli i zapravo negiramo svoju odgovornost u pokušaju promjene takve situacije. Govoreći da se radi o ljudima koji su izabrali takav stil života, nepouzdanim osobama, koje ne žele raditi, ne žele se liječiti od ovisnosti i dr., zapravo amnestiramo sami sebe od preuzimanja dijela odgovornosti u pomoći i podršci tim ljudima. Stigma i stručnjake stavljaju u položaj bespomoćnosti da se nešto promijeni, koji je za neke frustrirajući, dok je nekima položaj nečinjenja ičega udoban jer se „ionako ništa ne može učiniti“, i time onemogućava daljnji napredak i izlazak osoba iz pozicije beskućništva. Golden (1992.) navodi učestali osjećaj bespomoćnosti koji iskuse pomagači koji rade s beskućnicima, što može rezultirati blokiranjem osjećaja, distanciranošću i ljutnjom prema beskućnicima.

Što je moguće učiniti kako bi negativna stigma ovih korisnika bila manja? Jedan od ključnih odgovora je: educirati odnosno senzibilizirati stručnjake (ali i javnost) koji dolaze u kontakt s beskućnicima o problematici beskućništva.

## PRISTUP STRUČNJAKA U ODNOSU PREMA BESKUĆNIŠTVU

Socijalni radnici su profesija koja je najviše u kontaktu s beskućnicima, no sustavna edukacija iz područja pristupa u radu s osobama koje žive u uvjetima siromaštva, pa tako i s beskućnicima, zapravo ne postoji. Zbog toga i neki stručnjaci, socijalni radnici, ponekad podliježu stigmatiziranju ovih korisnika, smatrajući ih lijenima, nepouzdanim i onima koji su izabrali takav stil života. Donedavno su osobe s invaliditetom bile stigmatizirane, smatralo se da ne mogu doprinijeti društvu, a i društvo se nije osobito trudilo da nešto na tom području promijeni. No, zagovaranjem njihovih prava njihov položaj u društvu se znatno promijenio, a osviještenost stručnjaka o problematici osoba s invaliditetom postala je daleko veća. Donedavno je bilo puno zabluda ili „slijepih pjega“ u odnosu na

različitu problematiku i korisnike unutar sustava socijalne skrbi, prije svega zbog nepoznavanja složenosti određene problematike. Svremenom se sve više, primjerice, govorilo i o nasilju nad djecom, o vršnjačkom nasilju, za koje su društvo i pomagačke profesije postale puno osvještenije i kompetentnije u pristupu nego prije jednog, dva ili tri desetljeća. No problem siromaštva ostao je još uvijek zanemaren, a osobito problem beskućništva. Zašto je tome tako? Možda zato što je siromaštvo strukturalni problem. Davis i Wainwright (2005.) navode da socijalni radnici i institucije u kojima rade u stvarnosti nemaju značajnu ulogu u borbi protiv siromaštva. Malobrojna istraživanja iz tog područja pokazuju da većina socijalnih radnika prepoznaže siromaštvo kao strukturalni problem, ali pritom ne vide svoju ulogu u borbi protiv potlačivanja i nejednakosti (Davis i Wainwright, 2005.). Svjetska istraživanja su pokazala da primjerice socijalni radnici, koji su najviše u kontaktu s osobama koje žive u uvjetima siromaštva, smatraju da rad sa siromašnima, kao i borba protiv siromaštva, nije „pravi“ socijalni rad te navode da nemaju dovoljno vremena niti stručnosti da bi bili uključeni u borbu protiv siromaštva. Često socijalni radnici i njihove agencije navode da taj

dio praktičnog rada s korisnicima koji žive u siromaštvu nije njihova odgovornost, već nekih drugih profesionalnih grupa. Ajduković (2008.) naglašava da socijalni radnici, zanemarujući strukturalne nejednakosti, ne posvećujući dovoljno pozornosti ekonomskim, političkim i kulturnim strukturama koje ograničavaju individualnu slobodu djelovanja, vrlo lako mogu na marginalizirane pojedince prebaciti očekivanja da „preuzmu osobnu odgovornost“ za promjenu svoje životne situacije.

No činjenica jest da su u konačnici za promjene velikim dijelom presudni politički prioriteti, vizija i volja onih kojima je cilj ulaganje u unapređenje kvalitete života osoba koje žive u uvjetima siromaštva.

Ono što nam omogućava promjenu u pozitivnom smjeru u radu s bilo kojim korisnicima, pa tako i s beskućnicima, jest – znanje o toj problematici. Stav britanskih autorica Davis i Wainwright (2005.) jest da bi u kurikulumu edukacije iz socijalnog rada centralni naglasak trebao biti na problemu siromaštva, odnosno na osvještavanju budućih socijalnih radnika o ovom socijalnom problemu. Usprkos svakodnevnoj posvećenosti na praktičnoj razini, profesija socijalnog rada nije razvila pristup koji se bazira na osvještavanju problema siromaštva

(eng. *awareness of poverty*).

Krumer-Nevo, Weiss-Gal i Monnickendam (2009., prema Družić Ljubotina i Kletečki Radović, 2011.) predlažu konceptualni okvir edukacije o siromaštvu u programima i studijima socijalnog rada, odnosno četiri ključna područja koja bi trebala obuhvaćati edukacija o siromaštvu na studijima socijalnog rada.

Prvo područje odnosi se na teorijska i empirijska znanja o siromaštvu, kao što su primjerice: uzroci siromaštva, posljedice života u siromaštvu, borba protiv siromaštva na individualnoj, obiteljskoj razini i razini zajednice, kao i na razini politike.

Druge područje odnosi se na identificiranje i osvještavanje osobnih i kulturoloških vrijednosti spram siromaštva i ljudi koji žive u siromaštvu. Osobni i kulturni stavovi prema siromaštvu iznimno su važni u pristupanju ljudima koji žive u siromaštvu te je nužno da budu u skladu s profesionalnim vrijednostima.

Treće područje koje bi trebala obuhvaćati edukacija o problemu siromaštva je upoznavanje različitih strategija i modela rada. To se osobito odnosi na civilne udruge koje razvijaju inovativne modele rada s ljudima koji žive u siromaštvu. Pod time uglavnom

podrazumijevamo zastupanje i zagovaranje interesa i prava korisnika, individualno savjetovanje, organiziranje grupnih projekata i projekata u zajednici temeljenih na osnaživanju, partnerstvu i realizaciji prava korisnika te osmišljavanje i provođenje aktivnosti kojima je cilj promjena politike u interesu korisnika.

Četvrtu područje obuhvaća praktični rad s ljudima koji žive u siromaštvo, kojem je cilj integrirati različite razine rada - od individualne do razine politike. Studenti bi pritom trebali steći „alate“, vještine i iskustvo potrebno da bi se kombinirala tzv. mikrorazina prakse (individualno zastupanje, partnerstvo, pružanje podrške, itd.) s makrorazinom prakse (društveno zastupanje, organizacija zajednice, socijalna akcija, politika, itd.). Takav integrativni rad trebao bi biti baziran na duboko ukorijenjenom partnerstvu i reciprocitetu s ljudima koji žive u siromaštvo, pri čemu socijalni radnici (i drugi pomagači) imaju ulogu „saveznika“ - ne prihvaćaju ulogu onih koji znaju bolje i više, već dijeli svoju ulogu/ moć s ljudima koji žive u siromaštvo i kojima je dodijeljen status „onih koji znaju“.

Kadabisena ovakav sveobuhvatan način pristupilo edukaciji iz područja siromaštva, odnosno beskućništva,

to bi zasigurno rezultiralo i većom destigmatizacijom ovih korisnika, što je prvi korak ka pozitivnim pomacima u njihovom statusu.

## UMJESTO ZAKLJUČKA

Tri stranice u *Oxford Unabridged Dictionary* posvećene su definiciji pojma „dom“ pri čemu se uz njega vežu pojmovi kao što su: sigurnost, obitelj, ljubav, sklonište, udobnost, odmor, spavanje, toplina, hrana, druženje... (Rossi, 1989).<sup>6</sup>. Značili to da oni koji nemaju svoj dom nemaju niti sve ovo što je prethodno navedeno? Odgovor zasigurno nije lako jednoznačno dati, no da bismo ga mogli dobiti, potrebno je pitati, razgovarati, zanimati se i željeti znati o perspektivi života onih koji nemaju svoj dom.

---

<sup>6</sup> prema [http://www.wlu.edu/documents/shepherd/academics/cap\\_2009\\_stienhardt.pdf](http://www.wlu.edu/documents/shepherd/academics/cap_2009_stienhardt.pdf)

## LITERATURA

1. Ajudković, M. (2008). Socijalni problemi, socijalni rizici i suvremeni socijalni rad. *Revija za socijalnu politiku*, 15 (3), 395-414.
2. Anderson, I. & Christian, J. (2003). Causes of homelessness in the UK: A dynamic analysis. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 13, 105-118.
3. Anić, V. (1994). Rječnik hrvatskoga jezika. Zagreb: Novi Liber.
4. Bejaković, P. (2005). Siromaštvo. Financijska teorija i praksa, 29 (1), 135-138.
5. Caton, C., Dominguez, B., Schanzer, B., Hasin, D. S., Shrout, P. E., Felix, A., McQuistion, H., Opler, L. A. & Hsu, E. (2005). Risk factors for long-term homelessness: Findings from a longitudinal study of first-time homeless single adults. *American Journal of Public Health*, 95 (10), 1753-1759.
6. Davis, A. (1999). Critical commentaries: Mental health and poverty. *British Journal of Social Work*, 29, 631-638.
7. Davis, A. & Wainwright, S. (2005). Combating poverty and social exclusion: Implications for social work education. *Social Work Education*, 24 (3), 259-273.
8. Dean, M. (1991). Towards a theory of liberal governance. London: Routledge.
9. Dewlidge, C. (2003). A life-course perspective on social exclusion and poverty. *British Journal of Sociology*, 54 (1), 109-128.
10. DiNitto, D. M. (1995). Social welfare: Politics and public policy. Boston: Allyn & Bacon.
11. Družić Ljubotina, O. & Kletečki Radović, M. (2011). Koliko je siromaštvo doista „tema“ socijalnog rada? *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (1), 5-29.
12. Engbersen, G. (1999). Who are you calling poor? *Le Monde Diplomatique*. <http://mondediplo.com/1999/09/06poverty>
13. Goffman, E. (1963). Stigma: Notes on the management of spoiled identity. New York: Simon nad Schuster, Inc.
14. Golden, S. (1992). The women outside. Oxford: University of California Press, Ltd.
15. Hill, R. P. & Stamey, M. (1990). The homeless in America: An examination of possessions and consumption behaviors. *Journal of Consumer Research*, 17 (3), 303-321.
16. [http://www.wlu.edu/documents/shepherd/academics/cap\\_2009\\_stienhardt.pdf](http://www.wlu.edu/documents/shepherd/academics/cap_2009_stienhardt.pdf)
17. Koegel, P., Burnam, M. A. & Baumohl, J. (1996). The causes of homelessness. In: Baumohl, J. (ed.) Homelessness in America. Phoenix: Oryx Press, 109-122.
18. Landes, D. S. (2003). Bogatstvo i siromaštvo naroda: Zašto su neki tako bogati, a neki tako siromašni. Zagreb: Masmedia.
19. Lee, B. A., Jones, S. H. & Lewis, D. W. (1990). Public beliefs about the causes of homelessness. *Social Forces*, 69 (1), 253-265.

20. Main, T. (1998). How to think about homelessness: Balancing structural and individual causes. *Journal of Social Distress and the Homeless*, 7(1), 41-54.
21. O'Boyle, E. J. (1999). Distribution sensitive measures of poverty in the United States: Comment. *Review of Social Economy*, 57 (3), 344-350.
22. Palomar Lever, J. (2005). The subjective dimension of poverty: A psychological perspective. International conference: The many dimensions of poverty. Conference paper, Brazil.
23. Pringle, D. & Walsh, J. (1999). Poor people, poor places: An introduction. In: Pringle, D., Walsh, J. & Hennessy, M. (eds.) *Poor people, poor places. A geography of poverty and deprivation in Ireland*. Dublin: Oak Tree Press, 3.
24. Simai, M. (2006). The sources and consequences of poverty and inequality in Eastern Europe and the CIS countries at the beginning of the 21st century. Working papers from United Nations, Department of Economics and Social Affairs.
25. Šućur, Z. (2001). *Siromaštvo: Teorije, koncepti i pokazatelji*. Zagreb: Pravni fakultet.
26. Šverko, B., Galić, Z. i Maslić Seršić, D. (2006). Nezaposlenost i socijalna isključenost: longitudinalna studija. *Revija za socijalnu politiku*, 13 (1), 1-14.
27. Zakon o socijalnoj skrbi (2011). Narodne novine 124/11.
28. Zakon o socijalnoj skrbi (2012). Narodne novine 33/12.

*Lynette Šikić Mićanović*

Institut društvenih znanosti Ivo Pilar, Zagreb

BESKUĆNIŠTVO U HRVATSKOJ:  
PREGLED REZULTATA  
KVALITATIVNOG  
ISTRAŽIVANJA



## UVOD

Beskućništvo je relativno novi fenomen u većini hrvatskih gradova i u velikoj mjeri je bilo ignorirano od kreatora politike i znanstvenika. Beskućništvo nije vezano samo za stanovanje, nego je osobni, društveni, kulturni i gospodarski problem s političkim implikacijama, ovisno o tome kako je definirano (ili nije definirano). Umjesto da se povezuje sa siromaštvom ili devijantnošću, beskućništvo se sve više gleda kao komponenta, izraz ili manifestacija socijalne isključenosti (Pleace, 1998.; Edgar, Doherty i Mina-Coull., 2000.; Edgar i Doherty, 2001.; Kennedy i Fitzpatrick, 2001.), kao proces u kojem pojedinci i skupine postaju izolirani od glavnih društvenih mehanizama koji pružaju socijalne resurse (Room, 1992.).

Ovaj kratki pregled temelji se na rezultatima kvalitativnog istraživanja „The Gendered Experiences of Homelessness in Croatia“ [Beskućništvo u Hrvatskoj iz rodne perspektive] koje je financirala Zaklada ERSTE. Cilj projekta je doći do novih podataka o prethodno neistraženim društvenim skupinama<sup>7</sup> i odgovoriti na hitne

potrebe potpunijeg razumijevanja percepције i iskustava beskućnika u Hrvatskoj.

Beskućništvo kao društvena pojava poprima različite oblike ovisno o ekonomskim, političkim i zakonodavnim čimbenicima u određenom društvenom sustavu. Posttranzicijske zemlje iskusile su značajne društveno-ekonomske i političke promjene koje su do neprepoznatljivosti transformirale institucionalne strukture (npr. socijalne službe). Nadalje, tranzicijska je faza iz socijalističke u tržišnu ekonomiju otežana ratom u Hrvatskoj (1991.-1995.). Nakon propasti socijalizma Hrvatska nije bila spremna za odgovarajuće suočavanje s beskućništvom, što je povezano i s očitim nedostatkom resursa i razumijevanja. Čak i dva desetljeća nakon demokratskih promjena još uvijek postoje strukturni uzroci ranjivosti koji pridonose povećanju beskućništva u Hrvatskoj. Prvo treba napomenuti da beskućnici donedavno nisu mogli ostvariti niz prava (bez adresa), jer nije bilo nijednog zakona koji bi osiguravao njihovo uključenje u

<sup>7</sup> Prije ovog projekta u Hrvatskoj je provedeno samo jedno kvantitativno

istraživanje u Zagrebu (vidi Bakula-Andđelić i Šostar, 2006) i objavljena je studija istraživanja s dvije fokus grupe (s jedanaest beskućnika u Zagrebu i sedam u Splitu) za projekt Kvaliteta života u Republici Hrvatskoj. Rizik od socijalne isključenosti (vidi UNDP, 2006).

društvo.<sup>8</sup> Ostali strukturni uzroci ranjivosti su:

- Pravo na stanovanje ili stambeno zbrinjavanje nije izričito navedeno u Ustavu (Narodne novine, 28/01) iako je to temeljno ljudsko pravo.<sup>9</sup>
- Samo 1% BDP-a je rezervirano za nezaposlene i siromašne (Babić, 2007.); gotovo svi beskućnici se bore da bi spojili kraj s krajem jer nisu dio formalne ekonomije
- Budući da nitko ne zastupa beskućnike, njihove potrebe su nepoznate ili nisu ispunjene i na kraju nije jasno tko je izravno odgovoran za njihovu dobrobit.
- Ne postoje nacionalni stambeni programi za ranjive skupine kao što su beskućnici.
- Ne postoje nacionalni preventivni programi, npr. za djecu odraslu u institucijama koja bez potpore vrlo lako postaju beskućnici nakon što sa 18 godina moraju napuštati domove, itd.

---

8 Kao novost u svibnju 2011. godine proglašen je novi Zakon o socijalnoj skrbi, Narodne novine, 57/11, gdje je 'beskućnik' naveden kao korisnik socijalne skrbi, članak 30 (8), koji ima pravo i na druge oblike pomoći, članak 93 (1) i (2).  
9 Umjesto toga Ustav govori o pravu na pomoći za podmirenje osnovnih životnih potreba slabima, nemoćima i drugim, zbog nezaposlenosti ili nesposobnosti za rad (članak 57) dok članci 35 i 62 spominju ostvarivanje prava na dostojan život, ali nigdje nema prava na stanovanje.

To su sve faktori socijalne isključenosti koji izlaziti beskućništva čine vrlo teškim. Osnivanje prihvatilišta za beskućnike, posebice u posljednjem desetljeću, dokaz je njihova sve većeg broja i ranjivosti. Prema grubim procjenama, u Zagrebu je oko 400 beskućnika, u Osijeku između 50 i 100, u Splitu i Rijeci oko 30, a u Varaždinu između 20 i 25 (Bežovan, 2008.: 22). Kao odgovor na očite potrebe, na terenu smo saznali da se planira otvoriti još sedam prihvatilišta (u Puli, Vukovaru, Slavonskom Brodu, Vinkovcima, Dubrovniku, Sisku i Petrinji). Budući da je problem beskućništva nesumnjivo sve prisutniji u Hrvatskoj, novi Zakon o socijalnoj skrbi kao prvi korak navodi službenu definiciju beskućništva<sup>10</sup> koja će olakšavati prepoznavanje (razloge povećanja) broja beskućnika. Međutim, svjetska istraživanja su već pokazala da je pri definiranju rodnih aspekata beskućništva<sup>11</sup> važno upotrebljavati široku definiciju da bi se steklo potpuno razumijevanje problema.

---

10 U novom Zakonu o socijalnoj skrbi (Narodne novine, 57/11) članak 2 (11), definicija glasi: "Beskućnik je osoba koja nema mjesto stanovanja niti sredstava kojima bi mogla namiriti potrebu stanovanja te je privremeno smještena u prihvatilištu, ili boravi na javnim ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za stanovanje."

11 Iako beskućnici dijele mnogo zajedničkih (društvenih) iskustava, posebno iskustva beskućnica odražavaju njihov potčinjen i nepovoljan položaj u društvu (Doherty, 2001., 9).

## METODOLOGIJA

Ovo inovativno kvalitativno istraživanje usredotočeno je na načine na koje žene i muškarci doživljavaju beskućništvo. Istraživanje nije osmišljeno tako da bi se ustanovio reprezentativan profil osoba koje su beskućnici, nego da bi se povećalo razumijevanje beskućništva u Hrvatskoj. Naglasak je stavljen na socijalno podrijetlo i životne povijesti, trenutačne životne standarde, životne cikluse, iskustva i težnje beskućnika. U ovom istraživačkom projektu

korištene su etnografske metode (promatranje uz sudjelovanje i polustrukturirani intervjuji) te analiza sadržaja medijskih reprezentacija beskućništva. Terenski je rad realizirao istraživački tim *Instituta društvenih znanosti "Ivo Pilar"* uz pomoć nekoliko vanjskih suradnica. Istraživanje je provedeno u sedam gradova tijekom 2009. godine: u Zagrebu, Varaždinu, Karlovcu, Osijeku, Rijeci, Splitu i Zadru. Terenski rad je isključivo proveden u spomenutim gradovima u prihvatilištu/prenoćištu koje se tamo nalazi (vidi: Tablica 1).

**Tablica 1.** Prihvatilište/prenoćište uključeno u ovom istraživanju

Naziv prihvatilišta/ prenoćišta za beskućnike	Osnivač	Lokacija	Godina osnutka	Kapacitet muškarci	Kapacitet žene
Prenoćište gradskog društva Crvenog križa Zagreb	Crveni križ Zagreb	Zagreb	1948.	56	14
Prenoćište d.o.o.	Milivoj Prugovečki	Zagreb	1992.	76	10
Caritasova kuća za beskućnike - Rakitje	Caritas Zagrebačke nadbiskupije	Zagreb	2003.	45-50	
Prenoćište za beskućnike	Grad Varaždin	Varaždin	2001.		3
Centar za prihvat beskućnika Caritasa u Osijeku	Caritas Đakovačko- osječke nadbiskupije Caritas Osijek	Osijek	1999.	10	10
Prihvatilište za beskućnike	Udruga Most	Split	2000.	26	
Prihvatilište za žene beskućnike	Udruga Most	Split	2003.		8
Prihvatilište za beskućnike Ruže Sv. Franje	FSR Mjesno bratstvo Trsat	Rijeka	2007.	13	
Sv. Vinko Paulski	Caritas Zadarske nadbiskupije	Zadar	2007.	12	4
Četiri rijeke	Grad Karlovac i Udruga HIVDR-a Karlovac	Karlovac	2008.	8	1

Prvi dio istraživanja uključivao je upitnik s demografskim podacima u kojem je sudjelovalo 20 žena i 65 muškaraca. Nakon toga su slijedili polustrukturirani intervjuji koji su omogućavali da razgovor teče slobodno ukoliko su sudionici željeli nešto dodatno objasniti. Intervjuji se razlikuju u duljini trajanja – većina ih je trajala sat vremena, dok je najdulji trajao tri sata. Većina je intervjeta s 20 žena i 43 muškarca, uz znanje i pristanak sudionika, snimljena i transkribirana od riječi do riječi. Da bismo očuvali anonimnost sudionika, njihova su imena promijenjena. Sudjelovanje u ovom istraživanju nije bilo obvezujuće, stoga je sudionicima ponuđena mogućnost prekidanja intervjeta u bilo kojoj fazi. Cilj je projekta omogućiti beskućnicima ne samo da progovore o svojim iskustvima, nego i da iznesu osobno mišljenje o problemu beskućništva efikasnijim načinima njegova rješavanja. Stoga su transkripti intervjeta zbirka osobnih perspektiva koje su drugi korisnici i(li) koordinatori prihvatališta katkad potvrdili, katkad opovrgnuli, a katkad čak i dodatno objasnili. Suradnja s koordinatorima prihvatališta i ostalim osobljem bila je bitna za uspjeh ovog rada jer su pomagali u traženju i pridobivanju sudionika te pružanju ‘privatnih’ prostora (npr. uredi, sobe, klupe, itd.) za terenski rad.

## Demografske karakteristike

S obzirom na demografske karakteristike uzorka (vidi: Tablica 2), prosječna dob za muškarce je 52,4 godine, što je samo neznatno više od prosječne dobi za žene, 50,6 godina. Velika većina (72%) sudionika rođeni su u Hrvatskoj, a nešto više od jedne četvrtine (26%) rođeni su u bivšoj Jugoslaviji. Više od jedne trećine (36%) živjelo je (od rođenja) u gradu u kojem je i provedeno istraživanje. Gotovo svi sudionici imaju hrvatsko državljanstvo (95%) i deklariraju se da su hrvatske nacionalnosti (88%). Većina sudionika su katolici (70%), dok manji broj (13%) ne pripada nijednoj vjeroispovijesti. Većina muškaraca u uzorku su razvedeni (57%) ili neoženjeni (32%). Što se tiče žena, većina je neudana (35%) ili razvedena (30%), a manji broj je u braku (20%). Oko dvije trećine sudionika istraživanja imaju djecu (70% žena, 57% muškaraca). Većina muškaraca, kao i većina žena završili su (djelomično) srednju školu (68% muškaraca; 55% žena) ili (djelomično) osnovnu školu (25% muškaraca; 35% žena). U pogledu vještina, relativno velik broj sudionika zna neki drugi jezik (42%), a gotovo jedna trećina ima vozačku dozvolu (28%), no samo mali broj sudionika je kompjutorski pismen (9%). S obzirom na nedostatak obrazovnih mogućnosti

(prekvalifikacije), beskućnici iz ovog uzorka nemaju kulturni kapital koji je nužan da bi se prevladale zapreke trenutačne tržišne ekonomije u Hrvatskoj. Nesumnjivo, rizik od siromaštva posebno je visok kada se niska razina obrazovanja spoji s nezaposlenošću. Nadalje, prosječno trajanje beskućništva među ženama u ovom istraživanju je 3,81 godinu (u

odnosu na 6,78 godina za muškarce).<sup>12</sup> Dulja razdoblja beskućništva neprestano ograničavaju beskućnike u pristupu ekonomskom, kulturnom, društvenom i simboličkom kapitalu, što ih prijeći u pronalaženju putova izlaska iz beskućništva.

---

<sup>12</sup> Literatura o beskućništvu obično definira kronično beskućništvo kao bivanje bez stalnog prebivališta barem godinu dana (Brown i Ziefert, 1990).

**Tablica 2.** Glavne demografske karakteristike uzorka

Karakteristike	(N=85)	Muškarci (N=65)	Žene (N=20)
Dob (u godinama)			
Prosjek		52,4	50,6
Raspon		22-77	19-79
Mjesto rođenja			
Hrvatska	61 (72%)	45 (69%)	16 (80%)
Bivša Jugoslavija	22 (26%)	18 (28%)	4 (20%)
Negdje drugdje	2 (2%)	2 (3%)	-
Bračni status			
Oženjen/udana	7 (8%)	3 (5%)	4 (20%)
Živjeli su zajedno	4 (5%)	3 (5%)	1 (5%)
Razveden/a	43 (51%)	37 (57%)	6 (30%)
Udovac/udovica	3 (3%)	1 (1%)	2 (10%)
Neoženjen/neudana	28 (33%)	21 (32%)	7 (35%)
Obrazovanje			
(djelomično) osnovna škola	23 (27%)	16 (25%)	7 (35%)

Većina sudionika (69%) u ovom istraživanju nije formalno zaposlena, ali ovisi o socijalnoj skrbi (između 500 i 1.000 kuna mjesečno) ili mirovini (invalidskoj, vojnoj ili starosnoj između 1.000 i 3.000 kuna mjesečno). Oslanjanje isključivo ili prvenstveno na socijalnu skrb, na pomoć, potiče osjećaj ovisnosti i bespomoćnosti. Gotovo polovica (45%) sudionika pokušava dopuniti svoje prihode radom u sivoj ekonomiji (npr. skupljanje boca za reciklažu, građevinski radovi, posao skrbi, itd.). Karakteristično je i da ne osjećaju da su poštovani, neovisno ni povezano s drugima, jer su, s jedne strane, njihove socijalne pomoći/mirovine nedovoljne, a s druge strane, posao koji rade da bi spojili kraj s krajem često je obilježen neregularnostima, teškim uvjetima, slabom plaćom, nedostatkom sigurnosti, diskriminacijom i lošim tretmanom. Nesigurnost i neizvjesnost zajednička su iskustva mnogih intervjuiranih beskućnika.

Na pitanje o "najtežem" problemu gotovo svi sudionici istraživanja ukazuju na nedostatak novca, koji često i neizbjježno utječe na njihovo fizičko i mentalno blagostanje. S obzirom na prethodne formalne zaposlenosti, gotovo svi sudionici istraživanja su bili zaposleni prije beskućništva (94% muškaraca i 95% žena). Alarmantno

je visok broj godina koje su proveli radeći u formalnoj ekonomiji; većina (39%) ispitanika provela je između deset i dvadeset godina radeći, a 22% je radilo između dvadeset i trideset godina. Sveukupno, ove demografske značajke ilustriraju da beskućnici s kojima se razgovaralo u ovoj studiji imaju ograničen pristup ekonomskom i kulturnom kapitalu, što značajno doprinosi njihovoj marginalizaciji i neizbjježno otežava njihovo izbavljenje od socijalne isključenosti. Ne čudi što samo 35% sudionika ima bankovni račun, što navodi na zaključak da nemaju nikakvu uštedjevinu na koju se mogu osloniti. Samo 60% sudionica ima zdravstveno osiguranje, što je nedovoljno s obzirom na to da beskućnici često pate od zdravstvenih problema tipičnih za siromaštvo, uključujući pothranjenost, zarazne bolesti i psihosocijalni stres prouzrokovani osamljenošću i nesigurnošću, zbog čega mogu postati ranjiviji od ostatka populacije na neke zdravstvene probleme (Svjetska zdravstvena organizacija, 2000: 24).

## PUTOVJ U BESKUĆNIŠTVO

Većina beskućnika obuhvaćenih ovim istraživanjem nisu željeli postati beskućnici;

uglavnom to nije bio njihov "izbor" kako je to često percipirano. U kontekstu ekonomsko-tranzicije/recesije i visoke stope nezaposlenosti, politički programi usmjereni pretežno na financijske uštede često se pretvaraju u rezanje socijalnih usluga najranjivijima. Bez bilo koje vrste podrške ljudi se često nađu na ulici, bez kuće, kao u sljedećem primjeru.

*Ne prostituiram se, ne drogiram se, ništa loše ne činim od života, ono, našla se u toj situaciji, šta će? Nisam sada da sam ja imala pa sad nemam. Neg ja nikad nisam imala. Ni u djetinjstvu ni sad. Ono da mi je ko ostavio stan, naslijedstvo ili to. Nemam ništa. Ono, kako bi vam rekla, da sam imala stan pa sad nemam, nego uvik podstanar, bez ičega. (Marija, 42, intervjuirala J. R. A.)*

Istraživanje je također pokazalo da nepostojisamo jedan put u beskućništvo, već se ono događa na različite načine i pod utjecajem različitih čimbenika. Prema ovom istraživanju, putovi koji vode u beskućništvo su: nasilje i trauma (zlostavljanje i zanemarivanje) u djetinjstvu (disfunkcionalne obitelji, djetinjstvo u institucijama); nezaposlenost; financijski problemi i dugovi; loše zdravstveno stanje; prisilno izgnanstvo; raspad obitelji nakon razvoda; gubitak doma,

uključujući progonstvo zbog rata; smrt bračnog druga; zatvor; životni izbor. Otežavajući faktori su: neodgovarajuća socijalna usluga, nezaposlenost i/ili nedostatak financijskih sredstava, osobna inertnost te nedostatak podrške od strane obitelji i prijatelja.

Rezultati uvjerljivo pokazuju da se beskućništvo, posebno za muškarce, može pripisati prvenstveno nezaposlenosti i lošem pristupu različitim oblicima kapitala. Odgovor jednog od ispitanika na pitanje o glavnim razlozima i uzrocima beskućništva povezuje sadašnji veliki broj nezaposlenih osoba s ukupnom nestabilnom situacijom u Hrvatskoj od 1991. On uporno traži posao da bi mogao napustiti prihvatište gdje je već osam godina.

*Razlog nije nikakav u biti jer uzrok je bio u cijeloj zemlji, u cijeloj Hrvatskoj. Ne samo da sam ja, da sam ja to ne bi čovjek ni zamjerio nego nas je tisuće i tisuće ostalo bez posla i od tada eto, od '90. do sad nisam mogo naći poso. Ali za vrijeme Domovinskog rata sam vozio humanitarnu pomoć iz Njemačke, Holandije za vamo, za vojsku BiH i tako to. To je bilo sve kratko, sve skupa kad se zbroji jedno dva mjeseca, i to je to što sam radio još nešto. (Darko, 55, intervjuirala I. M.)*

Velik broj beskućnika također je doživio dugoročne i višestruke teškoće, koje u nekim slučajevima možemo pratiti unatrag do njihova djetinjstva. Utjecaj nasilja, u prošlosti i sadašnjosti, u ovoj je studiji zapanjujuće značajan faktor kod žena i njihovih putova do beskućništva. U većini slučajeva individualna iskustva s beskućništvom povezana su s većim društvenim procesima i uvjetima, te rute u beskućništvu su potaknute situacijskim čimbenicima, a nisu inherentne pojedincu.

## SKRB ZA BESKUĆNIKE

Frustracija i osjećaji napuštenosti, isključenosti i izolacije, potpuno nepovjerenje u institucije i sustav socijalne skrbi bili su zajednički svim sudionicima našeg istraživanja. Na primjer, neke su ispitanice prikazale prihvatilište kao geto gdje se smještaju svi beznadni slučajevi.

*...ti su ljudi ostavljeni da propadaju. Mi smo jednostavno znate ostavljeni, gurnuti na marginu i moramo propast, ne. (Ivanka, 56, intervjuirala M. G. Z.)*

Život u prihvatilištu može ponuditi razne usluge korisnicima - hranu, smještaj, sigurnost, „siguran” san, mjesto za odlaganje stvari, zdravstvenu skrb, organiziranje

društvo, a može i pobuditi nadu i osjećaj neovisnosti, digniteta, samopoštovanja, no to u velikoj mjeri ovisi o prihvatilištu/prenoćištu, odnosno o njegovim ciljevima, uslugama i osoblju. Zbog toga je nacionalni uzorak bio vrlo koristan za razumijevanje raspona skrbi koja (ni)je dostupna beskućnicima, a posebno beskućnicama, diljem Hrvatske. Raspon prihvatilišta/prenoćišta seže od osnovnog skloništa/hitne pomoći do cjelovite potpore, koja uključuje rad na životnim vještinama, terapiju, smještaj, treninge za posao itd. Riječ je, dakle, o prihvatilištima koja nastoje pružiti rehabilitaciju, resocijalizaciju i reintegraciju. Većina prihvatilišta/prenoćišta su osnovna skloništa/hitne pomoći koja pružaju „mjesto za spavanje i kupanje”, bez potpore, savjetodavnih usluga te sustavnih programa resocijalizacije. Opće loše stanje i nedostatak usluge za beskućnike očiti su i u sljedećim citatima:

*Da, da. Jer nemaš kome, nemaš, nemaš. Imam kažem na ruku, e možeš 3 ljudi nabrojati od nas 96 tu i kome možeš se obratiti. A ovo sve drugo, ne. Znači trebao bi psiholog, psihijatar da je uvijek tu, da je na raspolaganju tim jadnim ljudima, ima i zločestih ljudi, ali ima i stvarno dobrih i jadnih ljudi kojima treba*

pomoći. Psihijatar jako dobro dođe, oni nisu toga uopće svjesni. (Eva, 38, intervjuirala I. M.)

*Ne računaju niti na ljudski ponos niti na ne znam moral ljudski, na niš, jel. I jednostavno smo za njih životinje. Mislim, ne znam kaj smo mi, ne. Ak imam jest, ak imam za obuć to je dobro, ne, mislim pa čak i životinja ide veterinaru, ne i ne znam uči ju se hodat po ulici da ne dođe pod tramvaja, a kod nas zaista samo se svede sve na, na ona je nahranjena, ona je obučena i to je to. (Ivana, 56, intervjuirala M. G. Z.)*

Povrh toga, standardi kvalitete ili pravila koja se odnose na osoblje u prihvatilištima – posebno onima za beskućnike – u Hrvatskoj nisu propisani nijednim zakonom.<sup>13</sup>

## ZAKLJUČAK

Iskustva novih članica EU-a pokazuju da je još jedna tranzicija (integracija) povećala broj beskućnika u Evropi. S manje sredstava, beskućnici često nisu

u snažnoj pregovaračkoj poziciji, a njihove potrebe nisu dovoljno artikulirane jer nemaju političku/društvenu/simboličku moć. Njihovo dostojanstvo je pod stalnom prijetnjom, a najviše sudjeluju u neprestanoj borbi da ostanu ljudi, tj. normalni, u nehumanim uvjetima. Nesumnjivo, beskućništvo je rizik koji postaje sve relevantniji za širi dio populacije u Hrvatskoj. Dosljedno se pokazuje da su mnogi od beskućnika u ovom uzorku imali 'konvencionalan' život prije beskućništva i da se beskućništvo zaista može svakome dogoditi s obzirom na sve teže okolnosti.

Značajno, javno mišljenje da je beskućništvo individualni problem (problem pojedinca), a ne društveni problem, u određenoj mjeri objašnjava nedostatak reagiranja na ove pojave u Hrvatskoj. Iz tog razloga, a i zato što je to relativno nova pojava, posebno je važno opsežno istražiti beskućništvo. Bez takvog istraživanja, politike vjerojatno neće biti učinkovite. Nedostatak podataka je nedvojbeno jedna od glavnih zapreka za razvoj koherentne politike i smislene strategije za beskućnike te prevenciju beskućništva u Hrvatskoj. Stoga je važno provesti daljnja kvalitativna istraživanja s beskućnicima (s onima koji su u prihvatilištima, ili koji borave na javnim ili na 'nevidljivim' drugim mjestima) da bismo doznali njihovu situaciju i iskustva te naučili

<sup>13</sup> Članci 80, 89 i 130 u Pravilniku o vrsti doma za djecu i doma za odrasle osobe i njihovoj djelatnosti te uvjetima u pogledu prostora, opreme i potrebnih stručnih i drugih djelatnika doma socijalne skrbi (Narodne novine, 101/99) tiču se pravila o prostorima (pristup, prostor, uvjeti itd.), o uvjetima za osoblje domova, no ne odnose se specifično na prihvatilišta za beskućnike.

koje su njihove potrebe i kako se na njih može efikasnije odgovoriti. Nesumnjivo, pružanje sveobuhvatne informacije, usluga i pomoći ključno je da bi se smanjila društvena isključenost beskućnika te im se omogućio izlaz iz beskućništva. Zbog svega navedenoga na temelju ove studije, predlaže se sljedeće:

- Posebnu pozornost, osim smještaju, treba posvetiti kvaliteti (ili nedostatku) usluga koje su beskućnicima prijeko potrebne (npr. medicinska, savjetodavna, pravna, kompletna pomoć profesionalnog, stručnog i socijalno osviještenog osoblja itd.).
- Kontinuirana i sustavna evaluacija u prihvatilištima i na ulici, s timovima kvalificiranih osoba, istraživača, ili nevladinih organizacija radi procjene i artikulacije njihovih potreba, sposobnosti, težnji i problema.
- Programi trebaju biti razvijeni na lokalnoj razini da bi zadovoljili različite kontekstualne potrebe. To bi moglo uključiti dostupnije pučke kuhinje, možda s posebnim izborom (npr. za dijabetičare), uvođenje javnih kupališta, dnevnih centara, liječničkih/stomatoloških ordinacija ili subvencionirani smještaj za beskućnike, ovisno o kontekstu.
- Treba organizirati i podučiti volontere svih dobnih skupina s ciljem povećanja svijesti javnosti o beskućništvu i socijalnoj isključenosti te odbaciti mitove i stereotipe o beskućnicima.
- Praćenje ljudi koji su bivši korisnici prihvatilišta - pomoći im u smještaju i dati druge usluge, podršku (npr. plaćanje komunalnih usluga, namještaj, terapija, finansijska pomoć, pomoć u obrazovanju i zaposlenju itd.) - nužno je kako bi se spriječilo da ponovno postanu beskućnici.

### *Zahvale*

Zahvaljujem svojim kolegicama iz Instituta društvenih znanosti "Ivo Pilar" koje su značajno pridonijele ovom istraživanju: Jadranki Rebeki Anić, Mariji Geiger-Zeman, Ivani Mijić i Marici Marinović Golubić. Također smo zahvalne svojim vanjskim suradnicama Lidiji Japec, Maji Ivanković i Nataliji Gjeri za konstruktivnu podršku i sudjelovanje. Ovo istraživanje ne bi bilo moguće bez sudjelovanja beskućnika i djelatnika u prihvatilištima jer smo od njih prikupile jedinstvene podatke iz kojih su proizašle mnoge spoznaje, uvidi i dublje razumijevanje beskućništva u Hrvatskoj.

## LITERATURA

1. Babić, Z. (2007). Socijalni transferi i učinkovitost socijalne pomoći u Hrvatskoj. Doktorska disertacija. Zagreb: Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
2. Bakula-Andelić, M. & Šostar, Z. (2006). Beskućnici Grada Zagreba. Revija za socijalnu politiku, 13 (3-4). 399-412.
3. Bežovan, G. (2008). Subvencioniranje najamnina i troškova stanovanja u Hrvatskoj - Nacrt. Centar za razvoj neprofitnih organizacija Zagreb: CERANEO.
4. Brown, K. S. & Ziefert, M. (1990). A feminist approach to working with homeless women. *Affilia: Journal of Women and Social Work*, 5 (1), 7-26.
5. Doherty, J. (2001). Gendering Homelessness. U: B. Edgar i J. Doherty (ur) Women and homelessness in Europe. Pathways, services and experiences. Bristol: The Policy Press, 9-20.
6. Edgar, B. & Doherty, J. (ur.) (2001). Women and homelessness in Europe: Pathways, services and experiences. Bristol: The Policy Press.
7. Edgar, B., Doherty, J. & Mina-Coull, A. (2000). Support and housing in Europe: Tackling social exclusion in the European union. Bristol: The Policy Press.
8. [http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011\\_05\\_57\\_1254.html](http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_05_57_1254.html).
9. Kennedy, C. & Fitzpatrick, S. (2001). Begging, rough sleeping and social exclusion: Implications for social policy. *Urban Studies*, 38 (11), 2001-16.
10. Ministarstvo rada i socijalne skrbi (1999). Pravilnik o vrsti doma za djecu i doma za odrasle osobe i njihovo djelatnosti, te uvjetima gledi prostora, opreme i potrebnih stručnih i drugih djelatnika doma socijalne skrbi. Narodne novine 101, <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/271414.html>
11. Pleace, N. (1998). Single homelessness as social exclusion: The unique and the extreme. *Social Policy and Administration*, 32, 46-59.
12. Room, G. (1992). National policies to combat social exclusion. Second annual report to the EC observatory on policies to combat social exclusion. Brussels: European Commission.
13. UNDP (2006). Unplugged: Faces of social exclusion in Croatia. Human development report, Croatia 2006. Zagreb: United Nations Development Programme, Croatia.
14. Ustav Republike Hrvatske (2001). Narodne novine 28/01.
15. World Health Organization/ Regional Office for Europe (2000). Highlights on health in Croatia. Copenhagen: World Health Organization.
16. Zakon o socijalnoj skrbi (2011). Narodne novine 57/11.



*Romana Galic*

*Jasminka Pavlina*

Grad Zagreb

Ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom

BESKUĆNIŠTVO  
U GRADU ZAGREBU:  
PRIKAZ ISTRAŽIVANJA



## UVOD

Jedan od vodećih socijalnih problema suvremenog svijeta svakako je problem socijalne isključenosti. Uzrok socijalne isključenosti može se vezati uz siromaštvo, međutim, u novije vrijeme uzroke pronalazimo u nizu međusobno povezanih čimbenika.

Naime, siromaštvo nužno ne podrazumijeva socijalnu isključnost, koja pak podrazumijeva potpunu isključenost iz društva. Temeljem dosadašnjih iskustava, beskućnici, kao socijalno najisključenija kategorija u društvu, nisu prepoznati kao najpotrebitija kategorija.

Osim nekoliko definicija kojima se tumače pojmovi „beskućnik“ i „beskućništvo“, mjere i programi nisu bili primarno usmjereni ovoj kategoriji. Stoga oni donedavno nisu bili uključeni u sustav socijalne skrbi temeljem kojeg bi imali pravo na ostvarivanje određene pomoći.

U području definiranja skrbi o beskućnicima dva su pojma koja imaju značajnu ulogu: socijalna prava i socijalna pravda. Socijalna su prava definirana u zakonima i propisima; ona omogućavaju zadovoljavanje socijalnih potreba pojedinaca i skupina, promiču socijalnu koheziju i solidarnost.

Preciznije rečeno, socijalna se prava odnose na socijalnu zaštitu, stanovanje, zaposlenost, zdravstvenu zaštitu i obrazovanje (Puljiz i sur., 2005.).

Značenje pojma socijalna pravda odnosi se na raspodjelu resursa odnosno šansi u društvu ili socijalnoj zajednici. U raspodjeli resursa i šansi obično se koriste tri kriterija socijalne pravde: prava, zasluge i potrebe (Puljiz i sur. 2005.). Vodeći se razumijevanjem navedenih pojmova, očito je da postojeći sustav skrbi o beskućnicima nije predviđao sve ključne segmente kojima bi se za njih osigurala socijalna prava i socijalna pravda.

Naime, Zakonom o socijalnoj skrbi (NN 33/12) „beskućnik je osoba koja nema mjesto stanovanja niti sredstava kojima bi mogla namiriti potrebu stanovanja te je privremeno smještena u prihvatilištu, ili boravi na javnim ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za stanovanje“. Sustav je, dakle, predviđio mogućnost skrbi za beskućnike kroz razne oblike pomoći, međutim, trenutna sustavna skrb o beskućnicima podrazumijeva separaciju korisnika.

Skrb o beskućnicima, koja podrazumijeva osiguranje smještaja i prehrane, bez rehabilitacije korisnika i stvaranja mogućnosti

za izlazak iz beskućništva, dovodi do separacije korisnika. Pritom je zanemarena socijalna kohezija odnosno socijalna integracija beskućnika kao osnovna svrha sustava socijalne skrbi koja podrazumijeva povezivanje i integraciju pojedinaca i skupina unutar društva kao cjeline (Puljiz i sur., 2005.). Takvim odnosom prema problemu beskućništva ne postižu se ciljevi sustava socijalne skrbi kao što su promicanje promjena, unapređenje kvalitete života i osnaživanje korisnika

u samostalnom zadovoljavanju osnovnih životnih potreba te njihovog aktivnog uključivanja u društvo.

S obzirom na to da cijelovitim podatakom o beskućništvu u Hrvatskoj nema, Grad Zagreb je, s ciljem upoznavanja ovih korisnika o kojima skrbi, u sklopu Ureda (današnjeg Ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom) proveo dva istraživanja o beskućnicima u gradu Zagrebu. U nastavku će biti prikazani rezultati tih istraživanja.

## SKRB O BESKUĆNICIMA U GRADU ZAGREBU

Grad Zagreb je s problematikom beskućništva upoznat još od 1997. godine kada je Gradsko poglavarstvo Grada Zagreba donijelo zaključak kojim Grad Zagreb, u svrhu zbrinjavanja i smještaja beskućnika, daje na uporabu i upravljanje zgradu u Heinzelovoj 78a Radničkom prenoćištu d.o.o. koje je do tada pružalo uslugu smještaja u navedenim prostorima. To je ujedno bio temelj za sklapanje ugovora 2005. godine između Grada Zagreba i Prenoćišta d.o.o. Heinzelova 78a, kojim je ugovoren da će Prenoćište pružati usluge smještaja za beskućnike Grada Zagreba.

Ugovorne strane su utvrdile da Prenoćište d.o.o. ima kapacitet od 84 ležaja. Grad Zagreb, Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom temeljem Odluke o socijalnoj skrbi (Službeni glasnik Grada Zagreba 10/12) sukladno zakonskoj obvezi jedinice lokalne samouprave, osigurava smještaj beskućnika u prenoćište.

Pravo na smještaj u prenoćište imaju korisnici pomoći socijalne skrbi utvrđeni sukladno Zakonu o socijalnoj skrbi, osobe koje dovede hitna pomoć, osobe zatećene u skitnji i dovedene u pratnji MUP-a, osobe koje uputi Ured.

Usluga smještaja za korisnike je besplatna. Gotovo svi korisnici prenoćišta ujedno su i korisnici pomoći prehrane u pučkoj kuhinji Grada Zagreba.

## BESKUĆNIŠTVO UNUTAR MJERA SOCIJALNE POLITIKE GRADA ZAGREBA

Budući da se socijalna prava ostvaruju putem mjera socijalne politike i socijalnih programa, a socijalna kohezija se očituje kroz pripadništvo, uključenost, participaciju, priznanje i legitimnost, Grad Zagreb je Programom socijalne politike za razdoblje od 2009. do 2012. godine predvidio mjere koje bi u suradnji sa ostalim dionicima koji se bave problemom beskućništva trebale dovesti do poboljšanja kvalitete života beskućnika u gradu Zagrebu i njihove integracije u društvo.

Prije definiranja mjera kojima bi se utjecalo na kvalitetu života beskućnika Grad Zagreb, odnosno Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom proveo je istraživanja koja su bila temelj kreiranju mjera i aktivnosti u području skrbi o beskućnicima. Rezultati tih istraživanja, koji će biti prikazani u nastavku, ukazali su da se

pasivnim sustavom skrbi ne postiže željeni učinak, odnosno ukazuju da je sustav u kojem su regulirana prava ali ne i obaveze korisnika temelj za stvaranje začaranog kruga beskućništva, djeluje demotivirajuće za korisnike i podloga je širenju daljnje socijalne isključenosti.

## ISTRAŽIVANJE O BESKUĆNIŠTVU NA PODRUČJU GRADA ZAGREBA 2002. GODINE

Na području grada Zagreba 2002. godine provedeno je deskriptivno istraživanje o beskućništvu u suradnji s Centrom za socijalnu skrb Zagreb, Udrugom Zagrebački bokci, Prekršajnim sudom Zagreb, Psihijatrijskom bolnicom Vrapče, Psihijatrijskom bolnicom Jankomir, Zavodom za socijalno-zdravstvenu zaštitu odraslih osoba Šestinski dol, Policijskom upravom Zagreb i Okružnim zatvorom u Zagrebu. Istraživanjem su dobiveni podaci o broju i osnovnim obilježjima beskućnika u gradu Zagrebu te je navedenim istraživanjem 2002. godine na području grada Zagreba evidentirano 350 beskućnika.

Ciljevi istraživanja bili su:

- utvrđivanje stvarnog broja beskućnika na području grada Zagreba;
- utvrđivanje sociodemografskih obilježja beskućnika: dobna i spolna struktura, materijalni status, obrazovni i radni status, sociopatološke pojave u primarnoj i vlastitoj obitelji, obiteljski status, stambeni status.

Istraživanjem su obuhvaćene:

- odrasle osobe privremeno ili trajno smještene u ustanove socijalne skrbi i zdravstvene ustanove;
- osobe koje dulje vrijeme borave u psihijatrijskim bolnicama jer nemaju smještaj;
- osobe koje žive u improviziranim objektima koji se ne mogu smatrati domom ili žive «na cesti».

Podaci su prikupljeni posredno i neposredno. Posredno su prikupljeni u:

- centrima za socijalnu skrb i ustanovama socijalne skrbi
- zdravstvenim ustanovama
- vijećima gradskih četvrti
- Policijskoj upravi Zagreb
- Zatvoru u Zagrebu
- organizacijama civilnog društva

Neposredno su prikupljani u razgovoru s beskućnicima, i to putem:

- intervjuja
- anketnog upitnika

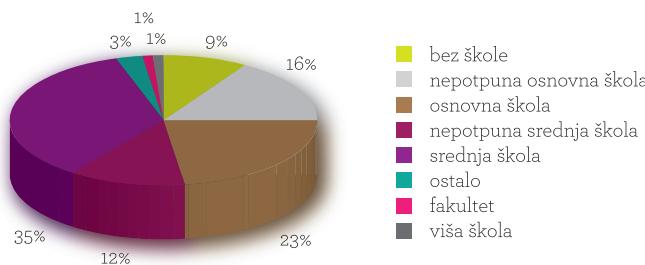
Budući da je istraživanje provedeno prije desetak godina, u nastavku ćemo istaknuti samo neke značajnije rezultate.

Kao što je ranije navedeno, istraživanjem je obuhvaćeno 350 ispitanika, od čega su 73% bili

muškarci, a 27% žene. Prosječna dob sudionika istraživanja bila je 57 godina, a 87% ispitanika imalo je prebivalište u Zagrebu.

Pokazalo se da se neke od tzv. sociopatoloških pojava u primarnoj obitelji, kao primjerice zloraba alkohola i opojnih droga, pojavljuju otprilike u istom postotku kao i kod samih ispitanika. Navedeno ukazuje da su ispitanici neke oblike neprihvatljivog ponašanja imali priliku preuzeti iz svojih primarnih obitelji.

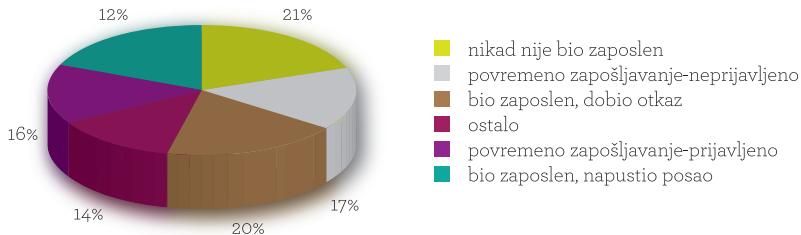
**Grafikon 1.**  
*Stupanj obrazovanja*



Analiza strukture i stupnja obrazovanja zagrebačkih beskućnika pokazuje da je njihov obrazovni status nešto ispod stupnja obrazovanja prosječne populacije grada Zagreba. Iz Grafikona 1. vidljivo je da 73% ispitanika ima završeno redovno obrazovanje. Najveći je broj sa završenom srednjom školom (35%), zatim sa završenom osnovnom školom (23%), dok je onih s nepotpunom osnovnom školom ili bez škole ukupno čak 24%.

## Grafikon 2.

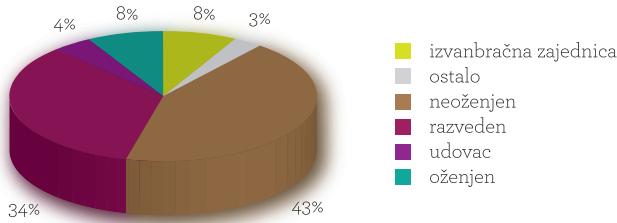
### Radni status



Podaci ujedno pokazuju da iznad 20% ispitanika ima preko 14 evidentiranih godina radnog staža. Polovica od ukupnog broja ispitanika je dulje vrijeme izvan radnog procesa, bilo da su napustili posao, nikada nisu radili ili su dobili otkaz.

## Grafikon 3.

### Bračni status

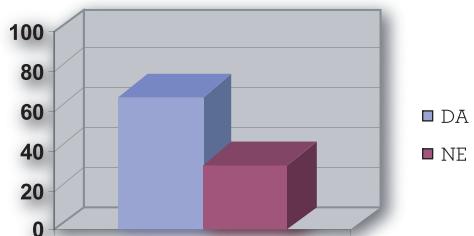


Podaci o bračnom statusu potvrđuju uobičajenu sliku u javnosti da beskućnici u pravilu žive sami. Samo 8% ispitanika je u braku, a isto toliko ih živi u izvanbračnoj zajednici. Nikada nije sklapalo brak 43% ispitanika, 34% je razvedeno, 4% su udovice ili udovci, a 3% odnosi se na kategoriju „ostalo“.

#### **Grafikon 4.**

#### *Prisutnost zloporabe alkohola među ispitanicima*

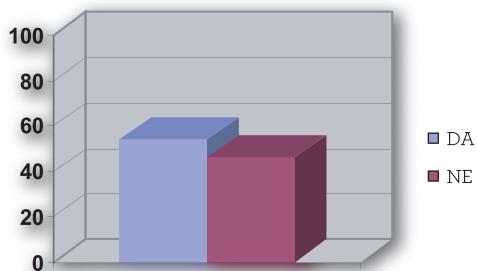
Vidljivo je da je kod velikog broja ispitanika (67%) evidentirana zloporaba alkohola, koja kao poremećaj može biti razlogom pojave određenog oblika neprihvatljivog ponašanja.



#### **Grafikon 5.**

#### *Prisutnost teškoća mentalnog zdravlja*

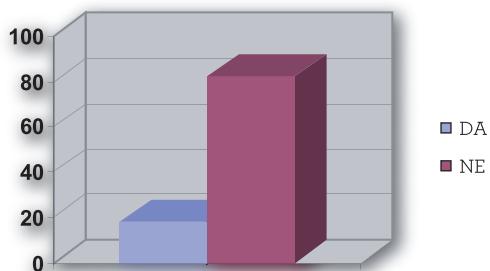
Grafikon 5. ukazuje da značajan postotak ispitanika ima poteškoće mentalnog zdravlja (54%). Sama spoznaja o prisutnosti duševne bolesti izaziva stigmu i utječe na pojavu socijalne isključenosti. Međutim, obje pojave su u vrlo uskoj vezi i teško je utvrditi koja je uzrok, a koja posljedica.



#### **Grafikon 6.**

#### *Počinjenje kaznenog djela*

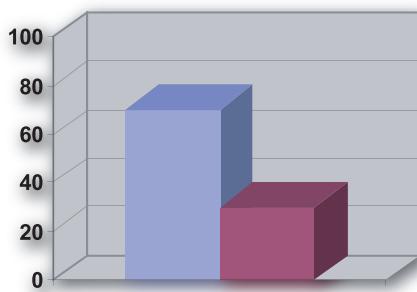
Od ukupnog broja ispitanika njih 18% je počinilo kazneno djelo.



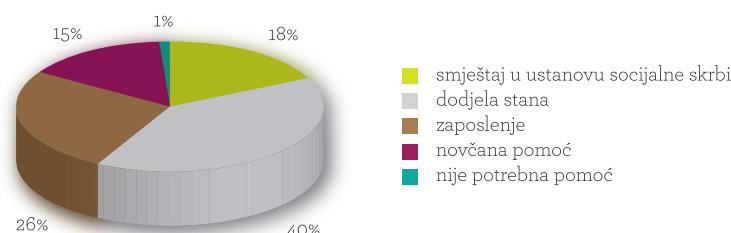
S obzirom na mjesto rođenja, 34,9% ispitanih korisnika prenoćišta rođeno je u Zagrebu, 41,5% u drugim mjestima u Republici Hrvatskoj, njih 22,8% dolazi iz drugih republika bivše Jugoslavije te je jedan sudionik rođen izvan granica bivše države.

**Grafikon 7.**

Sklonost skitnji i besposličarenju



**Grafikon 8. Najpoželjnija pomoć**



Prema Grafikonu 8. svega 1% smatra da im nije potreban nikakav oblik pomoći, a gotovo 40% ispitanika najpoželjnijom pomoći smatra dodjelu stana.

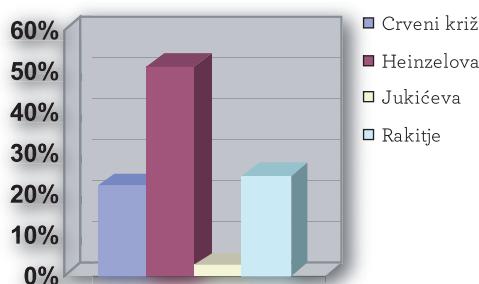
**Grafikon 9. Broj sudionika istraživanja**

prema prenoćištima

Kao što je ranije navedeno, u istraživanju je sudjelovalo ukupno 123 sudionika, najviše onih iz prenoćišta u Heinzelovoj, a najmanje iz Jukićeve. U dalnjim analizama podatke dobivene od korisnika prenoćišta u Jukićevoj treba analizirati s oprezom u smislu bilo kakve generalizacije s obzirom na to da se temelje na iskazima samo troje sudionika.

Prema Grafikonu 7. 70% ispitanika pokazuje sklonost skitnji i besposličarenju kao društvenoj pojavi koja je karakteristična za socijalno isključene kategorije u društvu.

Upitnik je sadržavao i pitanje o najpoželjnijoj vrsti pomoći prema mišljenju ispitanika. Gotovo svi ispitanici ostvaruju neki oblik pomoći u sustavu socijalne skrbi, 50% ostvaruje neku materijalnu pomoći (novac, odjeća...), 92% koristi usluge pučke kuhinje.



*Tablica 1. Dob korisnika prenoćišta*

Prenoćište	Prosječna dob - M	Najniža dob	Najviša dob	N
Crveni križ	54,9	33,0	75,0	27
Heinezlova	52,6	27,0	81,0	63
Jukićeva	57,0	49,0	65,0	3
Rakitje	57,3	37,0	76,0	30
Ukupno	54,3	27,0	81,0	123

Prosječna dob sudionika korisnika usluga prenoćišta je 54 godine, a ukupni raspon se kreće između 27 i 81 godine. Iz navedenog proizlazi da su u prenoćištima smještene osobe koje se nalaze u dobi pune radne sposobnosti, ali su iz određenih razloga socijalno isključeni i ne participiraju na tržištu rada. Nadalje, očita je različita dobna struktura korisnika, što utječe na izradu programa rehabilitacije i resocijalizacije.

## ISTRAŽIVANJE O BESKUĆNIŠTVU NA PODRUČJU GRADA ZAGREBA 2008. GODINE

U svrhu analize postojećeg stanja beskućništva u gradu Zagrebu, u rujnu 2008. godine provedeno je drugo istraživanje kojem je cilj bio istražiti uvjete života beskućnika u prenoćištima.

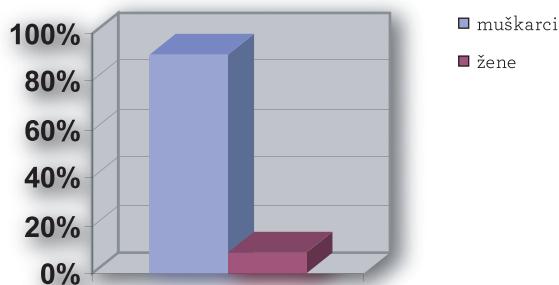
U istraživanju su sudjelovali korisnici Prenoćišta Gradskog društva Crvenog križa, Grgura

Ninskog b. b., Prenoćišta Heinzelova 78a, Prenoćišta Caritasa Zagrebačke nadbiskupije – Dislocirana jedinica za smještaj beskućnika Rakitje i Prenoćišta samostan „Misionarke ljubavi“ Sestre Majke Terezije u Jukićevoj ulici. U istraživanju su također sudjelovali i djelatnici prenoćišta.

Istraživanjem su obuhvaćena ukupno 123 korisnika, 111 muškaraca i 12 žena.

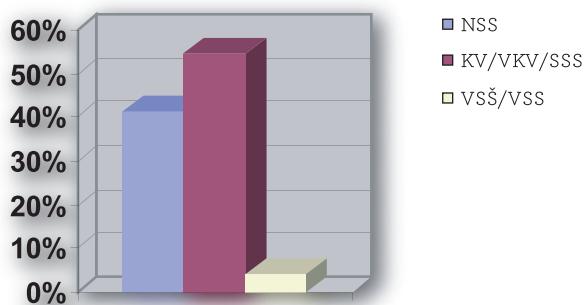
Podaci su prikupljeni neposredno, anketnim upitnikom koji je ispunio korisnik prenoćišta.

**Grafikon 10.** Spol korisnika prenoćišta



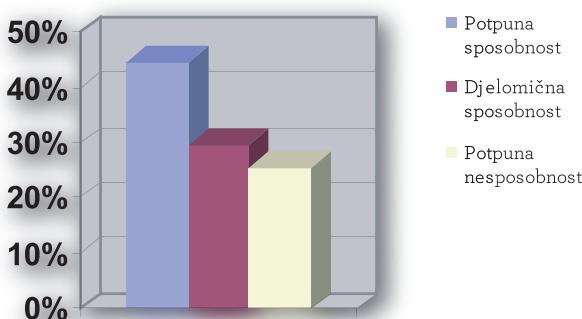
Veliku većinu korisnika usluga prenoćišta (preko 90%) predstavljaju muškarci, a u cijelom istraživanju obuhvaćeno je samo 11 žena.

**Grafikon 11.** Stručna spremja korisnika prenoćišta



Više od polovice sudionika su beskućnici sa srednjom stručnom spremom. Malen udio sudionika čine oni s višom i visokom naobrazbom.

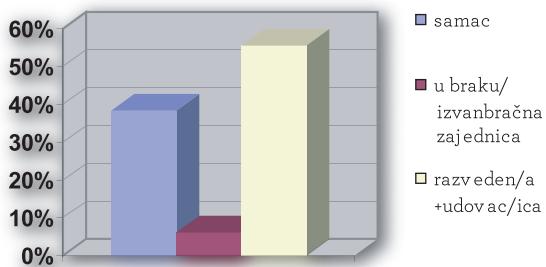
**Grafikon 12.** Razina (ne)sposobnosti za rad



Iz Grafikona 12. je vidljivo da je u prenoćištu smješten velik broj radno sposobnih osoba (44,6%), što je i razumljivo s obzirom na to da je među ispitanicima dosta mladih korisnika prenoćišta.

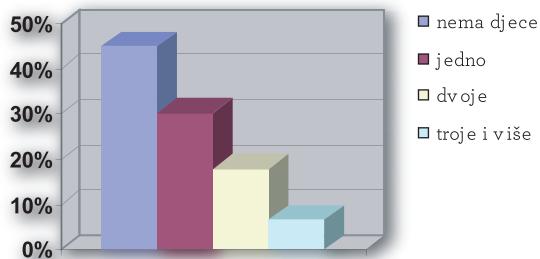
**Grafikon 13.** Bračni status

Iz Grafikona 13. je vidljivo da većinu sudionika čine osobe koje nemaju partnera, bilo da su samci ili razvedeni, odnosno udovci i udovice. Tek nešto više od 6% sudionika ima bračnog partnera odnosno živi u izvanbračnoj zajednici.



**Grafikon 14.** Broj djece

Više od polovice sudionika istraživanja ima djecu (54,9%). Pritom najveći broj njih ima jedno dijete (30,3%).



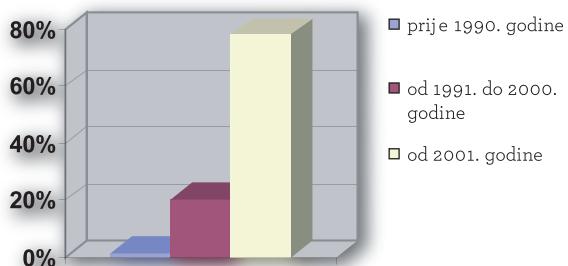
## Iskustvo boravka u prenoćištu

Kao što je vidljivo iz Grafikona 15., većina sudionika (više od četiri petine) prvi put je smještena u prenoćište nakon 2001., a tek petina između 1991. i 2000. Tek je dvoje sudionika koristilo usluge prenoćišta i prije 1990. godine.

**Grafikon 15.**

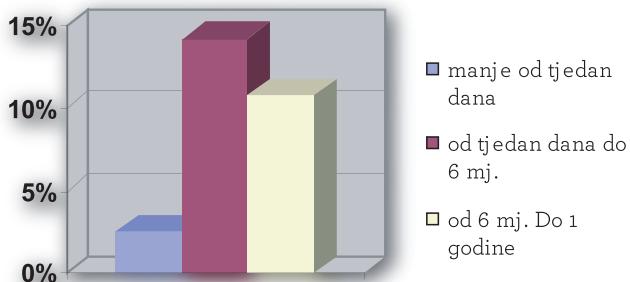
### Prvo smještanje u prenoćište

Najveći broj ispitanika bio je smješten u prenoćištu dulje od godinu dana, pri čemu je prosječna duljina smještaja 4,9 godina, a najduži smještaj traje čak 19 godina.



**Grafikon 16.** Trajanje trenutnog smještaja u prenoćištu

Iz grafikona je vidljivo da trenutni smještaj nije trajao duže od šest mjeseci.



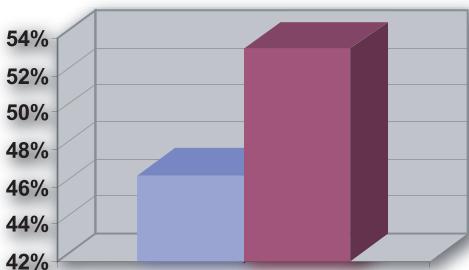
### Procjena trenutnog boravka u prenoćištu

U svrhu dobivanja podataka o uvjetima u kojima žive korisnici prenoćišta, ispitanicima je tijekom anketiranja bilo ponuđeno

nekoliko pitanja koja se odnose na mogućnosti koje im stojite na raspolaganju u prenoćištu u pogledu njihovog uključivanja u svakodnevni život.

**Grafikon 17.**

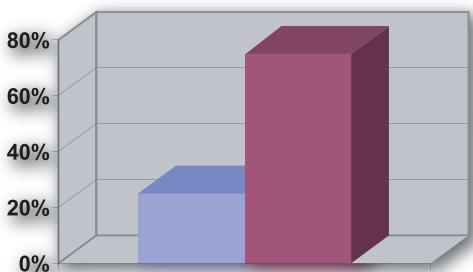
Mogućnost sudjelovanja u obavljanju svakodnevnih poslova u prenoćištu



Od aktivnosti u koje su korisnici prenoćišta uključeni izdvajaju se održavanje prostorija u prenoćištu te održavanje okoliša. Među ostalim aktivnostima navode se još angažmani kao što su noćni čuvar, održavanje sanitarnog čvora te pomoći drugim korisnicima.

Oko polovice svih sudionika istraživanja ne želi se angažirati u aktivnostima organiziranim u prenoćištu. Među onima koji se žele angažirati najveći broj je zainteresiran za angažman u održavanju prostorija u prenoćištu. Među onima koji kao odgovor navode „nešto drugo“ najveći je broj onih koje se smatra zbog dobi ili zdravstvenog stanja radno nesposobnim te su time u nemogućnosti sudjelovati u aktivnostima organiziranim u sklopu prenoćišta.

**Grafikon 18.** Osigurana stručna pomoć u prenoćištu



Manje od četvrtine sudionika izjavljuje da im je u prenoćištu osigurana pomoć stručnih djelatnika. Pritom je situacija nešto povoljnija u Rakitju i Jukićevoj, u usporedbi s prenoćištima Crvenog križa odnosno u Heinzelovoj.

Od stručnih profila koje sudionici smatraju najpotrebnijima u prenoćištu izdvajaju se psiholozi (potrebnim ih smatra 30 sudionika), liječnici (potrebnim ih smatra 17 sudionika) te socijalni radnici (potrebnim ih smatra 15 sudionika).

Iz navedenog je vidljivo da korisnici prenoćišta, osim potrebe za smještajem, imaju potrebu i za drugim oblicima pomoći, a s obzirom na to da su se izjasnili koji bi profili stručnjaka bili najpoželjniji, vidljivo je da bi pružanje psihosocijalne pomoći odnosno pružanje informacija o ostvarivanju socijalnih i zdravstvenih prava značajno utjecalo na kvalitetu njihovog života u prenoćištu.

## Zadovoljstvo uslugama u prenoćištu u kojem su korisnici smješteni

Rezultati procjene kvalitete prenoćišta obrađivani su zasebno za svako od prenoćišta. S obzirom na to da je broj sudionika istraživanja po pojedinim prenoćištima relativno malen, dobivene rezultate interpretiramo s oprezom u kontekstu generaliziranja dobivenih podataka. Sukladno tome, s oprezom treba uzeti i razlike u procjenama među prenoćištima jer relativno mali broj sudionika ne dopušta korištenje složenijih

statističkih analiza. Ipak, na temelju provedenih analiza moguće je interpretirati trendove rezultata te dobiveni rezultati mogu poslužiti kao smjernice za poboljšanja.

Nezadovoljstvo uslugama prenoćišta najviše su iskazali ispitanici (korisnici) Gradskog društva Crvenog križa. Uslugama u prenoćištu zadovoljstvo su iskazali ispitanici (korisnici) u Heinzelovoj i Rakitju. Pritom, (ne)zadovoljstvo svim segmentima usluga je unutar pojedinog prenoćišta podjednako. Premda su procjene za prenoćište u Jukićevoj povoljne, treba ponovo ukazati da se temelje na iskazima samo troje sudionika.

Iskaz povećanog nezadovoljstva u Prenoćištu Gradskog društva Crvenog križa je razumljivo s obzirom na to da je 2008. godine, kada je provedeno istraživanje, djelovalo na adresi Grgura Ninskog b. b. i bilo u iznimno derutnom

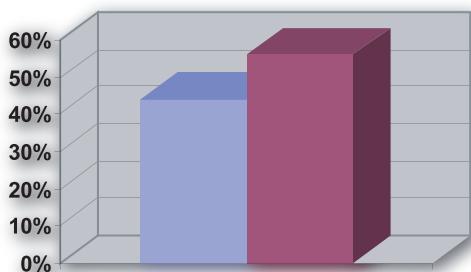
stanju. Prenoćište Gradskog društva Crvenog križa na navedenoj adresi više ne postoji te je u suradnji s Gradom Zagrebom 2011. godine opremljeno novo prenoćište u Kosnici b. b. koje zadovoljava visoke standarde smještaja.

## Spremnost na plaćanje troškova prenoćišta

Tijekom anketiranja ispitanici su se trebali izjasniti o spremnosti sudjelovanja u podmirivanju troškova smještaja u prenoćištu.

**Grafikon 19.**

*Spremnost na plaćanje troškova prenoćišta*



Ukupno 44,1% sudionika spremno je plaćati usluge prenoćišta ako bi se povećala kvaliteta njihovih usluga. Pritom postoje izražene razlike među korisnicima različitih prenoćišta. Dok je gotovo četiri petine korisnika usluga prenoćišta iz RAKITJA spremno na participaciju, takvih je bitno manje među ispitanima u prenoćištu Crvenog križa odnosno u Heinzelovoj.

Među onima koji odbijaju sudjelovati u plaćanju kao najčešći razlog izdvaja se nedostatak sredstava kojima bi takve troškove podmirili. Razlozi onih koji bi pristali na plaćanje su različiti, a među njima se ističe želja za poboljšanjem uvjeta života, osjećaj korisnosti koji proizlazi iz sudjelovanja u plaćanju (najbolje ilustriran odgovorima «To bi bilo u redu» ili «Bolje bih se osjećao») te želja za selekcijom korisnika (primjerice «Da ne moram dijeliti sobu s osobama koje su za bolnicu, a ne za prenoćište»).

## Zdravstveno stanje korisnika prenoćišta

Tijekom 2008. u svrhu provođenja cijepljenja korisnika prenoćišta, Grad Zagreb je proveo posebno istraživanje o zdravstvenom stanju korisnika. U istraživanju je sudjelovalo 79 korisnika iz Prenoćišta d.o.o. i Prenoćišta Gradskega društva Crvenog križa, od čega 69 muškaraca i 10 žena. Na pitanje jesu li pušači, njih 80,5% odgovorilo je potvrđeno, a 68,4% navelo je da konzumira alkohol. Pritom njih 50% navodi da alkohol konzumira povremeno, 11,8% svakodnevno, a 6,6% prigodno.

Među bolestima izdvajaju se psihičke tegobe o kojima izvještava 13,9% sudionika (N=11). Preostali sudionici izvještavaju o tegobama uslijed operacije koljena, ovisnosti o drogama (N=2), problemima s leđima, TBC-u, upali gušterića te tegobama žuči i želuca.

Grad Zagreb je u suradnji sa Zavodom za javno zdravstvo Grada Zagreba u listopadu 2008. proveo cijepljenje korisnika prenoćišta protiv invazivne pneumokokne bolesti. Cijepljenje je provedeno u Prenoćištu d.o.o., Heinzelova 78a, i Gradskom društvu Crvenog križa, Grgura Ninskog b. b., a cijepljenju se odazvao 31 korisnik.

## Istraživanje s djelatnicima prenoćišta

U istraživanju su, uz korisnike prenoćišta, sudjelovala i 22 djelatnika prenoćišta, najviše iz prenoćišta u Heinzelovoj, a najmanje iz prenoćišta u Jukićevoj (Tablica 2.).

**Tablica 2.** Broj djelatnika u prenoćištima

Prenoćište	N	%
Crveni križ	54,9	33,0
Heinezlova	52,6	27,0
Jukićeva	57,0	49,0
Rakitje	57,3	37,0
Ukupno	54,3	27,0

Tek malen udio sudionika čine oni s višom i visokom naobrazbom. Upitnik su ispunjavali djelatnici koji rade na različitim radnim mjestima u prenoćištima. Strukturu zaposlenih čini uglavnom tehničko osoblje, od ukupno 22 ispitanika samo je dvoje stručnih djelatnika - socijalnih radnika.

Prosječna dob djelatnika prenoćišta je 50 godina ( $M=49,9$ ), a ukupni raspon se kreće između 30 i 59 godina. Pritom nema razlike u dobi sudionika između različitih prenoćišta.

Polovica ispitanika su djelatnici sa srednjom stručnom spremom. Po broju ih slijede nekvalificirane osobe, odnosno one s nezavršenom osnovnom školom.

Potrebno je napomenuti da stručni djelatnici nisu djelatnici zaposleni na poslovima uprevočištu, već djelatnici zaposleni unutar organizacije koja pruža usluge prevočišta te se oni samo povremeno, tj. prema potrebi, uključuju u rad prevočišta. Stoga u anketiranju nisu sudjelovali samo navedeni stručni djelatnici, već i svi ostali zaposleni u prevočištu jer su oni zapravo u svakodnevnom kontaktu s korisnicima i imaju uvid u

njihovo funkcioniranje u prevočištu.

Nešto malo više od polovice ispitanika misli kako je kapacitet prevočišta u kojem rade dovoljan za smještaj korisnika.

Što se tiče uvjeta za smještaj, moguće je uočiti trend prema kojem se situacija procjenjuje lošijom u prevočištu Crvenog križa, dok je situacija u Rakitju i Heinzelovoj nešto bolja.

**Tablica 3.**

Najvažnija usluga prevočišta za korisnike prema procjeni djelatnika

Najvažnija usluga	Prevočište				Ukupno (N)
	Crveni križ (N)	Heinzelova (N)	Jukićeva (N)	Rakitje (N)	
Smještaj	6	5	0	1	12
Prehrana	1	1	0	1	3
Osobna higijena	0	0	0	1	1
Drugo	0	0	1	4	5
Ukupno	7	6	1	7	21

Djelatnici Crvenog križa i Heinzelove smatraju kako je spavanje korisnicima najvažnija usluga, a slijedi ju prehrana. Ispitanica koja je djelatnica prevočišta u Jukićevu navela je duhovnu uslugu kao najvažniju. Djelatnici prevočišta u Rakitju navode spavanje, prehranu i osobnu higijenu kao najvažnije usluge, ali i neke druge, kao što su akcije izvan kuće, ostvarivanje socijalnih prava, dobivanje osobnih dokumenata te psihosocijalna i duhovna pomoć.

Ispitani djelatnici podijeljenih su mišljenja oko uključivanja korisnika u svakodnevne aktivnosti. Većina njih, iz svih prevočišta, smatra kako bi korisnici mogli obavljati posao održavanja prostora.

*Tablica 4.*

*Uvjeti za smještaj korisnika*

Sadržava li prenoćište sve uvjete za smještaj?	Prenoćište				Ukupno (N)
	Crveni križ (N)	Heinzelova (N)	Jukićeva (N)	Rakitje (N)	
Ne	8	0	0	1	9
Da	0	6	1	6	13
<b>Ukupno</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>22</b>

Iz prethodne tablice je vidljivo da djelatnici Crvenog križa smatraju kako prenoćište ne sadržava sve uvjete za smještaj korisnika, dok svi ispitani djelatnici Heinzelove i Jukićeve te gotovo svi iz Rakitja smatraju kako prenoćišta u kojima rade sadržavaju sve potrebne uvjete za smještaj korisnika.

*Tablica 5.*

*Mogućnost promjene uvjeta*

Što bi popravilo uvjete?	Prenoćište			Ukupno (N)
	Crveni križ (N)	Heinzelova (N)	Rakitje (N)	
Bolja opremljenost	8	1	2	11
Bolja educiranost	0	0	1	1
Drugo	0	1	2	3
<b>Ukupno</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>15</b>

Na pitanje "Što bi popravilo uvjete?", djelatnici Crvenog križa odgovaraju da bi uvjete popravila bolja opremljenost, a djelatnici Heinzelove smatraju kako bi, uz bolju opremljenost, uvjete popravio i veći kapacitet. Uz navedeno, djelatnici Rakitja smatraju kako je za poboljšanje uvjeta potrebna bolja opremljenost, bolja educiranost te novčana podrška i lakše ostvarivanje socijalnih prava.

# PROGRAM SOCIJALNE POLITIKE GRADA ZAGREBA

Mjerom Programa socijalne politike „Projekti za beskućnike“, koju je Grad Zagreb predvidio za razdoblje od 2009. do 2012. utjecalo se na promjenu sustava skrbi o beskućnicima, prije svega na poboljšanje uvjeta za smještaj beskućnika.

Mjerom je predviđeno nekoliko aktivnosti:

- Obrada upitnika iz rujna 2008. godine i prezentacija rezultata istraživanja.
- Izjednačavanje prava i uvjeta života korisnika svih prenoćišta u gradu Zagrebu.
- Poticanje i razvoj programa resocijalizacije beskućnika.

Budući da su rezultati istraživanja ukazali na relativno loše uvjete smještaja u prenoćištima na području grada Zagreba, posebno u prenoćištu Gradskog društva Crvenog križa, tijekom 2009. započelo se s iznalaženjem mogućnosti kojima bi se utjecalo na poboljšanje kvalitete života korisnika u prenoćištu Gradskog društva Crvenog križa.

Grad Zagreb je ugovorom o korištenju nekretnine Gradskom društvu Crvenog križa dodijelio dio nekretnine bivšeg Omladinskog naselja 7 sekretara SKOJ-a, objekte i pripadajuće zemljište s opremom i namještajem u svrhu privremenog smještaja beskućnika Grada Zagreba.

U prosincu 2010. godine realizirano je preseljenje beskućnika iz Prenoćišta Gradskog društva Crvenog križa, Grgura Ninskog b. b., u Kosnicu b. b., a u veljači 2011. iz Prenoćišta d.o.o. Heinzelova 78a. Program rada ovog prenoćišta obuhvatio je sljedeće usluge:

- noćenje i boravak preko dana;
- usluge prehrane;
- usluge prijevoza;
- briga o zdravlju;
- stručni rad (socijalni rad, psihosocijalna rehabilitacija, radna terapija i radne aktivnosti, organizirano provođenje slobodnog vremena).

## ZAKLJUČAK

Budući da je u samom uvodu bilo govora o društvenim vrijednostima kao što su socijalna pravda i njezini učinci u području ostvarivanja socijalnih prava, važno je naglasiti da su glavni ciljevi Programa socijalne politike Grada

Zagreba prevladavanje životnih rizika, ujednačavanje životnih šansi i podizanje blagostanja građana.

Prema navedenom, proizlazi da je socijalnom politikom zastupljeno nekoliko područja koja značajno utječu na ostvarivanje tih ciljeva, a to su socijalna sigurnost, socijalna zaštita i socijalno osiguranje.

Upravo zbog navedenog međuodnosa socijalne politike i drugih faktora ključnih za ostvarivanje njezinih ciljeva, rješavanje problematike beskućništva vrlo je zahtjevan i dugotrajan proces.

Uvidom u rezultate ranije prikazanih istraživanja vidljivo je da su beskućnici ljudi bez socijalne mreže, nezaposleni, nemaju obitelj ili ne ostvaruju kontakt s primarnom obitelji.

U navedenim okolnostima socijalno djelovanje oslanja se isključivo na mjere i aktivnosti javnih politika i na kapacitete korisnika, beskućnika.

Razvijajući sveobuhvatan model skrbi o beskućnicima Grad Zagreb je Programom socijalne politike od 2009. do 2012. pokušao utjecati na poboljšanje uvjeta života beskućnika na području grada Zagreba. Istraživanja koja su provedena u gradu Zagrebu bila su podloga planiranju aktivnosti

koje su znatno utjecale na kvalitetu uvjeta za smještaj beskućnika.

Osiguranje egzistencijalnih uvjeta beskućnika samo je jedan dio prioritetnih područja koja proizlaze iz mjere Programa socijalne politike Grada Zagreba usmjerene ka beskućnicima.

Sukladno iskustvu i rezultatima istraživanja, intencija je Grada Zagreba mjere i aktivnosti socijalne politike usmjeriti i na druga prioritetna područja kao što su razvijanje međusobne suradnje između dionika koji skrbe o beskućnicima, pružanje podrške i poticanje razvoja programa za resocijalizaciju i integraciju beskućnika kako bi bili ospozobljeni za samostalno društveno djelovanje, kao i poticanje razvoja socijalnog poduzetništva.

## LITERATURA

1. Puljiz, V., Bežovan, G., Šućur, Z. & Zrinčak, S. (2005). Socijalna politika: definicije i područja. Zagreb: Pravni fakultet, Sveučilište u Zagrebu.
2. Bakula-Andelić, M. & Šostar, Z. (2006). Beskućnici Grada Zagreba, Revija za socijalnu politiku, 13 (3-4), 399-412.
3. Zakon o socijalnoj skrbi (2012). Narodne novine 33/12.



ULOGA DRŽAVE  
LOKALNE ZAJEDNICE  
I NEVLADINIH  
ORGANIZACIJA



*Štefica Karačić*

Centar za socijalnu skrb Zagreb

# ULOGA CENTRA ZA SOCIJALNU SKRB U ZBRINJAVANJU BESKUĆNIKA



U sustavu socijalne skrbi prepoznajemo dvije velike skupine korisnika. Jednu skupinu čine osobe koje žive u siromaštvu, bez prihoda ili s niskim prihodima, bez imovine i dovoljno sredstava za podmirenje osnovnih životnih potreba. Drugu skupinu čine osobe koje su posebno socijalno osjetljive zbog specifičnih osobnih i/ili obiteljskih potreba nastalih uslijed invaliditeta, bolesti, problema ovisnosti, sukoba sa zakonom, poteškoća u razvoju, poteškoća u ponašanju, zlostavljanja ili zbog izostanka roditeljske skrbi, odnosno obiteljske ili socijalne podrške.

Sve ove osobe su zbog poteškoća i problema s kojima se suočavaju izložene rizicima od socijalne isključenosti. Zato im je često potrebna zaštita ili materijalna i stručna pomoć i podrška, kako bi bili osnaženi za samostalno, odgovorno i uspješno suočavanje sa životnim izazovima.

Siromaštvo kao socijalni problem oduvijek je bilo i ostaje u središtu pozornosti socijalnog rada. Zbog činjenice da uzrokuje višestruke, vrlo složene poteškoće pojedincu, obitelji ili skupinama, borba protiv siromaštva jedan je od prioritetnih ciljeva svake zajednice. Pritom je osobito važno usmjeriti pozornost na skrb o osobama koje žive u krajnjem

siromaštvu, u koje ubrajamo i beskućnike.

Sustav socijalne skrbi tradicionalno prepoznae beskućnike kao osobe bez vlastitog doma, koje žive u krajnjem siromaštvu. U pravilu su bez obiteljske, susjedske ili prijateljske podrške, potpuno socijalno isključeni i najčešće nedostupni stručnom vođenju i promjeni.

Zbog teže dostupnosti uslijed stalnih promjena boravišta i neriješenog osobnog statusa, ove osobe se sustavu socijalne skrbi uglavnom obraćaju u kriznim situacijama, kada zbog naglog pogoršanja zdravlja ili ekstremnih vremenskih uvjeta više ne mogu preživjeti na ulici te su prinuđeni zatražiti pomoć.

Iako je poznato da su beskućnici osobe s vrlo specifičnim problemima koji se ne mogu prevladati bez sustavne, individualizirane i dugotrajne stručne pomoći i podrške, nažalost, sustav socijalne skrbi na potrebe beskućnika uglavnom odgovara jednokratnim intervencijama u vidu novčane pomoći ili osiguranja privremenog smještaja.

Uzroci ovakvog odnosa prema beskućništvu možda se ogledaju i u činjenici da je udio beskućnika u ukupnom broju korisnika prava iz socijalne skrbi

gotovo zanemariv. U prilog tome govori podatak da je CZSS Zagreb u 2011. godini imao u evidenciji oko 200 beskućnika od ukupno oko 50.000 korisnika Centra. Navedena brojka obuhvaća samo beskućnike koji su ostvarili pomoć u našem centru. Nažalost, ukupan broj beskućnika u našem gradu vrlo je teško utvrditi jer niti jedna služba nema cijelovit uvid u ovu problematiku pa se procjene o broju beskućnika zasnivaju na nepouzdanim izvorima.

Međutim, unatoč relativno malom broju beskućnika, beskućništvo po svojoj složenosti nameće potrebu sustavnih promjena i uvodenja novog pristupa u radu ako želimo postići reintegraciju ovih korisnika u zajednicu.

## ZAKONSKE ODREDBE U SKRBI O BESKUĆNICIMA

Zakonom o socijalnoj skrbi (Narodne novine 124/2011), kao i novim Zakonom o socijalnoj skrbi (Narodne novine 33/2012) koji je preuzeo odredbe o beskućnicima iz prethodno navedenog Zakona, otvoren je prostor za drugačiju skrb o beskućnicima u sustavu socijalne skrbi.

Prema članku 2. stavak 1. točka 10. Zakona o socijalnoj skrbi (Narodne novine 33/2012) „beskućnik je osoba koja nema

mjesto stanovanja niti sredstva kojima bi mogla namiriti potrebu stanovanja te je privremeno smještena u prihvatilištu ili boravi na javnim ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za stanovanje“.

Člankom 27. (stavak 1., podstavak 1. citiranog Zakona) određeno je da su korisnici socijalne skrbi samci, članovi obitelji ili cijele obitelji koje nemaju dovoljno sredstava za podmirivanje osnovnih životnih potreba, a nisu ih u mogućnosti ostvariti svojim radom, prihodima od imovine od obveznika uzdržavanja ili na drugi način, dok je podstavkom 8. istog članka beskućnik prvi put postao korisnik socijalne skrbi.

Osnovne životne potrebe prema Zakonu o socijalnoj skrbi su: prehrana, smještaj, odjeća i druge stvari za osobne potrebe, osobna njega, kućanske potrepštine, grijanje, zdravstvena skrb i sudjelovanje u životu zajednice. Citiranim Zakonom definirani su uvjeti i način ostvarivanja prava i socijalnih usluga koje mogu ostvariti beskućnici, kao i pružatelji tih usluga.

Beskućnicima je, uz druga prava, omogućen privremeni smještaj u prihvatilištu za beskućnike, kao i ostvarivanje prava na uslugu stručne potpore u obavljanju poslova i zapošljavanju kojom se potiče radna aktivacija i

socijalno uključivanje ovih korisnika.

Člankom 22. (stavak 4. citiranog Zakona) propisano je da su veliki gradovi i gradovi središta županija dužni u svom proračunu osigurati sredstva za uslugu prehrane u pučkim kuhinjama, kao i pružanje usluga prihvatališta za beskućnike na način propisan ovim zakonom. Nadalje, u članku 104. stavak 4. istog Zakona navodi se sljedeće: „Radi sprečavanja, ublažavanja i otklanjanja uzroka socijalnog isključivanja beskućnika, pružatelj usluge privremenog smještaja, centar za socijalnu skrb i lokalna zajednica dužni su surađivati i zajednički planirati aktivnosti za osiguranje njihovog prebivališta i njihovog uključivanja u svakodnevni život lokalne zajednice.“

## ULOГA CENTRA ZA SOCIЈALNU SKRB U POMOЋI I PODRŠCI BESKUĆNICIMA

Prethodno navedenim zakonskim odredbama beskućnici su zasluženo dobili svoje mjesto u sustavu socijalne skrbi. Međutim, iako je sada postavljen osnovni okvir za prevenciju i tretman beskućništva u našem društvu, uvođenje nove prakse u ovom području rada i dalje je veliki izazov za djelatnost socijalne skrbi i lokalne zajednice, od kojih

se očekuje zajednički, integrirani pristup u skrbi o beskućnicima.

Da bi se to postiglo, važno je utvrditi potrebe i osigurati materijalne i stručne resurse za tretman beskućnika koji će biti zasnovan na suvremenim principima i metodama stručnog rada. Uloga centra za socijalnu skrb u tom procesu je nezaobilazna.

Centar za socijalnu skrb kao javna ustanova u sustavu socijalne skrbi rješava u prvom stupnju o pravima iz socijalne skrbi, obiteljskopravne i kaznenopravne zaštite i drugim pravima u skladu s posebnim zakonom.

Socijalni radnik centra za socijalnu skrb je voditelj slučaja koji procjenjuje potrebe korisnika i potiče ga na promjenu, zajedno s korisnikom definira prioritetne i dugoročne ciljeve koji se žele postići tijekom tretmana i u suradnji s korisnikom i drugim pružateljima usluga te prati, preispituje i vodi postupak promjena životne situacije ili ponašanja korisnika. Važna uloga socijalnog radnika je da korisnika informira o njegovim pravima, uvjetima i načinu njihovog ostvarivanja, da ga motivira na promjenu i pomogne mu u izboru i donošenju odluka o dalnjem tretmanu. Pritom je važno da korisnik dobije središnju ulogu u postupku i da uz stručno vođenje

sam odlučuje o svojim pravima, ali i da preuzme odgovornost za ishod postupka.

Postupak u centru za socijalnu skrb provodi se na zahtjev korisnika ili po službenoj dužnosti. Mjesna nadležnost centra određuje se prema prebivalištu korisnika, a ako korisnik nema prebivalište, nadležnost se određuje prema njegovom boravištu. U slučaju kada korisnik nema prijavljeno ni prebivalište niti boravište, tada je nadležan centar za socijalnu skrb na čijem području korisnik privremeno boravi, odnosno gdje se korisnik zatekne.

Utvrdjivanje mjesne nadležnosti u radu s beskućnicima često dovodi do zastoja u postupku, a na dostupnost usluga nepovoljno utječe i činjenica da beskućnici u pravilu nemaju riješen osobni status i osobnu dokumentaciju koja je potrebna za ostvarivanje prava iz socijalne skrbi. Primjerice, većina beskućnika su osobe s invaliditetom koji je indikacija za ostvarivanje prava na novčanu potporu u socijalnoj skrbi (doplatak za pomoć i njegu, osobna invalidnina i dr.). Da bi to pravo ostvarili, nužno je da uz zahtjev prilože medicinsku dokumentaciju koju unatoč bolestima ne posjeduju jer se ne liječe niti su zdravstveno osigurani.

Iako su prema svojim obilježjima beskućnici kao korisnici

prava u sustavu socijalne skrbi vrlo specifična skupina, njihov položaj u postupku ostvarivanja prava nije drugačiji od ostalih korisnika. Naime, poznato je da beskućnici u pravilu nemaju regulirano prebivalište niti boravište, da nemaju adresu na kojoj uobičajeno borave niti imaju socijalnu podršku za rješavanje ovih pitanja. Ne mogu dobiti osobne dokumente, a bez osobnih dokumenata ne mogu ostvariti niti jedno svoje pravo. Dakle, ne mogu otvoriti radnu knjižicu, prijaviti se službi za zapošljavanje, ostvariti zdravstveno osiguranje, prijaviti se kod izabranog liječnika, zasnovati radni odnos, zatražiti rješavanje stambenog pitanja, pa niti ostvariti prava na trajnije oblike zaštite u sustavu socijalne skrbi. Unatoč tome, sustav ne nudi rješenje za navedene probleme. Stoga im se u centru za socijalnu skrb najčešće osigurava samo povremena, jednokratna novčana i materijalna pomoć i/ili privremeni smještaj u prihatilištu.

Socijalni radnici centra za socijalnu skrb koji rade s beskućnicima i posreduju u ostvarivanju njihovih prava pred drugim službama nažalost nailaze na nepremostive prepreke. Nakon početnog optimizma i nastojanja socijalnog radnika da korisnika motivira za promjenu njegove

životne situacije, postupak rješavanja osobnog statusa beskućnika često završava neuspjehom zbog toga što sustav nije predvidio način kojim struka može zadovoljiti specifične potrebe ovih osoba.

Stručne intervencije centra su upravo zbog toga uglavnom usmjerene na njihovo zbrinjavanje u prihvatilištu. Radi se o privremenom smještaju zbog krizne situacije koji može trajati 6 mjeseci, a iznimno do najviše godinu dana.

Tijekom smještaja korisniku se osigurava zadovoljavanje osnovnih životnih potreba. Prihvatilišta osnivaju i financiraju lokalne zajednice prema svojim lokalnim potrebama i mogućnostima, a mogu ih osnovati i vjerske organizacije, kao i udruge civilnog društva.

Prije stupanja na snagu novog Zakona o socijalnoj skrbi u Gradu Zagrebu godinama su djelovala dva prenoćišta s ukupnim kapacitetom za smještaj oko 160 beskućnika. Oba ova objekta, Radničko konačište u Heinzelovoj ulici 78 i Prenoćište Crvenog križa u Ulici Grgura Ninskog b.b., nisu imala potrebne smještajne uvjete niti stručne mogućnosti za adekvatnu zaštitu beskućnika. Smještaj u prenoćištima nije bio zakonski reguliran pa su beskućnici u njima mogli boraviti neograničeno.

Na smještaju u navedenim prihvatilištima su uglavnom dugogodišnji korisnici Centra za socijalnu skrb Zagreb. Veći broj ovih osoba zbog kronične bolesti, invaliditeta, psihičke bolesti, ovisnosti o alkoholu i drugih nepovoljnih životnih okolnosti ispunjava uvjete za smještaj u domove socijalne skrbi ili u udomiteljske obitelji, ali oni to odbijaju ili odgadaju.

Uglavnom se radi o osobama koje su duže vrijeme živjele na ulici, gdje su usvojili specifičan stil ponašanja. Opiru se strukturiranim načinu života u ustanovi ili udomiteljskoj obitelji. U situaciji kada više ne mogu preživjeti bez krova nad glavom lakše se odlučuju za privremeni smještaj u prihvatilištu koji od njih ne zahtijeva veliku prilagodbu i mogu ga samovoljno napustiti bez dodatnih obrazloženja.

Početkom 2011. godine u Zagrebu je otvoreno novo Prihvatilište za beskućnike u Kosnici u koje su premješteni beskućnici iz dva gradska prenoćišta koja su nakon toga zatvorena.

Prihvatilište u Kosnici vodi Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb, a troškovi smještaja beskućnika podmiruju se iz proračuna Grada Zagreba. Smještaj je reguliran Odlukom o socijalnoj skrbi Grada Zagreba i može se osigurati beskućnicima koji

imaju prebivalište u Zagrebu, a pod određenim uvjetima i drugim osobama u slučaju krizne situacije. Smještaj se realizira uputnicom koju izdaje Centar za socijalnu skrb na temelju procjene potreba i uvjeta za ostvarivanje tog prava.

U Zagrebu beskućnici mogu ostvariti smještaj i u Prenoćištu Caritasa Zagrebačke nadbiskupije u Rakitiju, Zagrebačka b.b., i u Kući Misionarki ljubavi u Jukićevu 24. Smještaj u ovim prihvatilištima može se realizirati i bez uputnice Centra za socijalnu skrb, a troškove smještaja u cijelosti podmiruju osnivači ovih ustanova.

Tijekom boravka u prihvatilištu od korisnika se očekuje poštivanje kućnog reda. Ukoliko ispunjavaju ovaj uvjet, njihov smještaj nije upitan i može se produljiti dokle god korisnik to želi. Stoga su kapaciteti svih prihvatilišta stalno popunjeni.

Osim zadovoljavanja osnovnih životnih potreba, korisnicima prihvatilišta još uvijek nisu osigurani drugi oblici stručne pomoći i podrške u cilju njihovog osnaživanja i ospozobljavanja za aktivnu ulogu u zajednici.

Prihvatilišta u pravilu nemaju zaposlene stručnjake za psihosocijalni tretman beskućnika, a centri za socijalnu skrb još uvijek prakticiraju tradicionalni pristup u radu s beskućnicima. Tome

svakako doprinosi i činjenica da su beskućnici u pravilu nedobrovoljni korisnici koji izbjegavaju tretman i nisu spremni na promjenu. Nerijetko iskazuju veliko nepovjerenje prema institucijama zbog prethodnih iskustava i stalnih prepreka u ostvarivanju svojih prava. Također, mnogi od njih nisu spremni suočiti se s osobnim slabostima ili poteškoćama koje su često uzrok njihovog beskućništva, kao što su ovisnost o alkoholu ili kocki, nebriga prema vlastitom zdravlju, nebriga za obitelj, sukob sa zakonom i sl.

S obzirom na navedeno, učinak socijalnih usluga u području skrbi o beskućnicima je vrlo nizak. Većina beskućnika dugotrajno ostaje u sustavu socijalne skrbi. Uglavnom se povremeno vraćaju u prihvatilište ili, kada to postane neizbjježno, prihvaćaju stalni smještaj u domovima socijalne skrbi.

To se nepovoljno odražava i na korisnike i na stručnjake. Korisnik gubi povjerenje u stručnjaka, a on pak smanjuje svoj interes za korisnika koji je teško dostupan, ne surađuje i odgovornost za ishod vrlo često prebacuje na stručnjaka.

## KAKO MIJENJATI PRAKSU?

S obzirom na to da nitko nije zadovoljan navedenom situacijom, važno je promisliti i dogоворити se –

kako mijenjati praksu? Da bismo ju mogli mijenjati, potrebno je učiniti neke od sljedećih koraka:

- Promijeniti smjer djelovanja svih dionika prema socijalnom uključivanju, umjesto sustavnog isključivanja beskućnika iz zajednice.
- Snažnijim zalaganjem za prava beskućnika i drugih socijalno osjetljivih skupina senzibilizirati javnost, struke i donositelje odluka za potrebe ljudi koji žive u krajnjem siromaštvu.
- Osmisliti način evidentiranja beskućnika u lokalnoj zajednici koji neće ugroziti njihove slobode (anonimno), ali će omogućiti planiranje adekvatnih resursa za njihovu zaštitu.
- S obzirom na specifičnosti beskućništva inicirati i zalagati se za strukturne promjene koje će omogućiti integrirani pristup ovim korisnicima.
- Obvezati različite dionike na koordinirano djelovanje. Kroz međuresornu suradnju utvrditi procedure u postupanju svih koji su uključeni u proces zbrinjavanja beskućnika.
- Iznaći mogućnost za brže i jednostavnije reguliranje statusnih prava beskućnika (prijava boravišta, osobni dokumenti, medicinska skrb i sl.) uz posredovanje centra za socijalnu skrb. Primjerice, ovlastiti jednu zdravstvenu ustanovu (ambulantu) u Gradu Zagrebu za trajnu besplatnu zdravstvenu zaštitu beskućnika i o tome na prikidan način informirati korisnike. Omogućiti beskućnicima prijavu boravišta na fiktivnoj adresi (po izboru MUP-a) radi izrade osobnih dokumenata.
- Nakon rješavanja prioritetnih potreba nastojati zadržati korisnika u tretmanu centra za socijalnu skrb. Pritom provesti sveobuhvatnu procjenu rizika i resursa korisnika, odrediti zajedničke ciljeve i utvrditi plan dalnjeg rada s korisnikom u svrhu njegove socijalne integracije, a kada je to potrebno, osigurati korisniku adekvatnu zaštitu u ustanovi.
- Informirati korisnike o pravima, osigurati im psihosocijalnu pomoći i podršku.
- Raditi na motiviranju korisnika, jačanju samopouzdanja, stjecanju i usvajanju socijalnih vještina i vještina samozastupanja, kako bi se osnažili za radnu aktivaciju i socijalnu uključenost.
- Posebnu pozornost važno je usmjeriti na rad s beskućnicima mlađe životne dobi, kao i novim beskućnicima koji prvi put ulaze u sustav socijalne skrbi. Za ove korisnike potrebno je osmisliti posebne programe podrške koji se mogu realizirati u suradnji s

organizacijama civilnog društva, volonterskim udrugama ili vjerskim organizacijama.

- Učiniti ove usluge dostupne korisnicima provođenjem grupnog rada u ustanovi.
- Uvijek kada je moguće uključiti volontere i dobrovoljce, koji svojim zalaganjem, kreativnošću, vještinama i znanjem te neposrednim odnosom lakše stječu povjerenje korisnika.
- Socijalnim radom u zajednici razvijati i jačati mrežu podrške te poticati volonterski i dobrovoljni rad s beskućnicima.
- Dodatnom edukacijom i supervizijom jačati osobne i profesionalne resurse pomagača za rad s ovom vrlo zahtjevnom skupinom korisnika.
- Dosljednom primjenom pozitivnih propisa u svakodnevnoj praksi osigurati beskućnicima ravнопravan položaj u odnosu na ostale korisnike u sustavu socijalne skrbi.
- Inicirati nove, alternativne oblike zbrinjavanja beskućnika kroz osiguravanje manjih stambenih jedinica za privremeni, vremenski ograničen smještaj beskućnika koji imaju resurse za promjenu, žele se radno aktivirati i koriste mogućnosti

osnaživanja za socijalnu integraciju (primjerice, stan u vlasništvu lokalne zajednice u kojem istovremeno, na temelju međusobnog dogovora, boravi nekoliko osoba koje odgovorno dijele svakodnevne obaveze i pripremaju se za samostalan život).

- Inicirati otvaranje prenoćišta dostupnog beskućnicima koji ne žele trajniji smještaj kako bi mogli doći na noćenje bez složene ulazne procedure ili postupka u centru za socijalnu skrb.
- Preispitati vlastite stavove i odnos prema problemu beskućništva.

I na kraju, važno je uvijek imati na umu da korisnik ima pravo na svoj izbor, ali i da stručnjak ima obvezu pomaganja, informiranja, poticanja i usmjeravanja korisnika prema promjeni, što se može postići samo ako pokažemo stvarni interes i steknemo povjerenje korisnika.

## LITERATURA

1. Zakon o socijalnoj skrbi (2011). Narodne novine 124/11.
2. Zakon o socijalnoj skrbi (2012). Narodne novine 33/12.

*Tatjana Vlašić*

Centar za socijalnu skrb Zagreb

PRIKAZ JEDNOG MODELA  
STRUČNE POMOĆI  
BESKUĆNICIMA IZ  
PERSPEKTIVE SOCIJALNOG  
RADNIKA U CENTRU ZA  
SOCIJALNU SKRB ZAGREB



## UVOD

Ovaj tekst odraz je osobnog stručnog iskustva i spoznaja socijalnog radnika zaposlenog u Centru za socijalnu skrb Zagreb stečenih kroz osamnaestogodišnji rad s beskućnicima i svim onim osobama koje su se poradi raznolikih nepovoljnih okolnosti našle u stanju potrebe za stručnom pomoći u centru za socijalnu skrb, ali i promišljanja o mogućnostima kvalitetnijeg stručnog rada na području planiranja i pružanja socijalnih usluga građanima koji su se zatekli u situaciji raznih životnih rizika.

Donedavno beskućnici u Gradu Zagrebu nisu bili skupina osoba prema kojoj su se poduzimale radnje za temeljito i sustavno zbrinjavanje, već se od strane Centra za socijalnu skrb Zagreb osiguravala osnovna i neposredna skrb o njima upućivanjem u prenoćišta, odobravala im se novčana pomoć, a prehranu im se osiguravalo upućivanjem u pučke kuhinje.

Na području Zagreba postojala su dva veća prenoćišta za njihovo zbrinjavanje. Prenoćište Grada Zagreba u Heinzelovoj ulici, koje je nekoć pružalo uslugu noćenja isključivo radnicima zaposlenima u Zagrebu koji nemaju mogućnosti sami osigurati najam stana, postupno je preraslo u prenoćište

koje je sve više pružalo utočište beskućnicima. Uslugu Prenoćišta su koristile i osobe koje su se privremeno našle u stanju potrebe za noćenjem iz raznih razloga (požar u kući, bijeg iz stana zbog obiteljskog nasilja i sl.), kao i oni koji su u Prenoćištu boravili zbog toga što ih je vezivala neposredna potreba za korištenjem usluga u gradu radi stalnog zaposlenja na području grada Zagreba i nemogućnosti brige o sebi ili pak zbog potrebe korištenja kontinuiranih zdravstvenih usluga u nekoj od bolnica. Tijekom zimskih mjeseci osobito je bila izražena potreba za zbrinjavanjem osoba koje nemaju stalno mjesto boravka, radi niskih temperatura i rizika od smrzavanja. No, unatoč dobroj suradnji s osobljem Prenoćišta, mnoge osobe bile su izložene riziku da spavaju na otvorenom prostoru jer postojeći kapacitet u navedenom prenoćištu nije omogućavao zbrinjavanje tolikog broja osoba koje su se našle u stanju potrebe za toplim konačištem. Ova situacija je dovela do osjećaja profesionalne odgovornosti kroz koje je prolazio i socijalni radnik Centra za socijalnu skrb Zagreb nadležan za poduzimanje radnji žurnog zbrinjavanja osobe zatečene u stanju potrebe, pa se često događalo da su se tražile mogućnosti zbrinjavanja beskućnika i nakon proteka radnog vremena.

U takvim slučajevima osobe su se upućivale u drugo, veće prenoćište u organizaciji Gradskog društva Crvenog križa koje je otvoreno za prihvat prije otprilike 60 godina i u kojem su uvjeti za njihov boravak s godinama bili sve teže prihvatljivi radi opasnosti od urušavanja objekta niske građevne vrijednosti i mnogih drugih nepogodnosti.

Sada na području Rakitja postoji još jedno prenoćište u organizaciji Caritasa koje također pruža uslugu noćenja, no kako je lokacija izvan užeg gradskog središta, često se događa da neki beskućnici odbiju boravak u tom prostoru.

Beskućnici su povremeno mogli boraviti i u nekom od organiziranih prenoćišta pri samostanima u gradu, kao primjerice u samostanu „Misionarke ljubavi - Sestre Majke Terezije“ u Jukićevoj ulici, „Kap dobrote“ u Palmotićevoj ulici i drugih.

Međutim, svi postojeći objekti više nisu mogli udovoljiti narasloj potrebi da se na pravovremen i učinkovit način osigura prenoćište svima kojima je u datom trenutku potrebno.

Iako su postojali pokušaji iznalaženja rješenja za zbrinjavanje ove skupine ljudi, duže vrijeme izostala je svijest o

prepoznavanju ovog problema i potreba da se sustavno i temeljito pristupi navedenoj problematici na sveobuhvatan način. To je podrazumijevalo pravovremeno pokretanje aktivnosti svih stručnih službi u gradu, zajedno sa stručnjacima na području resornog ministarstva i nadležnim centrom za socijalnu skrb, kao i drugih pomažućih stručnih službi i socijalnih partnera na području zbrinjavanja beskućnika.

Problemi zbrinjavanja djelomično su bili određeni specifičnim stilom života beskućnika, odnosno nedovoljnom suočenosti beskućnika s drugim osobnim potrebama, a koje su proizlazile iz izazova svakodnevnog života u većem gradu, te nužnošću praćenja promjena koje su se događale na gospodarskom i društvenom makroplanu.

Usmjerenost beskućnika na zadovoljenje egzistencijalnih potreba i preokupiranost pribavljanjem sredstava za život na druge načine često je dovodila do njihove nezainteresiranosti za ostala područja života. Tako je potreba za stjecanjem sredstava kroz rad gubila na svojoj aktualnosti, a time i dovodila do ograničenosti u odabiru drugačijeg stila života.

Između ostalog, tijekom ratne 1991. godine i kasnije u

tranzicijskom razdoblju, na prijelazu iz jednog društvenog sustava u drugi, nezaposlenost sve većeg broja građana, kao i migracije iz susjednih zemalja dovele su do naglog porasta broja beskućnika koji su tražili kratkoročna rješenja za svoje probleme u prenoćištima grada Zagreba. Međutim, nerijetko bi se događalo da u prenoćištima provedu i po više godina, ne uspijevajući pronaći način da sami osiguraju kvalitetnije uvjete za život, odnosno mjesto za stanovanje primjerene njihovim potrebama. Kako su građani koji nemaju svojeg doma donedavno bili relativno mala i nedovoljno prepoznatljiva skupina osoba, s ponekad izraženim otporom prema promjeni ponašanja, stručni radnici zaposleni na rješavanju problematike vezane uz beskućnike rješavali su problem njihova smještaja kroz ponuđene usluge

smještaja u prenoćištima, ne tražeći dalje u okolini ostale mogućnosti za njihovo intenzivnije integriranje u zajednici.

## PRIKAZ STANJA NA PODRUČJU GRADA ZAGREBA

U donjim podacima prikazani su aktualni pokazatelji vezani uz dob, spol i prihode beskućnika, kao i razlozi njihova boravka u Prenoćištu u organizaciji Gradskog društva Crvenog križa u Kosnici prilikom useljenja u postojeći objekt u ukupnom broju od 100 beskućnika.

S obzirom na strukturu korisnika ovog prenoćišta prema spolu, vidljivo je da je u statusu beskućnika značajno veći broj

**Tablica 1.**

Dobna struktura beskućnika - Prenoćište Crvenog križa (Kosnica)

U dobi od 19 do 40 godina	13 beskućnika
U dobi od 40 do 60 godina	50 beskućnika
U dobi iznad 60 godina	37 beskućnika

Iz podataka o dobnoj strukturi moguće je zaključiti da je zastupljen neočekivani broj beskućnika iznad 60 godina, s obzirom na to da se u toj dobi ipak pojavljuju neke degenerativne promjene koje zahtijevaju kontinuitet u brizi o zdravlju. Isto upućuje na potrebu intenzivnijeg stručnog rada na zbrinjavanju osoba starije životne dobi u adekvatne oblike pružanja stalne skrbi.

muškaraca - u Prenoćište je smješteno 85 muškaraca i 15 žena.

Ako promatramo podatke u Prenoćištu s obzirom na prihode, najveći je broj onih beskućnika, ukupno njih 59, kojima je priznato pravo na pomoć za uzdržavanje od centra za socijalnu skrb, a neki od njih ostvaruju pravo na doplatak za pomoć i njegu. Desetero njih ostvaruje pravo na invalidsku mirovinu, a prihod ostalih se odnosi na opskrbnine na osnovu priznavanja braniteljskog statusa, naknadu do zaposlenja i drugo.

Što se tiče razloga njihova smještaja, a koji su dobiveni kroz uvid u socioanamnističke podatke dostavljene od socijalnih radnika u svim podružnicama na području Centra za socijalnu skrb Zagreb, u jednom dijelu su zastupljeni muškarci ovisnici o alkoholu, koji su razvedeni ili nikada nisu zasnivali bračnu zajednicu i koji čine oko 30% u ukupnom broju beskućnika. Radi se o osobama kod kojih je ustanovljena ovisnost o alkoholu te koje su imale niz pokušaja liječenja od ovisnosti ili se nisu nikada podvrgnule liječenju. Kod njih je došlo do promjena u zdravstvenom stanju za koje je utvrđeno da su uzrokovane dugotrajnim i prekomjernim pijenjem alkohola, a uslijed čega se može pretpostaviti da su ti beskućnici imali i poteškoće u prilagodbi

prihvaćanja pravila ponašanja u svojoj okolini. Primjerice, tako je kod nekih beskućnika uslijed ovisnosti o alkoholu i odbijanja da prihvate liječenje došlo do zanemarivanja radnih obaveza, uslijed čega su izgubili posao, izostala je podrška obitelji jer su zanemarivali svoje obaveze i na drugim područjima, a kod nekih se događalo da su ispoljavali i nasilničko ponašanje, kako prema obitelji, tako i prema drugim osobama iz svoje okoline.

Nekolicina beskućnika došla je u Prenoćište nakon izdržavanja kazne zatvora jer u tom času nisu imali mogućnost drugog smještaja. Također, osobe mlade životne dobi pronašle su utočište u prenoćištu nakon boravka u dječjem domu ili u odgojnem domu, a nisu imali obitelj kod koje bi mogli biti smješteni. Jedan dio beskućnika čine i osobe s invaliditetom kod kojih se još nisu riješile pretpostavke za drugi način zbrinjavanja.

Uočen je i porast ženskih korisnica prenoćišta u odnosu na prethodne godine, od kojih su jedan dio njih one koje su se uslijed kreditnih prezaduženja našle u situaciji ovrhe nad vlastitom mirovinom, od koje im se isplaćuje samo manji dio, nedostatan za podmirenje egzistencijalnih potreba.

Osobe oboljele od psihičkih bolesti čine također jednu

skupinu onih koji nisu zbrinuti na adekvatan način, a kod nekih se usto još pojavljuju i sklonost skitnji, prekomjernom pijenju alkohola i druge manifestacije neprihvatljivog ponašanja. S obzirom na to da se radi o skupini osoba koje bi se liječenjem možda uspjele rehabilitirati u zajednici, svakako bi trebalo organizirati posebno prihvatilište gdje bi za njih bila organizirana i dostupna mogućnost pružanja kontinuirane zdravstvene skrbi do realizacije njihovog smještaja u dom socijalne skrbi ili u udomiteljsku obitelj za psihički bolesne odrasle osobe, odnosno nekog drugog načina njihove integracije u zajednici, kao što je to bio slučaj prije više godina u prihvatilištu na Šestinskom dolu 53 u Zagrebu. Naime, sadašnji Dom za psihički bolesne odrasle osobe na navedenoj adresi prije tridesetak i više godina bio je organiziran na način da se psihički bolesnu odraslu osobu zatečenu na području Zagreba moglo trenutačno zbrinuti u navedenoj ustanovi i osigurati joj primjerenu zdravstvenu skrb do realizacije stalnog smještaja u drugoj ustanovi čija je lokacija bila uglavnom izvan Zagreba.

Porast broja beskućnika nametnuo je potrebu da se i kroz Zakon o socijalnoj skrbi (NN, 57/11), koji je bio u primjeni od 2. lipnja 2011. godine, definira njihov status.

Sukladno navedenom Zakonu, pojam „beskućnik“ definirao se kao osoba koja nema mjesto stanovanja niti sredstava kojima bi mogla namiriti potrebu stanovanja te je privremeno smještena u prihvatilištu, ili boravi na javnim ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za stanovanje.

Ovime je bilo jasno naznačeno postojanje grupe ljudi koji nemaju svojeg doma, ali predstavlja i skretanje pozornosti na ozbiljnost pojave rizika u kojem se može naći bilo koji građanin pod određenim okolnostima na koje ne može uvijek utjecati.

I u novom Zakonu o socijalnoj skrbi (NN, 33/12), koji je u primjeni od 24. ožujka 2012. godine, preuzete su sve one odredbe koje su rješavale temeljna pitanja vezana uz zbrinjavanje beskućnika, kao i u prethodnom Zakonu.

Kako bi se osiguralo provođenje mnogostrukih aktivnosti koje proizlaze iz određivanja statusa beskućnika i obveze pružanja usluga stručne pomoći i podrške od strane socijalnog radnika, potrebno je izraditi individualni plan, a u članku 2 stavak 1 alineja 12 istog Zakona individualni plan je definiran kao plan promjena životne situacije ili/i ponašanja korisnika utvrđen na temelju sveobuhvatne procjene potreba, poteškoća i resursa, u

dogovoru s korisnikom, usmjeren prema odabranim ciljevima, a u svrhu prevladavanja nepovoljnih životnih okolnosti te se provodi, prati i preispituje zajedno s korisnikom, članovima njegove obitelji, pružateljima usluga te drugim osobama važnim za korisnika.

Iz svega slijedi i nužnost povezanosti različitih dionika u procesu integracije beskućnika u lokalnoj ili široj zajednici u kojoj on živi i podmiruje svoje potrebe.

## POVEZANOST DIONIKA PROCESA SOCIJALNE INTEGRACIJE BESKUĆNIKA

Povezanost usluga socijalne skrbi lokalne zajednice za građane koji nemaju riješen problem stanovanja u prihvatljivim uvjetima i stručnih usluga centra za socijalnu skrb, kao i svih drugih dionika procesa integracije beskućnika, čini dobro osmišljen pristup u mogućnosti kreiranja puta pružanju bolje kvalitete života za beskućnike.

Pored propisa u kojima se određuje način postupanja u zaštiti prava beskućnika, potrebno je istaknuti da su se u protekle dvije godine organizirali stručni skupovi na temu socijalne integracije beskućnika u lokalnoj zajednici, gdje

se nastojalo uključiti sve stručnjake koji svojim profesionalnim znanjem sudjeluju u procesu osmišljavanja suvremenog pristupa problematici beskućništva kako bi se ovoj skupini građana na djelotvoran način pomoglo, jer je prepoznata potreba za stvaranjem socijalne mreže u okviru koje bi se omogućilo postizanje zadovoljenja njihovih potreba i bolju uključenost u sve socijalne procese u društvu.

Ujednosuzapočele aktivnosti na otvaranju novog Prenoćišta Crvenog križa Zagreb u Kosnici koje je predviđeno za prihvat većeg broja beskućnika i koje je ponudilo bolje uvjete njihovog boravka i bolju opremljenost uslugama u odnosu na dotad postojeće kapacitete. U nekoliko dana u prosincu 2010. godine preseljeni su beskućnici iz oba gradska prenoćišta u novi prostor, što je izvedeno uz veće ili manje poteškoće.

Unovootvorenom prenoćištu beskućniku se sukladno gore navedenim uslugama propisanim Zakonom o socijalnoj skrbi pruža usluga privremenog stanovanja, prehrane, nabave prijeko potrebne odjeće i obuće te zdravstvena skrb. U okviru ovako organiziranog smještaja postoji prostorija za pripremu i konzumaciju hrane gdje korisnici mogu dobiti doručak i u večeru. U organizaciji ustanove

„Dobri dom“ Grada Zagreba, kao davateljem usluge temeljem ugovornog odnosa s Gradskim uredom za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, beskućnicima je osiguran topli obrok.

Briga o higijeni posteljnog rublja i odjeće osigurana je kroz postojeću praonicu rublja, a postoji i skladište za odlaganje izvansezonske odjeće, rublja, deka i sl. U okviru postojećeg kapaciteta postoje i dvije sobe u prizemlju objekata za smještaj osoba s invaliditetom, dok su i zajedničke sanitarije opremljene posebno i za osobe s invaliditetom. U okviru dnevnih aktivnosti postoji tzv. informatička sekциja, sekциja za pripremu osoba za prihvatanje ponuđenih poslova, u čije dvije sekcije su svojim aktivnostima uključeni suradnici iz Gradskih knjižnica, te nogometna sekциja, kao i druge organizirane grupe aktivnosti za osobe koje borave u prenoćištu. Povremeno se organiziraju i ad hoc sastanci u kojima se raspravlja na određenu temu, a koje vode socijalni radnici zaposleni u prenoćištu.

## SOCIJALNI RAD S BESKUĆNICIMA

Biti beskućnik samo po sebi dovoljno je frustrirajući položaj za osobu kada u suvremenoj svakodnevničkoj svaki pojedinac ima

potrebu biti u skladnoj obiteljskoj sredini gdje doživjava sigurnost i podršku bliskih osoba. U obitelji osoba ostvaruje mnoge potrebe - od egzistencijalnih do emocionalnih i intelektualnih.

Činjenica pripadnosti nekoj obitelji može značiti i ulogu i status koji su poželjni u društvu pa se suočavanjem s vlastitim statusom beskućnik socijalno isključuje, što dovodi i do socijalne izoliranosti od sveukupnih društvenih zbivanja i mogućnosti postizanja životnih ciljeva.

Neizvjesnost u vezi vlastite budućnosti za beskućnika se možda najteže odražava u pitanju "Gdje ću sutra biti?". Kako bi onda i mogao osjećati da mu nedostaje pripadnost obitelji i promišljati o potrebi nadogradnje odnosa, kako je to slučaj s članovima obitelji? Kako bi mogao i prepoznati mogućnosti i generatore osobnog rasta i izazove profesionalne perspektive tako važne da bi aktualizirao svoje ljudske potrebe? U takvoj situaciji i sama preokupiranost oko osnovnog pitanja povezanog s nesigurnošću poznavanja mesta utočišta za nastavak života neprestano je prisutna kao činjenica s kojom se beskućnik suočava.

U potrazi za vlastitim domom, odnosno osmišljavanjem mesta gdje će započeti ispunjavati

svoje aktualne potrebe, beskućnik stručnu pomoć može očekivati od socijalnog radnika zaposlenog u centru za socijalnu skrb, koji ga kroz razgovor informira o ponuđenim odnosno mogućim mjestima za stanovanje. Pritom je potrebno respektirati njegove želje, navike iz dosadašnjeg života i njegove materijalne mogućnosti, ali uvažavati i sve one okolnosti presudne za održavanje egzistencije kao što su njegovo zdravstveno stanje, kontakti s primarnom obitelji, prijateljstva, sklonosti, stil ponašanja i drugo.

U kontaktu s beskućnikom socijalni radnik upoznaje njegovu osobnost, dosadašnje životne navike i uvjerenja, njegov temperament, okruženje u kojem je rastao i doznaje o osobama koje su izvršile utjecaj na njegov razvoj. Između ostalog, on razmatra pretpostavljene uzroke proizašle iz nepovoljnih životnih okolnosti, ali brine i o tome da se u određenim razdobljima života beskućnik svojim postupcima izrazi na prihvatljiv način, odnosno analizira okolnosti koje su dovele do postojećeg stanja. Važno je pritom ne komentirati kakvoću intelektualnih, emocionalnih i voljnih mehanizama koji su bili ključni pri donošenju odluke o načinu života. Svojim suportivnim djelovanjem i dobromanjernim odnosom on isključuje bilo kakvu naznaku vrijednosne prosudbe

beskućnika u odnosu na njegov izbor stila života ili krivnje beskućnika za nastalu situaciju. Pritom on shvaća i angažirano povezuje sadašnji trenutak, kakav on jest u širim društvenim determinantama, u kojem se pojedinac našao ne svojom krivnjom, već su njegove životne okolnosti ponekad odraz strukturalnih promjena na koje nije imao utjecaja, a čije posljedice mogu biti gubitak posla, nemogućnost pronalaženja novog posla, nastanak dugova uslijed kojih je morao prodati svoju imovinu, prinudno iseljavanje iz svojeg doma, iznenadno osiromašenje kao posljedica dugovanja i drugo. Ujedno je potrebno zahvatiti sve one događaje koji su iscrpili njegovu životnu i radnu energiju, a mogu se odnositi na njegovu bolest ili bolest člana obitelji, smrt bliske osobe, izoliranost ili osudu osoba iz okoline radi ispoljavanja svoje različitosti.

U razgovoru socijalni radnik nastoji voditi beskućnika kroz proces osnaživanja, potičući ga za nastavak razgovora o aktualnim problemima i za kreiranje njegove budućnosti, stvarajući tako odnos povjerenja i uzajamnog poštovanja kao temelja suradnje za prihvaćanje stručne pomoći u rješavanju složenosti njegove situacije. Na taj način dobiva uvid u cjelinu situacije koja je proizašla iz prošlosti beskućnika

i koja sada čini njegovu stvarnost, a ujedno prepoznaće elemente budućeg stručnog interveniranja u pronalaženju mogućnosti da se na profesionalno angažiran način osobi ukaže pomoći kroz integriranje u sve one sustave čija je djelatnost povezana sa stvaranjem uvjeta za realizaciju dobrobiti beskućnika.

U okviru sustava socijalne skrbi socijalni radnik beskućnika informira i potiče u odabiru onih prava i usluga koji su u danom trenutku, a s obzirom na njegovo materijalno, obiteljsko i zdravstveno stanje te preostali radni kapacitet, kao i aktualne potrebe, najpovoljniji iz njegove korisničke perspektive.

Navedeno čini platformu za procjenu resursa kojima osoba raspolaže, odnosno smjer u kojem će se poduzimati daljnje stručne radnje vezane uz osiguranje kvalitetnijih uvjeta života za beskućnika. U tome je važno naglasiti da je socijalni radnik nadležan za vođenje procesa integracije beskućnika, ali da je način života i prihvatanja stručne pomoći, kao i ponuđenih oblika pomoći korisnikov izbor.

Poštujući slobodu izbora osobe da sama odredi daljnji tijek svog života socijalni radnik djeluje proaktivno na čimbenike koji su doveli do nepovoljne situacije, mijenjajući ih ili ublažavajući njihov nepovoljan utjecaj na beskućnika,

tražeći pritom pomoći drugih stručnjaka, ali isto tako djelujući i na senzibiliziranje njegove okoline na potrebu pomaganja beskućniku. Jedna od uloga socijalnog radnika u centru za socijalnu skrb je osvještavanje svih sudionika u procesu integracije beskućnika i postojećih institucija u društvu da se prepoznavanjem problema otvara nova dimenzija zajedničke odgovornosti za rješavanje nastalog problema i da se ustraje u sustavnim i organiziranim aktivnostima pomoći beskućniku kako bi se stvorile mogućnosti za njegovo uspješnije savladavanje postojećih problema, te se tako doprinese podizanju kvalitete njegova života na razinu kakvu imaju i druge osobe u njegovoj okolini. Ovdje bi se svakako trebali uključiti svi stručnjaci na području pružanja stručne pomoći beskućnicima, kako oni koji predlažu donošenje propisa iz resornog ministarstva i lokalna zajednica kroz paralelni sustav stručne pomoći u integraciji beskućnika, tako i neposredni pružatelji usluge zbrinjavanja - centri za socijalnu skrb kao oni koji objedinjuju sve razine stručne pomoći kroz savjetodavnu ulogu te upućuju beskućnika u oblike pomoći, ali i udruge zainteresirane za pružanje volonterske pomoći.

Kroz proces iniciranja potrebe za ostvarivanjem kvalitetnijih uvjeta života, socijalni radnik dvojako utječe na procjenu resursa u odabiru načina života beskućnika: na način da ga uvodi u motivacijsko područje gdje zajedno pronalaze uporišta za njegovo kreativno i osobno izražavanje u okolini, ali ga i osnažuje u pronalazeњu osobnih potencijala kojim raspolaže da bi djelovao na modele svojeg ponašanja koji bi doveli do promjena uvjeta u kojima živi. Pritom on utvrđuje resurse kojima beskućnik raspolaže, ali i konzultira i preispituje načine suradnje s institucijama u sagledavanju problema koji proizlaze iz nezadovoljenih potreba korisnika, a od kojih aktivno traži sudjelovanje i pomoć. U istome socijalni radnik može ukazati beskućniku na povezanost stila života s njegovim zdravlјem, pa ujedno pronalazi i upućuje ga u načine kako može sačuvati svoje zdravlje, ali i ukazuje da bi mogao preventivno djelovati na sve one posljedice koje u budućnosti mogu proizaći iz nepovoljnih životnih okolnosti.

Ponekad će se ukazati potreba za intervencijom stručnog radnika u području ponašanja beskućnika ukoliko već ima izražene oblike patoloških manifestacija vezanih uz narušeno mentalno zdravlje, kao što

su primjerice ovisnost o alkoholu, drogama, sklonost promiskuitetu, skitnja, prosjačenje, bavljenje ilegalnim poslovima i sl. Ovdje će biti potrebna pomoć stručnjaka drugih profila (psihijatra, psihologa i dr.) kako bi socijalni radnik dobio bolji uvid u ponašanje beskućnika i poduzeo mjere pomoći.

Ovisnost o alkoholu i opijatima često je povezana sa stihijskim načinom života, gdje su glavne aktivnosti usmjerenе na pribavljanje sredstava za produženje života u ovisnosti. U tom slučaju bi socijalni radnik metodama stručnog rada mogao pobuditi motivaciju beskućnika da se podvrgne liječenju od ovisnosti. U dugotrajnim periodima ovisnosti, kada je već uspostavljen stil života, a zdravlje ozbiljnije narušeno, osoba će se teže odlučiti za liječenje. Događa se da su se takve osobe, u odnosu na prekrštene društvene i zakonske norme, već našle pod pritiskom uvjetovanog ponašanja i da njihovo liječenje predstavlja dio skupa sankcioniranih obveza. Tako se, primjerice, od strane suda može izreći mjera obaveznog psihiatrijskog liječenja ili mjera liječenja ovisnosti i sl., pa će se njihovo ponašanje mijenjati u odnosu na neku od mjera, a za socijalnog radnika će biti važno znati pridržava li se beskućnik izrečenih mjera i kako one na njega

djeluju. Sud bi mogao potraživati od socijalnog radnika podatke o izvršenju mjera ukoliko kroz neki drugi oblik nadzora već nije uspostavio mehanizam kontrole provedbe mjere.

Međutim, socijalni radnik se susreće i s onima koji ne pronalaze načina da se realno suoče sa svojim problemom ovisnosti i da donesu konačnu odluku o liječenju. Svrha je stručnog rada u tom slučaju uspostaviti kontakt s liječnikom i zajedno s njime ponuditi beskućniku optimalan oblik zdravstvene skrbi liječenja ovisnosti i liječenja posljedica nastalih na području njegova zdravstvenog stanja. Kontinuiran i neposredan kontakt s liječnikom beskućnika i sa stručnom osobom koja vodi klub liječenih alkoholičara dobar je način uspostave odnosa koji korisniku jasno daju do znanja da socijalni radnik mari za njega i da su promjene na planu njegovog ponašanja neminovne ukoliko je odabrao živjeti na kvalitetniji način, ali da je odluka o nastavku liječenja u svakom slučaju njegov izbor.

Svaka osoba iz beskućnikove okoline, bez obzira na srodstvo ili ulogu koju ima u njegovu životu, koristan je izvor informacija o stanju beskućnika i njegovoj volji za liječenje, ali može pridonijeti i u stimuliranju i pružanju podrške

korisniku da ustraje u svojoj odluci.

Svojim stručnim radom socijalni radnik već u početku liječenja beskućnika pruža različite informacije o mogućnostima nastavka života izvan zdravstvene ustanove, odnosno u traženju mjesta koje će beskućnik zvati svojim domom, i djeluje proaktivno u smislu pronalaženja osoba koje će u daljnjoj podršci održavati apstinenciju od uzimanja sredstava ovisnosti.

Pridobiti volju članova obitelji ovisnika o alkoholu ili opijatima te njegovih srodnika i prijatelja za potporu u nastojanju da mu se omogući izraziti onim stilom života koji je odabrao u danim okolnostima, a za njega u najkvalitetnijim mogućim uvjetima koji mu se mogu osigurati putem sustavne stručne pomoći, pa i onda kada oni smatraju da je pokušaja bilo više nego dovoljno, predstavlja osobitu vještina s kojom socijalni radnik može djelovati. Pritom ne bi trebao odustati od pokušaja da pokrene mehanizme pomoći obitelji beskućnika na svim područjima njegovog života koji će dovesti do promjena kojima će se osigurati uvjeti za njegov dostojanstven život. U inicijalnom razgovoru s njima naglasak će biti na razumijevanju sveukupnosti problematike povezane s ovisnošću o alkoholu ili opijatima, a s kojom

se osoba svakodnevno suočava, kao i na tumačenju principa obiteljske terapije u liječenju ovisnosti te na upoznavanju s posljedicama štetnosti nastavka života u ovisnosti. Vrlo često socijalni radnik nema podataka o članovima obitelji ili su i sami obuzeti takvim problemima da ne postoji niti najmanji trag volje za pružanjem podrške otuđenom članu obitelji, a ponekad emocionalna veza između njih, na osnovu koje bi socijalni radnik nadograđivao svoje aktivnosti premošćivanja jaza stvorenog uslijed dugogodišnje odsutnosti člana obitelji, nije otprije stvorena.

Podatke o osobama koje bi mogle ili htjeli pružiti pomoći u rehabilitaciji osobe ovisne o alkoholu ili opijatima daje ona sama, ali i sve druge osobe iz njezine okoline, te je jedan od zadataka socijalnog radnika istražiti mogućnosti uključenja što većeg broja osoba koje bi mogle pomoći ovisniku u njegovoj rehabilitaciji. Stoga je cijelovit uvid u njegovu obiteljsku situaciju i odnose s osobama u njegovoj okolini, kroz dobro strukturiranu socijalnu anamnezu, odnosno individualni plan promjene, imperativ za utvrđivanje daljnjih aktivnosti koje će socijalni radnik poduzimati, a koje proizlaze iz obaveze pružanja stručne pomoći u svim fazama

praćenja i podupiranja njegove integracije u lokalnoj zajednici.

Razgovor se može provoditi u prihvatištu ili u centru za socijalnu skrb, ali neposredan kontakt sa stručnim osobljem prihvatišta koje dobro poznaje navike i stavove osobe koja je u stanju potrebe za stručnom pomoći od velike je važnosti i za daljnje usmjeravanje aktivnosti za učinkovito rješavanje problema. Jednako tako, dogovor postignut između svih sudionika procesa integracije beskućnika u inicijalnoj fazi obvezujući je za svakog ponaosob i podliježe kontinuiranoj evaluaciji ciljeva postignutih u procesu integracije osobe i realiziranih obaveza sudionika procesa preuzetih tijekom zajedničkog susreta. Na taj način svaki sudionik svojim doprinosom u stručnom naporu djeluje interaktivno na druge sudionike s osnova svoje profesionalne kompetencije, što onda doprinosi i stvaranju kvalitativno drugačijeg odnosa prema beskućniku i predlaganju mnoštva raznolikih mogućnosti na planu promjene uvjeta u kojima beskućnik živi. Nadalje se kroz niz kontinuiranih stručnih sastanaka tijekom boravka beskućnika u prihvatištu može djelovati na mijenjanje i usklađivanje postojećih obaveza u pravcu ostvarivanja nove kvalitete odnosa

beskućnika prema njegovoj situaciji, prema osobama iz njegove okoline i prema razrješavanju novonastalih okolnosti. Ujedno svi sudionici prolaze kroz proces sazrijevanja u prepoznavanju drugih elemenata koji se tijekom procesa integracije pojavljuju, a mogu činiti daljnja uporišta za stvaranje nove kvalitete odnosa beskućnika s osobama iz njegove okoline, odnosno istraživanje novih uvjeta života koji se mogu ponuditi beskućniku. Uz prethodno navedeno, potrebno je istaknuti da ključnu ulogu u organiziranju i vođenju procesa ima nadležni socijalni radnik – voditelj slučaja iz područnog centra za socijalnu skrb na čijem području djelovanja beskućnik ima prijavu prebivališta ili boravišta. Iz toga slijedi da je isti nadležan za izradu individualnog plana, njegovu provedbu i praćenje, mijenjanje, evaluaciju, dok ostali sudionici u tom procesu participiraju s osnova svojeg djelokruga rada i uloga u procesu.

Ova socijalno isključena skupina stanovništva teže je dostupna djelovanju stručnog rada na prihvaćanju stila života u cilju mijenjanja svoje stvarnosti pa se u svakom slučaju na isto nadovezuje potreba postupnosti uvođenja novih okolnosti u njihov život kako bi se osiguralo dobrovoljno sudjelovanje

u stručnim naporima da se iznade rješenje za njihove probleme. Naime, osim dugotrajne nezaposlenosti, opterećuje je mnoštvo nepovoljnih životnih okolnosti kao što su nedovoljna potpora obitelji, ovisnost o alkoholu i drogama, psihička bolest, intelektualne teškoće, neracionalan odnos prema novcu, smanjen radni kapacitet, narušeno zdravlje i drugo. Navedeno čini i potrebu slojevitijeg i sustavnog pristupa u pružanju stručne i volonterske pomoći u rješavanju problematike beskućnika. Stoga će socijalni radnik odabirati one načine rada kojima će postupno dovoditi do onih uvjeta života koji će biti prihvatljivi za beskućnika. Primjerice, pomoći će mu da pokuša pronaći stalni izvor prihoda, da ustraje u zadržavanju zaposlenja, poticati potrebuljećenja ovisnosti i u tom procesu ga kontinuirano osnaživati, odnosno prilagodit će svoje postupanje individualnim potrebama beskućnika. Ovdje je potrebno kazati da je senzibilitet za rad s beskućnicima nužan kako bi se osigurala dovoljna količina empatije za njihove probleme i snažna profesionalna motivacija za pružanje stručne pomoći.

Mnoge su se osobe uslijed otežane zapošljivosti i nemogućnosti da osiguraju sredstva za život našle u stanju potrebe za

traženjem pomoći od društva kojeg su donedavno bile aktivni članovi. Zatečene promjenama, te su osobe nerijetko izgubile samopouzdanje, odnosno nisu bile u mogućnosti pratiti promjene i zadovoljavajuće zbrinuti sebe i svoju obitelj. Zbog toga je važno da socijalni radnik dobro razumije njihovo stanje i osigura im dostojanstven izlazak iz problema u kojem su se zatekle.

## ULOGA CENTRA ZA SOCIJALNU SKRB U PRUŽANJU STRUČNE POMOĆI BESKUĆNICIMA

Iz perspektive suočavanja s nastalim problemom od strane samog korisnika, ali i iz uvjerenja o osobnoj odgovornosti za daljnje životne odluke, pa i odgovornosti za nastalu životnu situaciju, s ciljem pokretanja vlastitih resursa za mijenjanje uvjeta života, beskućnik ima pravo aktivno sudjelovati u procjeni, planiranju i korištenju novčane pomoći i socijalnih usluga. To podrazumijeva obaveznu izradu individualnog plana promjene koji je sastavni i obavezni dio stručnog rada s korisnikom, a u suštini predstavlja plan promjena životne situacije ili/i ponašanja korisnika

utvrđen na temelju sveobuhvatne procjene potreba, poteškoća i resursa u dogовору s korisnikom, usmjeren prema odabranim ciljevima, a u svrhu prevladavanja nepovoljnih životnih okolnosti. Kao što je na početku navedeno, individualni plan promjene se provodi, prati i preispituje zajedno s korisnikom, članovima njegove obitelji, pružateljima usluga te drugim osobama važnim za korisnika.

Voditelj postupka promjene je socijalni radnik centra za socijalnu skrb zadužen za pojedinog korisnika/obitelj koji koordinira suradnju drugih stručnih radnika centra i drugih pružatelja usluga u zajednici te pomaže korisniku/obitelji u rješavanju problema i zadovoljenju njegovih životnih potreba.

Tijekom vođenja postupka za ostvarivanje prava iz sustava socijalne skrbi stručni radnik centra za socijalnu skrb će izraditi individualni plan promjene s utvrđenim aktivnostima te poduzeti mјere da se osoba ili obitelj u nepovoljnom stanju oposobi za skrb o sebi i članovima obitelji.

Vođenje individualnog plana promjene je poseban stručni postupak za koji su nadležni socijalni radnici centra za socijalnu skrb, a obuhvaća aktivnosti procjene,

organiziranja pristupa uslugama, planiranja, koordiniranja, praćenja i evaluacije usluga koje trebaju odgovoriti na potrebe korisnika.

Koncept individualnog planiranja se bazira na djelovanju socijalnog radnika koji korisnika iz pasivne uloge usmjerava prema aktivnoj ulozi u svim fazama provođenja aktivnosti izlaska iz krizne situacije, preuzimanju odgovornosti za odluke koje je donio te prepoznavanju onih životnih situacija koje će omogućiti kvalitetnije zadovoljenje njegovih osobnih potreba, onih potreba koje u suštini beskućnik i sam pronalazi i najbolje prepoznaće tijekom gore navedenog procesa.

Stručni postupak procjene obuhvaća prikupljanje podataka o korisniku/obitelji odnosno izradu socijalne anamneze, kako je gore opisano s optimalnom količinom podataka i zapažanja iz svih izvora koji su dostupni, te stručnu i objektivnu analizu procijenjenih snaga odnosno resursa osobe kojima ona raspolaže u smislu sveukupnosti njezinih tjelesnih, zdravstvenih, psihičkih i emocionalnih potencijala. U procjeni okolinskih resursa svakako je potrebno uključiti i sve one vanjske faktore koji su od utjecaja na njegovo materijalno stanje: radni kapacitet, mogućnost zapošljavanja, pokretanje poslova

vlastitim izvorima materijalnih sredstava i nematerijalnih resursa, odabir zanimanja koje je u suglasju s njegovim afinitetima, sposobnostima i mogućnostima, eventualna prekvalifikacija za obavljanje drugih poslova unutar radnog procesa, stvaranje okruženja podrške u radnoj sredini ili u lokalnoj zajednici kako bi se osoba bavila makar i radom za opće dobro zajednice. Ovim konceptom daje se na važnosti svakom članu zajednice, prihvata se njegova osobnost i kapacitet za stvaranje djela unutar zajednice, respektirajući autonomost i izvornost osobe u cijelosti.

Procjena resursa unutar obitelji i postojećih odnosa važna je radi uspostavljanja motivacije osobe u kreiranju vlastitog života, kao i radi utvrđivanja odnosa snaga za pomoć članu obitelji koji je u stanju nerealiziranih potreba. Pritom je potrebno pažljivo istražiti emocionalni kapacitet članova obitelji za podršku svojem članu, ali i stvoriti uvid istih u zakonski okvir međugeneracijske solidarnosti i obveze pružanja uzajamne pomoći. Kao što je i gore opisano, ponekad se osoba uslijed raznih razloga nađe u situaciji kada se dinamika odnosa unutar obitelji narušila, doveđa do otuđenja njezinih članova, razdvojenosti njezinih članova

uslijed specifičnih zanimanja koja diktiraju život u odvojenim mjestima stanovanja, raspada obitelji uslijed razvoda braka, odvojenih života partnera i problema koji su se odrazili na njihovoj djeci i slično.

U okruženju korisnika, njegovom susjedstvu, među prijateljima i srodnicima, kao i unutar kompletne zajednice potrebno je istražiti mogućnosti za prihvat i podršku u pronalaženju adekvatnog mjesta za stanovanje i stjecanje uvjeta za kvalitetniji život. U izradi plana potrebno je obuhvatiti i procjenu rizika koji proizlaze iz postavljenih ciljeva, odnosno teškoća i prepreka koje ograničavaju korisnika u realizaciji vlastitih htijenja, kako u njegovoj osobnosti i navikama, tako i u okolinskim faktorima.

Planiranje se može odnositi na postizanje dugoročnih ciljeva kojima bi korisnik realizirao svoje potrebe, ali i obaveznu razradu pojedinačnih faza u procesu planiranja iz kojih će uslijediti evaluacijske etape procesa integracije, a koje će prema stručnoj procjeni sačinjavati i nadopunu ili mijenjanje postojećih ciljeva. Rijetko kada će se kratkoročnim rješenjima uspostaviti očekivana razina izbalansiranih potreba osobe, pa je nužno pristupiti sustavno i promišljeno, na način

da se zahvati cijelokupna dinamika uloga osobe u svim životnim situacijama i odnosima s drugima koje uspostavlja tijekom procesa prilagodbe na novonastale životne uvjete. Osigurati beskućniku boravak u prenoćištu i novčanu pomoć samo je jedan od oblika žurnog interveniranja u kriznoj situaciji, ali nikako ne bi trebao biti i jedini postojeći način postupanja u profesionalnom radu s njime.

Stoga je potrebno, kako u fazi procjene, tako i u svim sljedećim fazama rada, pronalaziti alternativne načine u okviru zakonskih propisa da se osoba sposobi za prihvatanje daljnje profesionalne pomoći u pronalaženju mjesta za kvalitetniji način zadovoljenja potreba. Tako se, respektirajući želje i potrebe beskućnika, može poduzimati niz postupaka u kojima će se osigurati stalni smještaj u udomiteljsku obitelj ili u dom socijalne skrbi.

U posljednjih nekoliko godina sve više se otvaraju mogućnosti smještaja u udomiteljsku obitelj i na području grada Zagreba, što osobi omogućuje bolju prilagodbu jer nije nužna promjena mjesta gdje će osoba živjeti i nadalje ispunjavati svoje potrebe, odnosno ne podrazumijeva se nagli prelazak iz gradskog u ruralni milje, kao što je to bio slučaj u situacijama isključive ponude

smještaja u udomiteljske obitelji u široj gradskoj okolini pa i u drugim županijama u proteklih nekoliko desetljeća.

Pritom je važno uspostaviti realan uvid korisnika u vlastitu životnu situaciju te otkriti njegova očekivanja u budućnosti.

Spremnost korisnika da prihvati ponuđenu profesionalnu pomoć u pronalaženju mogućnosti za nastavak života u kvalitetnijim uvjetima je osnovna pretpostavka za poduzimanje radnji u njegovu interesu, a na koju utječe stručno vođenje socijalnog radnika kroz proces prilagodbe brižljivo odabranim metodama rada. Kako se u navedenoj skupini socijalni radnik često susreće s otporom klijenta, bilo bi dobro pristupiti edukaciji na području osposobljavanja za stručni rad s korisnicima koji iskazuju otpor u području pružanja stručne pomoći. I u situaciji kada se može očekivati otpor korisnika, ishodište za planiranje rada su u svakom slučaju njegove potrebe koje je nužno utvrditi zajedno s njime. Ukoliko se očekuje da će u životu osobe iskrasnuti situacije koje se ne mogu predvidjeti, tada je potrebno izraditi plan koji će biti podložan promjeni i koji će dati mogućnost fleksibilnog mijenjanja usluga koje proizlaze iz postojećih okolnosti.

U praćenju ispunjavanja zacrtanih ciljeva i postignuća na području ostvarivanja dobrobiti za beskućnika potrebno je u kontinuitetu konzultirati njegovo mišljenje i doživljaj promijenjenih okolnosti.

Uz sve, korisnik i socijalni radnik razgovaraju na temu održivosti postignutih ciljeva te razmatraju postupke koji bi bili od pomoći u dalnjem tijeku procesa integracije.

Može se zaključno dodati da je nužno da cjelokupna profesionalna zajednica svojim znanjima i iskustvima doprinese podizanju svijesti da je nužno da se beskućnik uspješno integrira u svoje okruženje, odnosno da mu se omoguće jednakci uvjeti za rast i razvoj njegove osobnosti, stjecanje sredstava za život po mjerilima humanih standarda te pristup svim postojećim uslugama.

Važno je pritom raditi na podizanju razine senzibiliziranosti za probleme ljudi bez vlastitog doma i bez podrške obitelji.

Pridobivanje dionika u lokalnoj zajednici koji mogu osigurati radnu aktivaciju beskućnika, pa makar i za one koji su smanjenih radnih kapaciteta, što najčešće i jest slučaj kako iz gornjih podataka prikazanih u tekstu proizlazi, također može biti doprinos

u njihovoj rehabilitaciji i podizanju razine motivacije u osmišljavanju budućnosti na drugačiji način.

Dosadašnja praksa je pokazala da je poticanje grupa za samopomoć također jedna od vrijednih uloga u kojima se može nastupiti aktivno u usmjeravanju beskućnika na alternativne načine iznalaženja rješenja problema, baš kao i suradnja s organizacijama koje se bave inkluzivnim volonterstvom.

Prezentiranje problema beskućnika putem medija radi snažnije senzibiliziranosti javnosti prema ljudima bez vlastitog doma može otvoriti širi dijaloški okvir u promicanju potrebe za pružanjem pomoći ovoj skupini stanovništva. Zbog specifičnosti obilježja stila života naročito je važno razraditi sustavan i planski pristup te intenzivirati stručni rad kroz kraće vremensko razdoblje s onim osobama koje su tek postale beskućnici, s čime se onda i povećavaju šanse za njihovu uspješnu integraciju u društvo. Ovaj pristup može biti poticajan kako za samog beskućnika, tako i za sve stručnjake u pomažućoj djelatnosti. No ponekad će one osobe koje su dugogodišnji beskućnici u nekim slučajevima biti potrebno trajnije zbrinuti kroz ponuđene usluge smještaja u dom

socijalne skrbi ili udomiteljsku obitelj.

Niže slijede neki primjeri osobnog iskustva u stručnom radu s beskućnicima.

#### *D. D. Primjer zbrinjavanja beskućnika (1)*

*D. D. je u najranijem djetinjstvu ostao bez majke, a njegov otac se po drugi put oženio. Konfliktna situacija s mačehom i ocem kulminirala je u njegovoj sedamnaestoj godini kada je odlučio napustiti svoju obitelj. Vještačenjem mu je utvrđeno oštećenje zdravlja na nivou umjerene mentalne retardacije. Školovao se po posebnom programu i zaposljen je u zagrebačkom poduzeću koje je zapošljavalo osobe s teškoćama u psihofizičkom razvoju. Dugi niz godina za njega se tražilo rješenje u okviru privremenog smještaja u raznim ustanovama, ali kako je bio motiviran za nastavak rada u poduzeću, njegov boravak je nužno bio vezan za Zagreb. Rješenjem Općinskog suda u Zagrebu bio je djelomično lišen poslovne sposobnosti (naknadno je proveden postupak preispitivanja odluke, kada je lišen poslovne sposobnosti u potpunosti). Stavljen je pod neposredno skrbništvo Centra za socijalnu skrb Zagreb, a za skrbnika mu je imenovana stručna*

radnica Centra. Prenoćište grada Zagreba u Heinzelovoј ulici pružalo mu je uslugu noćenja, a prehranu je imao u Pučkoj kuhinji. Budući je bio takvog psihofizičkog stanja da nije mogao u cijelosti voditi brigu o svojim osnovnim potrebama, u Centar bi dolazio svakodnevno nakon završetka posla kako bi obavio razgovor sa skrbnicom (socijalnom radnicom iz CZSS-a) koja ga je usmjeravala u obavljanju pojedinih obaveza za taj dan. Skrbnica je imala gotovo svakodnevni kontakt s voditeljem Prenoćišta koji je bio angažiran u podupiranju štićenikove želje da se zadrži u Prenoćištu i da se odloži odluka o njegovom stalnom smještaju. Skrbnica je vrlo često kontaktirala i njegovog poslodavca koji je imao razumijevanja za njegov specifičan način života. Zahvaljujući ustrajnosti i dobroj povezanosti onih koji su mu pružali svakodnevnu podršku uspio je steći uvjete za mirovinu nakon trideset godina radnog staža te je upućen na vještačenje pri Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje, nakon čega je ostvario invalidsku mirovinu. Smješten je u udomiciteljsku obitelj na području Vrbovca, u kojoj je konačno ostvario potrebu za toplim domom kojem se oduvijek nadao i u kojem živi već deset godina. Njegovi udomicitelji povremeno ga odvedu u Zagreb kako bi posjetio svoje prijatelje.

### G. S. Primjer zbrinjavanja beskućnika (2)

G. S. je doselio u Zagreb krajem 1992. godine, nakon što mu je u rodnom mjestu porušena obiteljska kuća, a majka mu je umrla. Iako je rješenjem centra za socijalnu skrb s onog područja na kojem je živio bio pod skrbništvom kao osoba kojoj je djelomično oduzeta poslovna sposobnost, bio je ustrajan u odluci da ostane u Zagrebu. Imao je podršku obitelji koja je boravila na području grada Zagreba, a koja je porijeklom iz njegovog kraja, pa mu je jedna članica te obitelji imenovana skrbnicom. Priznato mu je pravo na mirovinu, koja je radi nižeg iznosa bila nedovoljna za osiguranje osnovnih životnih potreba. Kako se pri Općinskom sudu u Zagrebu vudio spor s Hrvatskim zavodom za mirovinsko osiguranje, duže vrijeme nije ostvario povrat neisplaćenih mirovinskih sredstava većeg iznosa, koja bi mu omogućila kvalitetnije uvjete života. U Prenoćištu mu je bio osiguran boravak. Budući da je bio bolestan, nužno mu je bilo potrebno osigurati dijetalnu prehranu, pa mu je osiguran topli obrok u jednom zagrebačkom domu za starije i nemoćne osobe. Takva odluka dovela je do njegove djelomične integracije u uvjete života u domu. U razgovoru s korisnicima doma s vremenom je

*stekao uvid u njihov način života i proširio poznanstva, što je uvelike smanjilo njegov otpor u prihvaćanju stalnog smještaja. Nakon jedne duže hospitalizacije zbog pogoršanja u somatskom zdravlju, korisnik je kroz podršku stručnih radnika Centra i stručnog osoblja doma prihvatio uslugu smještaja. U domu mu je bila pružena kontinuirana njega i skrb, a osoblje doma i korisnici izrazili su se vrlo pozitivno u odnosu na njegovu osobnost i prilagodbu na uvjete života u domu. Umro je nekoliko godina kasnije, a dvije godine nakon njegove smrti dovršen je spor na Ustavnom sudu vezano uz mirovinska primanja, u njegovu korist.*

## LITERATURA

1. Zakon o socijalnoj skrbi (2011). Narodne novine 57/11.
2. Zakon o socijalnoj skrbi (2012). Narodne novine 33/12.

*Zvonko Mlinar  
Andrea Kozar*

Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb

PRIHVATILIŠTE ZA BESKUĆNIKE  
GRADSKOG CRVENOG KRIŽA  
ZAGREB



## UVOD

Završetkom II. svjetskog rata, zagrebačkom Crvenom križu dodijeljene su, u neposrednoj blizini Glavnog kolodvora, drvene barake koje je njemačka vojska koristila za smještaj vojnika u tranzitu. U dodijeljenim objektima osnovano je Prenoćište sa svrhom prihvata i privremenog smještaja osoba koje su bile u tranzitu kroz Zagreb pri povratku u mjesto prebivališta i osoba koje nisu bile u mogućnosti osigurati si stanovanje, odnosno smještaj na neki drugi način.

U vrijeme 60-tih godina 20. stoljeća u jednom dijelu barake, otvorena je prihvatna stanica za maloljetnike koja je prije ljetne Univerzijade 1987. preseljena na novu lokaciju. Tijekom priprema za Univerzijadu, tadašnji Gradski komitet za zdravstvo i socijalnu zaštitu donio je zaključak da se Prenoćište zbog dotrajalosti objekata treba hitno premjestiti u primjerenije prostore, međutim, ideja nije realizirana do 2011. godine.

Do 1990. godine u Prenoćištu su se, uglavnom, smještale osobe tzv. asocijalnog ponašanja, skitnice, osobe s prebivalištem iz drugih gradova koje su se zatekle na području grada Zagreba do povratka u mjesto prebivališta, osobe otpuštene s izdržavanja zatvorske kazne, bivši korisnici dječjih i drugih domova te druge osobe u potrebi.

Donošenjem Zakona o socijalnoj skrbi 1991. godine i centralizacijom sustava socijalne skrbi, jedino prenoćište u Republici Hrvatskoj i njegovi korisnici stavljuju se izvan zakona, međutim, zbog potrebe i jer drugi oblik skrbi za postojeće korisnike Prenoćišta nije osiguran, ono nastavlja s radom.

Unatoč Zakonu, tadašnji Republički fond socijalne zaštite zaključio je sa zagrebačkim Crvenim križem Ugovor o međusobnim odnosima kojim se obvezao plaćati noćenje korisnicima koje uputi centar za socijalnu skrb.

Potreba za ovakvim oblikom skrbi određenih kategorija korisnika socijalne skrbi u razdoblju poslije Domovinskog rata bila je sve izraženija pa je 1998. godine otvoreno novo prenoćište u Heinzelovoj ulici za oko 80 korisnika.

Zbog opasnosti od urušavanja objekata prenoćišta u Ulici Grgura Ninskog, Grad Zagreb je u lipnju 2010. godine dodijelio Crvenom križu na korištenje preuređene objekte u Velikoj Kosnici te osigurao sredstva za prilagodbu objekata potrebama korisnika, odnosno stvorio uvjete u kojima korisnici mogu zadovoljiti svoje osnovne potrebe glede stanovanja.

Tijekom prosinca 2010. godine u novo Prihvatilište u Velikoj Kosnici preseljeno je 60 korisnika iz Prenoćišta u Ulici Grgura Ninskog, a tijekom veljače 2011. godine i 80 korisnika Prenoćišta d.o.o. iz Heinzelove ulice.

## OSNOVNI PODACI O OBJEKTIMA PRIHVATILIŠTA

Prihvatilište u Velikoj Kosnici obavlja djelatnost u tri objekta, svaki neto korisne površine od 493,76 m<sup>2</sup>, a objekti se nalaze na zemljištu površine oko 4.000 m<sup>2</sup>. Objekti se sastoje od prizemlja i prvog kata. Dva objekta imaju 20 soba (12 na katu, 8 u prizemlju), četiri sanitarna čvora (8 WC-a, 8 tuš kabina), čajnu kuhinju i blagovaonicu. U prizemlju trećeg objekta nalazi se šest soba za korisnike s dva sanitarna čvora te četiri ureda za zaposlenike, prostorija za informatičku radionicu i dvije pomoćne prostorije. U prvoj polovici 2012. godine preuređen je i opremljen kat trećeg objekta u kojem se nalazi 10 soba i dva sanitarna čvora. Tri sobe dijele čajnu kuhinju. Sobe su opremljene četirima krevetima, stolom, dvjema stolicama, četverokrilnim ormarom i televizorom.

Ukupni smještajni kapacitet je 168 kreveta (56 soba sa tri kreveta), a u slučaju potrebe, u eventualnoj kriznoj situaciji, na krevete na kat može se smjestiti još oko dodatnih 60 osoba.

Uz navedene objekte u sastavu Prenoćišta nalazi se portirnica, skladišni prostor i pronača.

## NEKA OBILJEŽJA KORISNIKA PRIHVATILIŠTA

Prema Zakonu o socijalnoj skrbi (Narodne novine, 33/2012) „beskućnik je osoba koja nema mjesto stanovanja niti sredstava kojima bi mogla namiriti potrebu stanovanja te je privremeno smještena u prihvatilištu, ili boravi na javnim ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za stanovanje“. Nadalje, Zakon utvrđuje da je između ostalih i beskućnik korisnik socijalne skrbi. Navedena zakonska definicija neupućene navodi na krivu percepciju beskućnika, kao i osoba kojima je beskućništvo stil življjenja. Naime, beskućnik je jedina kategorija za koju se navodi da nema sredstava za potrebe stanovanja, kao da je to njegov osnovni problem, kao da beskućništvo nije posljedica uzrokovana nekim drugim problemima kao što su primjerice psihička bolest, tjelesna i mentalna oštećenja, ovisnosti, ovraha na prihod, raspad obitelji, nedostatak podrške obitelji i okoline ili neki drugi uzrok.

Općenito, korisnike Prihvatilišta možemo definirati kao korisnike koji obuhvaćaju gotovo sve kategorije korisnika socijalne skrbi utvrđene Zakonom (samci, djeca,

odrasle osobe s invaliditetom, osobe s drugim privremenim ili trajnim promjenama u zdravstvenom stanju zbog kojih nisu u mogućnosti zadovoljiti osnovne životne potrebe, žrtve obiteljskog ili drugog nasilja, osobe koje zbog starosti ili nemoći ne mogu samostalno skrbiti o osnovnim životnim potrebama, osobe ovisne o alkoholu, drogama, kockanjui drugim oblicima ovisnosti, osobe društveno neprihvatljivog ponašanja, povratnici s izdržavanju kazne zatvora), a koje upućuju centri za socijalnu skrb jer im u postajećem sustavu socijalne skrbi nisu u mogućnosti osigurati primjerenu i racionalniju skrb.

Prihvatilište u Velikoj Kosnici otvoreno je u prosincu 2010. godine

te je do 1. rujna 2012. u njemu bilo smješteno 224 korisnika. Od ukupnog broja, 58 korisnika je smješteno tijekom hladnog vala u veljači 2012. godine, od kojih je većina u kratkom vremenu napustila Prihvatilište. U Prihvatilištu je trenutno smješten 121 korisnik (prema podacima od 12. rujna 2012.).

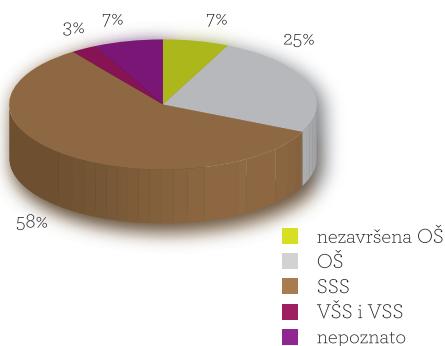
Od ukupnog broja smještenih korisnika, udio muškaraca je 78%. Posebnu pozornost privlači podatak da je 17 korisnika ili 14% u dobi do 30 godina od čega su 35% žene. U dobroj skupini do 30 godina je troje maloljetne djece te 6 korisnika mlađih od 25 godina. Prosječna starost muškaraca je 54 godine, a žena 51 godina.

**Tablica 1.**  
*Dob i spol korisnika*

Dob	Muškarci	Žene	Ukupno
do 30	11	6	17
31-40	15	1	16
41-50	17	9	27
51-60	33	7	40
61-65	12	0	12
66-80	6	2	8
stariji od 80	1	1	2
<b>Ukupno</b>	<b>95</b>	<b>26</b>	<b>121</b>

Obrazovni status korisnika je malo ispod prosjeka grada Zagreba. Srednje obrazovanje (četverogodišnje ili trogodišnje) steklo je 58 % korisnika, što je malo više od prosječne populacije u Zagrebu, ali je viši udio s nižim obrazovanjem (32 % u odnosu na 24%).

**Grafikon 1.** *Obrazovanje korisnika*

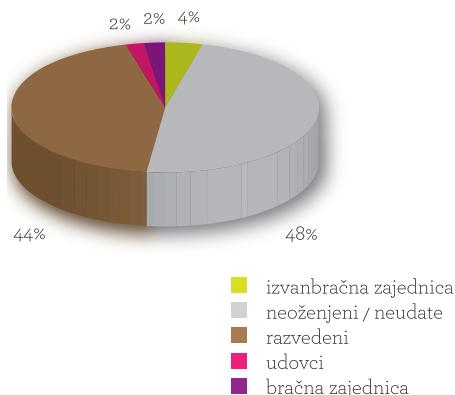


Više od 50 % korisnika ima značajne zdravstvene probleme zbog kojih bi trebali primijerenju skrb od one koje pruža Prihvatilište. Prema zdravstvenoj dokumentaciji s kojom raspolaze Prihvatilište 16 korisnika ima utvrđen invaliditet (jedna osoba s oštećenjem vida, tri osobe s oštećenjem sluha, jedna gluhoslijepa osoba, šest osoba s intelektualnim teškoćama, pet osoba s tjelesnim oštećenjem). Više od 30 % korisnika je psihički bolesno i liječili su se u jednoj od psihijatrijskih bolница. Ovisnost o alkoholu je jako izražena među korisnicima od kojih je 21 bio na liječenju ovisnosti o alkoholu, dok 10-tak korisnika povremeno konzumira veće količine alkohola, najčešće po primitku pomoći za uzdržavanje. Na liječenju ovisnosti o drogi bilo je pet korisnika. Broj ovisnika o kockanju nije utvrđen,

ali procjenjujemo da ih je oko 15 %.

Korisnici Prihvatilišta su uglavnom (92 %) samci. Razvedeno je 44 % korisnika, a 48 % nikada nije sklapalo brak; 62 korisnika ima ukupno 92 djece (ili prosječno 1,5 djece) od čega je 85 rođeno u bračnoj zajednici.

**Grafikon 2.** *Bračni status korisnika*



Radni staž ima 99 korisnika. Prosječni radni staž po korisniku je 14 godina. Od 117 korisnika smještenih u Prihvatište uputnicom centra za socijalnu skrb, 75 je radno sposobnih te su prijavljeni Zavodu za zapošljavanje. Prosječno trajanje nezaposlenosti po korisniku je 8,7 godina.

U Domovinskom ratu sudjelovala su 23 korisnika, ali je samo njih 5 reguliralo svoj braniteljski status. Među korisnicima je 15 osoba koje su odrasle u dječjim domovima ili u udruženju obitelji te 5 povratnika s izdržavanja višegodišnje zatvorske kazne.

Prema podacima kojima raspolaže Prihvatište, 71 korisnik ostvaruje pomoć za uzdržavanje, a 14 njih i doplatak za tuđu njegu i pomoć u smanjenom iznosu. Mirovinu ima 16 korisnika, dok braniteljsku opskrbnину prima 5 korisnika. Dvije korisnice s intelektualnim teškoćama primaju invalidninu, a 4 korisnika novčanu pomoć Hrvatskog zavoda za zapošljavanje.

Korisnike Prihvatišta moglo bi se neprecizno podijeliti u dvije osnovne skupine.

Prvu skupinu čine radno sposobne osobe, kojih je trenutno u Prihvatištu 75. Prema podacima s kojima raspolaže Crveni križ, gotovo svih 75 radno sposobnih prijavljeno je Hrvatskom zavodu za zapošljavanje. Prosječno trajanje nezaposlenosti ove skupine ljudi je 8,7 godina. Rijetki

(mladi) povremeno pronalaze posao na određeno vrijeme (u prosjeku u trajanju od 2 do 4 mjeseca) ili rade na crno. Većina prima pomoć za uzdržavanje. U ovoj skupini je 20-tak ovisnika o alkoholu.

Drugu skupinu čine osobe koje su zbog starije životne dobi i zdravstvenih poteškoća radno nesposobne. U ovoj su skupini žene starije od 60 godina, muškarci stariji od 65 godina, osobe s tjelesnim oštećenjem, psihički bolesne osobe i osobe s intelektualnim teškoćama. Ova skupina korisnika ispunjava propisane uvjete iz Zakona o socijalnoj skrbi (NN 33/2012) za stalni smještaj u dom socijalne skrbi ili u udruženju obitelji. Većina čeka na prijem u dom ili udruženju obitelji, dok jedan dio njih odbija smještaj jer ne želi otići iz Zagreba.

## OSNOVNI RAZLOZI BESKUĆNIŠTVA KORISNIKA PRIHVATILIŠTA

Postoji nekoliko osnovnih razloga tzv. beskućništva korisnika prihvatišta. To su:

### 1. Nepostojanje podrške vlastite obitelji.

Kao što je navedeno, 48% korisnika nije nikad zasnovalo bračnu ili vanbračnu zajednicu,

a većina je s biološkom obitelji živjela u podstanarstvu. U ovoj skupini je 15 korisnika odraslih u dječijim domovima ili udomiteljskim obiteljima od kojih niti jedan nije zasnovao bračnu zajednicu. Nešto više od polovice rastavljenih izjavljuje da su imali vlastiti stan koji su ostavili supruzi/suprugu ili djeci. Gotovo 80% korisnika koji su bili u braku i imaju djecu ne kontaktira s članovima, ne samo uže nego i šire, obitelji.

## **2. Nezaposlenost.**

Problem nezaposlenosti radno sposobnih korisnika Prihvatališta nije rezultat, kako se uglavnom u javnosti misli, u manjku motivacije za zapošljavanje, već u prvom redu starije životne dobi i zdravstvenih poteškoća. Od ukupno 75 radno sposobnih njih 50% ima više od 45 godina života. Zanimanja su im, uglavnom, ona za koja se traže dobre tjelesne predispozicije (vozač, konobar, autolimar, građevinska zanimanja i sl.) i mlađa dob. Kao što je već navedeno, uredno su prijavljeni HZZ-u, ali rijetko dobiju posao i to gotovo uvijek na kratko, određeno vrijeme. Među radno sposobnim je 20-tak osoba mlađe životne dobi za koje se procjenjuje da bi mogli pronaći barem povremene poslove, međutim oni ih najčešće ne prihvaćaju zbog niske plaće. Naime, prihvaćanjem posla i ostvarivanjem prihoda iznad propisanih dogovora,

gube dotadašnja prava iz sustava socijalne skrbi (smještaj u Prihvatalištu, ručak u pučkoj kuhinji, pomoć za uzdržavanje itd.), a plaća im nije dostatna za plaćanje stana, režija, prehranu, odijevanje i druge potrebe.

## **3. Zdravstveno stanje.**

Gotovo 50% korisnika je zbog zdravstvenog stanja ili starije životne dobi nesposobno za rad. Korisnici koji imaju radni staž ne ispunjavaju propisane uvjete za odlazak u invalidsku, starosnu ili prijevremenu mirovinu ili čekaju ispunjenje jednog od uvjeta. Većina ovih korisnika ispunjava propisane uvjete za stalni smještaj i kao takvi nisu klasični beskućnici, nego osobe kojima bi sustav socijalne skrbi trebao osigurati odgovarajuću skrb.

## **4. Nemogućnost osiguranja primjereno stanovanja.**

Korisnici Prihvatališta su samci, uglavnom bez kontakta s članovima uže obitelji koji bi im, eventualno, mogli pomoći u rješavanju problema stanovanja.

Rijetki su korisnici koji imaju mirovinu ili neki drugi stalni prihod koji bi im omogućio najam stana. Oni koji imaju stalni prihod, on je, uglavnom, opterećen kreditom, ovrhom, alimentacijom ili sl., a ostatak nije dostatan za sve troškove samostalnog stanovanja. Korisnici pomoći za uzdržavanje, koji su većina u Prihvatalištu, imaju, prema

gradskoj odluci, pravo na pomoć za podmirenje troškova stanovanja, međutim, to pravo ne mogu ostvariti zbog visokih cenzusa ili nemogućnosti nalaska stana, odnosno nemogućnosti sklapanja ugovora sa stanodavcem koji mora biti ovjeren kod javnog bilježnika. Kao što je poznato, stanodavci ne žele podstanare koji su nezaposleni i bez stalnog prihoda, a ni ovjerene ugovore o najmu te prijavu prebivališta/boravišta na adresi stana koji iznajmljuju.

#### **5. Prebivalište/boravište je jedan od velikih problema korisnika Prihvatišta.**

Svi korisnici su prijavljeni na fiktivnim adresama iako u prihvatištima/prenoćištima borave godinama. Za prijavu prebivališta/boravišta na određenoj adresi najčešće plaćaju, međutim u kratkom vremenu po prijavi i izdavanju osobnih dokumenata, vlasnik stana ih odjavljuje s te adrese. Prihvatište još uvijek nije registrirano kao javna ustanova jer nisu doneseni propisi koji bi to omogućili pa stoga korisnicima nije omogućena prijava privremenog boravišta ili promjena adrese na adresu Prihvatišta, kao što je to slučaj s korisnicima koji su smješteni u dom ili udomiteljsku obitelj. U ovakvoj situaciji, dozvolom prijave privremenog boravišta korisnika na adresu Prihvatišta mijenjala bi se mjesna nadležnost

centra za socijalnu skrb. Zbog toga što ne borave na prijavljenoj adresi, odnosno adresi navedenoj u osobnoj iskaznici, korisnici često imaju problema s primanjem pošte, a često im policija izriče kazne zbog neprijavljinja promjene adrese.

#### **6. Ostvarivanje zakonskih prava.**

U ostvarivanju svojih prava, beskućnici često nailaze na birokratske prepreke zbog neposjedovanja osobnih dokumenata i prijave prebivališta/boravišta, a često u ostvarivanju prava ne dobivaju primjerenu pomoć od socijalnih službi koje su opterećene poslom i ograničene dogovorima.

Ovdje su navedeni samo osnovni razlozi zbog kojih korisnici borave u Prihvatištu, međutim svaki je slučaj jedinstven i pri eventualnoj pomoći korisniku, potreban je individualan pristup.

## **USLUGE PRIHVATILIŠTA**

Bez obzira na nepostojanje zakonskog okvira za skrb o beskućnicima, pri utvrđivanju usluga Prihvatišta uvažavale su se potrebe korisnika od kojih većina ima izražene zdravstvene teškoće. Usluge koje pruža Prihvatište su po obimu i kvaliteti na razini državnih ustanova koje skrbe o sličnim kategorijama korisnika

## Prihvata

Prihvata korisnika u Prihvatalište uključuje sve poslove vezane za prijem korisnika, a koji se prvenstveno odnose na njihovu što bolju prilagodbu na život u novoj sredini.

Prijem uključuje upoznavanje s korisnikom, uzimanje osnovnih podataka o korisniku radi vođenja propisane evidencije i dokumentacije, predstavljanje radnicima korisnicima, upoznavanje korisnika s uslugama i prostorijama Prihvatališta, utvrđivanje i procjenjivanje osnovnih aspekata psihofizičkog i socijalnog statusa korisnika na temelju individualnog plana centra za socijalnu skrb i razgovora s korisnikom te druge slične aktivnosti.

## Boravak

U sobi boravi dva ili tri korisnika, a u iznimnim slučajevima četiri korisnika (primjerice tijekom hladnog vala). Prilikom smještaja u sobe vodi se briga o zdravstvenom stanju, starosti i drugim osobnostima korisnika, odnosno nastoji se osigurati smještaj s korisnikom sličnih osobina.

## Cjelodnevni boravak

Korisnici mogu u Prihvatalištu boraviti cijeli dan. Svakodnevno, preko 50% korisnika u jutarnjim

satima odlazi u grad radi skupljanja boca, rada na crno, traženja posla i drugih potreba, dok u Prihvatalištu ostaju starije osobe i osobe sa zdravstvenim poteškoćama.

## Prehrana

Korisnicima Prihvatališta osiguran je ručak u gradskoj pučkoj kuhinji ustanove Dobri dom, u neposrednoj blizini Prihvatališta. Doručak i večeru korisnicima osigurava Crveni križ u prostorijama Prihvatališta.

## Pranje osobne odjeće

Svim korisnicima je osigurano pranje osobne odjeće jedanput tjedno te posteljnog rublja dvaput mjesечно.

## Usluge socijalnog rada

U Prihvatalištu su zaposlene dvije socijalne radnice koje obavljaju stručne poslove vezane za prijem i smještaj korisnika, integraciju korisnika u novu sredinu, savjetovanja za prevladavanje socijalnih nedaća, organizaciju slobodnog vremena, radne zaokupljenosti te ostale poslove stručnoga socijalnog rada.

Individualni rad s korisnicima provodi se svakodnevno radi prevladavanja socijalnih nedaća korisnika koje proizlaze iz zdravstvenih poteškoća, siromaštva, nezaposlenosti, ovisnosti i ostvarivanja prava

iz sustava socijalne skrbi. Zbog nezainteresiranosti korisnika grupni rad se provodi rijetko osim ako teme nisu: ostvarivanje prava iz sustava socijalne skrbi, rješavanje boravišta ili prebivališta, odnosi među korisnicima, kućni red i dr.

## Osnovna zdravstvena zaštita

Većina korisnika Prihvatilišta su osobe s izraženim zdravstvenim poteškoćama, od kojih znatan dio prima propisanu terapiju (psihički bolesne osobe, osobe starije životne dobi, otpušteni iz bolnice i sl.).

Osim pomoći pri provedbi terapije, korisnicima kojima je to potrebno, osigurava se osnovna medicinska njega te pomoć pri nabavci lijekova (lijekovi za koje se plaća participacija), vožnja liječniku, mjerjenje tlaka i šećera i druge potrebe.

U cilju zaštite drugih korisnika i radnika od zaraznih bolesti, korisnici prilikom prijema moraju priložiti liječničku potvrdu o zdravstvenom stanju.

## Slobodno vrijeme i radne aktivnosti

Slobodno vrijeme korisnici uglavnom provode prema vlastitom izboru. Zbog heterogenosti korisnika (životna dob, zdravstveno

stanje, obrazovanje itd.) gotovo je nemoguće organizirati slobodno vrijeme korisnika. Ujedno, oko 50% korisnika svakodnevno, već u jutarnjim satima odlazi iz Prihvatilišta radi rada na crno, traženja posla, skupljanja ambalaže i drugih razloga. Dobri rezultati su postignuti s korisnicima, koji preko dana borave u Prihvatilištu, uključivanjem u radionice u kojima se izrađuju razni predmeti te održavanjem okoliša i stambenih prostorija Prihvatilišta. Korisnici kojima zdravstveno stanje sprječavaju djelovanje u radnim aktivnostima, slobodno vrijeme provode u čitanju, kartanju, igranju šaha i gledanju TV programa.

U organizirane sportske aktivnosti (nogomet, šah) uključeno je 15-tak mlađih korisnika.

Zahvaljujući volonteru Volonterskog centra Zagreb osnovana je nogometna ekipa beskućnika koja redovito sudjeluje na nogometnim turnirima. Troje članova nastupa za Hrvatsku nogometnu reprezentaciju beskućnika koja redovito sudjeluje na Svjetskim nogometnim prvenstvima beskućnika.

Knjižnice grada Zagreba provode u Prihvatilištu projekt „Knjigom do krova“ u okviru kojeg polaznici beskućnici uče: osnove korištenja računala, pretraživanje interneta, kako doći do informacija za posao,

kako napisati životopis i poslati ga elektroničkom poštom te ih time potiče na aktivno uključivanje u traženje posla.

Nadalje, KGZ u suradnji s Rehabilitacijskim centrom za stres i traumu provodi radionice psihološke podrške i osnaživanja za traženje posla. Cilj radionica je povećanje samopouzdanja, održavanje motivacije te povećanje otpornosti na stres i prepreke pri traženju posla, kao i međusobno povezivanje i stvaranje mreže podrške beskućnicima.

Zahvaljujući KGZ-u u Prihvatilištu je osnovana knjižnica sa 310 knjiga koje redovito posuđuje 30-tak korisnika.

## **Druge usluge prema individualnim potrebama korisnika**

Korisnicima se pružaju i druge usluge sukladno individualnim potrebama kao što su: prijevoz korisnika koji ne mogu koristiti javni prijevoz lječniku; nabava lijekova i sanitetskog materijala; pomoć pri izdavanju osobnih dokumenata; pri plaćanju participacije za propisane lijekove; pravna pomoć pri pisanju prigovora i žalbi; nabava odjeće i obuće i dr.

## **PROGRAMSKE AKTIVNOSTI U IDUĆEM RAZDOBLJU**

Osnovne programske aktivnosti sadržane su aktu „Standardi kvalitete usluga u Prihvatilištu“ koji je donio Odbor Gradskog društva Crvenog križa Zagreb u skladu s Odlukom ministra nadležnog za socijalnu skrb o standardima kvalitete socijalnih usluga u djelatnosti socijalne skrbi. Odlukom su utvrđeni standardi kvalitete socijalnih usluga koji se primjenjuju na sve socijalne usluge bez obzira na prirodu tih usluga, ciljanu skupinu korisnika ili organizacijski tip pružatelja socijalnih usluga.

U Standardima kvalitete usluga, odnosno mjerama koje treba provoditi naglasak je stavljen na korisnike Prihvatilišta i potencijalne korisnike s ciljem promicanja njihove neovisnosti i autonomije, njihova sudjelovanja u životu i aktivnostima u Prihvatilištu te posebno, poštivanju njihovih ljudskih, građanskih i socijalnih prava utvrđenih Zakonom o socijalnoj skrbi i drugim propisima.

Pri utvrđivanju mjera koje treba provoditi u Prihvatilištu vodilo se računa: o potrebama korisnika; o suradnji s drugim pružateljima usluga kako bi se kvalitetno i u

određenom vremenu rješavale potrebe korisnika; da standardi, odnosno mjere budu razumljive korisniku, njihovim obiteljima, centrima za socijalnu skrb i drugim pružateljima usluga; da usluge budu sveobuhvatne te se pružaju u partnerstvu sa svim koji mogu sudjelovati rješavanju problema i potreba korisnika; da usluge budu primjerene korisnicima i pružaju mogućnost da korisnici aktivno sudjeluju u njihovoј provedbi; da se pružaju učinkovite usluge koje daju najbolje rezultate uz racionalan finansijski izdatak.

Standardi, odnosno mjere koje će se provoditi predstavljaju polazište koje će omogućiti transparentnu evaluaciju pružanja usluga u Prihvatalištu već nakon godinu dana od dana njihova donošenja.

U razdoblju od siječnja do lipnja 2012. godine temeljem zadanih mjera definirani su ciljevi svih usluga koje se pružaju u Prihvatalištu, ciljane skupine korisnika koji se primaju, propisi za prijem, propisi i postupci kojima se osiguravaju prava korisnika, načini pružanja usluga, te druga pravila. Sva pravila, procedure i postupci koji se odnose na pružanje usluga korisnicima pretočeni su u odgovarajuće akte-pravilnike.

Posebno je važan Pravilnik o prijemu i otpustu korisnika kojim su uređena sva pitanja od značaja za prijem i otpust korisnika Prihvatališta

za beskućnike te osnivanje i osnove načina rada Povjerenstva za prijem i otpust korisnika Prihvatališta.

Nadalje, korisnicima je osigurana dostupnost svih informacija o Prihvatalištu (izrađen je letak, uređena oglasna ploča, izrađena internetska stranica Prihvatališta, redovito se pišu obavijesti koje se odnose na Prihvatalište i korisnike) te je omogućeno podnošenje prigovora i žalbi na usluge, druge korisnike i radnike Prihvatališta. Mjere zaštite zdravlja i sigurnosti provode se u skladu s propisima i preporukama nadležnih institucija. Prilikom prijema, korisnik treba priložiti liječničke nalaze iz kojih se stječe uvid u njegovo tjelesno i psihičko stanje te podatak boluje li od zarazne bolesti. U svim prostorijama Prihvatališta osigurana je primjena mjera utvrđenih Pravilnikom o protupožarnoj zaštiti i Pravilnikom o zaštiti na radu.

Jedan od osnovnih ciljeva standarda, odnosno mjera koje se žele provoditi u idućem razdoblju, kada se stvore zakonski i drugi uvjeti, je razvoj novih socijalnih usluga koje bi Prihvatalište pružalo kao što su: pomoći korisnicima pri zapošljavanju i organizirano zapošljavanje, samostalno stanovanje (tri do pet korisnika) uz odgovarajuću podršku, razne edukacije te pravna pomoći korisnicima.

# VOĐENJE DOKUMENTACIJE I EVIDENCIJE O KORISNICIMA

Dokumentacija i evidencija o korisnicima Prihvatilišta vodi se sukladno propisu ministarstva nadležnog za socijalnu skrb u elektroničkom obliku i u osobnom dosjeu korisnika. Zahvaljujući suradnji s Centrom za socijalnu skrb Zagreb koji dostavlja sve relevantne podatke o korisnicima, korisnici više nisu nepoznanica radnicima Prihvatilišta, što u mnogome olakšava posao socijalnim radnicama i drugim djelatnicima.

## PRIHVATILIŠTE U IZVANREDNOJ SITUACIJI

Hladni val u Zagrebu u veljači 2012. godine bio je izvanredna situacija ne samo za građane grada Zagreba koji stanuju u neprimjerenim prostorima bez grijanja i drugih uvjeta nego i za Prihvatilište koje je prihvatio i zbrinulo 58 novih korisnika, od čega pet žena. Od navedenog broja, 12 korisnika je dovela policija jer su zatečeni na javnim mjestima, dvoje korisnika je dovela hitna pomoć,

10 korisnika je došlo samo, a ostali su upućeni od strane centra za socijalnu skrb.

Od ukupnog broja, pet korisnika je imalo prebivalište/boravište na području drugih država (troje iz BiH, jedan je bio deportirani hrvatski državljanin iz SAD-a te jedan iz Njemačke) te 22 s prebivalištem/boravištem na drugim područjima Hrvatske.

Nakon prestanka hladnog vala, 39 korisnika je napustilo Prihvatilište, 22 je dobilo uputnice centra za socijalnu skrb, a tri korisnika su i dalje ostala u Prihvatilištu dok im se ne osigura zbrinjavanje na području prebivališta/boravišta.

Potreba za zbrinjavanjem velikog broja beskućnika tijekom hladnog vala te privremenim smještajem obitelji u izvanrednim situacijama ukazala je na potrebu preuređenja prostorija kata trećeg objekta koje je završeno krajem lipnja 2012. Novi kapacitet Prihvatilišta omogućit će, u slučaju novog hladnog vala, prihvat svih građana kojima je potreban primjerен privredni smještaj.

## UMJESTO ZAKLJUČKA

Iako se Hrvatska definira kao socijalna država čija je odgovornost briga za temeljna egzistencijalna

prava svih građana trebala je proći 21 godina da se ispravi nepravda i uključi beskućnike u Zakon o socijalnoj skrbi 2011. godine.

Vjerojatno se to ne bi dogodilo niti tada da 2007. godine Hrvatska i Europska komisija nisu potpisale Zajednički memorandum o socijalnom uključivanju koji je identificirao beskućnike kao jednu od socijalno najisključenijih skupina. Naime, iako je ministarstvo nadležno za socijalnu skrb svih 21 godinu imalo saznanja o kontinuiranom rastu broja beskućnika i otvaranju prenoćišta/prihvatališta od strane humanitarnih organizacija, nije imalo razumijevanja za njihove probleme i potrebe.

Spomenuti Zakon, kao i aktualni donesen 2012. definira beskućnike kao korisnike socijalne skrbi, određuje obveznika financiranja njihove skrbi, utvrđuje za njih privremeni smještaj itd. Međutim, na temelju tog Zakona još uvijek nisu doneseni propisi na osnovu kojih bi prihvatališta/prenoćišta legalizirala svoju djelatnost.

Unatoč nepostojanju zakonskog okvira za skrb o beskućnicima i nedorečenosti aktualnog Zakona, Grad Zagreb je osigurao cjelovitu skrb svojim sugrađanima-beskućnicima.

Zahvaljujući, u prvom redu,

gradonačelniku Grada Zagreba i Gradskom uredu za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, zagrebački beskućnici su primjereno zbrinuti.

Zašto su beskućnici zadnji u redu čekali na svrstavanje među korisnike socijalne skrbi? Kriva je, vjerojatno, percepcija o njima kao besposličarima, kriminalcima, sitnim lopovima, alkoholičarima, narkomanima, kockarima, žicarima, itd. Istina je da među beskućnicima ima navedenih, ali u velikoj većini slučajeva za svoj status nisu sami krivi nego su često žrtve sustava, vlastite obitelji, zdravstvenog stanja i dr.

Razmišljajući o beskućnicima, a prije nego što stvorimo svoj stav upitajmo se:

- Je li samo M. Š. i veliki broj drugih korisnika Prihvatališta kriv što je netko uništio firmu u kojoj je radio 23 godine i nakon toga s 48 godina starosti poslan na Hrvatski zavod za zapošljavanje
- Jesu li E.S., Đ.S., S.Z. i još 12 drugih sami krivi što su ih roditelji ostavili, a sustav nakon punoljetnosti izbacio iz doma ili udomiteljske obitelji na ulicu bez prijatelja, rodbinskih veza, prihoda, stana itd.?
- Je li šest korisnika s intelektualnim teškoćama krivo što su rođeni kao takvi?

- Jesu li 23 branitelja pogriješila što su branila Hrvatsku?
- Je li 30-tak psihički bolesnih krivo što su oboljeli?

I na kraju, parafrazirat ćemo riječi našeg bivšeg korisnika Josipa Šegote koji je napisao knjigu „Beskućnik-pet godina na dnu Zagreba (2009).: „Imao sam sve i onda preko noći ostao bez svega. Na pisanje knjige odlučio sam se zbog onih koji nisu beskućnici, a koji nevoljnike oko sebe ne primjećuju. Htio bi ih upozoriti da se i njima vrlo lako može dogoditi ono što se dogodilo meni, da je granica između onoga koji ima sve i onoga koji nema ništa vrlo tanka“.

U ime korisnika Prihvatališta zahvaljujemo svima koji su dali doprinos njihovu zbrinjavanju te zagovaraju njihova prava: socijalnim radnicima CZSS Zagreb i ravnateljici Štefici K., Romani G., Ludviku M., pateru R., Jasminki P., Sanji B., Olji D.Lj. ...., a posebno gospodinu Milanu Bandiću i gospodi Višnji Fortuna.

#### LITERATURA

1. Šegota, J. (2009). Beskućnik - pet godina na dnu Zagreba. Zagreb: Naklada Pavičić.
2. Zakon o socijalnoj skrbi (2012). Narodne novine 33/12 .

*Višnja Pavlović*

Volonterski centar Zagreb

VOLONTERSKI CENTAR  
ZAGREB:  
PODRŠKA BESKUĆNICIMA  
I NAUČENE LEKCIJE



*"We think sometimes that poverty is only being hungry, naked and homeless. The poverty of being unwanted, unloved and uncared for is the greatest poverty. We must start in our own homes to remedy this kind of poverty."*

*Mother Theresa*

Svi ovi nepovoljni statusi među beskućnicima, zapravo, ukazuju na to da se radi o jednoj od socijalno najisključenijih grupa. Iskustva zemalja EU pokazuju da se radi o populaciji koja je teško dostupna javnim službama i da bolje kontakte s njima ostvaruju volonteri i predstavnici nevladinih udruga. Međutim, udruge i volonteri bi trebali imati materijalnu i stručnu potporu struktura vlasti, a programi koje primjenjuju trebaju biti pod stručnim nadzorom javnih službi. Uspješni programi u najrazvijenijim zemljama EU naglašavaju važnu ulogu nevladinih organizacija koje koriste svoje stručne djelatnike podjednako kao i rad volontera u pružanju pomoći izoliranim osobama (UNDP, 2006.). Hrvatska još uvijek nema ni dovoljno razvijenu socijalnu skrb za beskućnike, a niti dovoljno istraživanja koja bi pomogla da skrb koja postoji ili koja se razvija bude dostupna i odgovara stvarnim potrebama ove ranjive skupine. Zakon o socijalnoj skrbi (2011.) uvodi pojam beskućnika kao socijalne kategorije, što čini pozitivan pomak, kao i inicijativa Grada Zagreba, Ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, da podrži organizacije civilnog društva u projektima s beskućnicima, kao i sastavljanje ove publikacije u kojoj različiti sudionici ove

## UVOD

Beskućništvo je veliko i kompleksno područje koje zahtijeva pažljivu analizu svih aspekata beskućništva od strane stručnjaka. Otprilike polovica beskućnika boluje od duševnih bolesti i/ili alkoholizma, ali se ne zna je li to uzrok ili posljedica beskućništva. Najčešćim uzrocima beskućništva se smatra gubitak posla ili doma, problemi i nasilje u obitelji, psihička ili mentalna bolest, loše zdravstveno stanje, ratne okolnosti, izlazak iz zatvora, niske mirovine, nerazvijenost socijalnog stanovanja (Volonterski centar Zagreb, 2009.)

problematike maju mogućnost izraziti svoja razmišljanja. Kao organizacija, Volonterski centar Zagreb promovira i djeluje k društvu u kojem je volonterstvo prepoznato kao vrijednost koja doprinosi izgradnji aktivne, odgovorne i humane zajednice. Takva vizija društva može se ostvariti jedino ako i sami podržimo one koji su socijalno najisključeniji. Volonteri obično nisu stručnjaci koji mogu pružiti stručnu pomoć ugroženim skupinama, ali su pomagači koji uz stručnu podršku i nadzor mogu biti dodatna snaga koja nedostaje državnom sektoru. Ovim člankom želimo prezentirati iskustvo našeg dosadašnjeg rada s beskućnicima te nauče općenite lekcije o radu s ovom skupinom.

## VOLONTERI I BESKUĆNICI

Volonterski centar Zagreb je u svojoj povijesti često organizirao različite volonterske akcije kojima je cilj bio podržati i pomoći različite ranjive skupine. Radili smo s djecom, mladima, starima, bolesnima. S korisnicima naših akcija smo surađivali uz podršku njihovih odgajatelja, psihologa, socijalnih radnika i drugih stručnih djelatnika koji su pomogli da se u svakoj akciji pruži primjerena briga za same

korisnike. I kad je u pitanju druženje s korisnicima ili njihovo sudjelovanje u primjerice bojanju prostorija gdje su smješteni ili uređivanju domskog vrta. Prije početka rada s korisnicima stručnjaci upoznaju volontere s važnim stvarima koje trebaju znati o korisnicima, na što da obrate pažnju, koje bi mogле biti poteškoće, kome da se obrate u slučaju problema, itd. Nakon akcije provodi se procjena kojoj je cilj da volonteri podijele svoje iskustvo i svoja zapažanja, da stručnjaci daju svoje komentare i da svi zajedno izvuku neku dobit, osobnu i/ili profesionalnu (Brandon, 1990.).

Međutim, s prvom volonterskom akcijom s beskućnicima (prosinac 2008., promocija časopisa „Ulične svjetiljke“) nismo imali stručne djelatnike koji bi nas upoznali o tome kako raditi s beskućnicima, na što obratiti pažnju, koje bi mogle biti poteškoće i slično. Podrška od franjevaca (inicijatori distribucije Uličnih svjetiljki u Zagrebu) koji su imali iskustvo rada s beskućnicima je bila značajna, ali nedovoljna za susret s ranjivom skupinom koja je imala ogroman spektar psiholoških i socijalnih poteškoća. Ulasci u dva tadašnja prenoćišta; Prenoćište grada Zagreba i Prenoćište Crvenog križa Zagreb, radi mobilizacije beskućnika da nam se pridruže u volonterskoj akciji, nisu bili

jednostavni ni lagani. Uglavnom smo osjećali strah: hoće li nas prihvatići, saslušati što imamo reći, hoće li biti neugodni prema nama? Osjećali smo se i bespomoćni: kako ćemo im pomoći, hoćemo li znati, i kako ćemo im reći da ne možemo pomoći u mjeri u kojoj im je pomoć potrebna, jer je izvan naših mogućnosti i slično? Bio je tu prisutan i osjećaj beskrajnog žaljenja da ti ljudi žive tako kako žive, kao u nekom izdvojenom paralelnom svijetu, u kolektivnom smještaju gdje dijeli sobe s onima s kojima im je zajedničko to da su sami bez obitelji i da nemaju osnovne egzistencijalne uvjete za život. Susret s ljudima koji žive u takvim uvjetima je susret sa stvarnim siromaštvom. Pozivati se na Majku Terezu je sad već klišej, ali njezina rečenica o tome da je siromaštvo onih koji su neželjeni, nevoljeni i o kojima se nitko ne brine najveće siromaštvo ima potpuni smisao kad provedete barem jedan sat s beskućnicima u prenoćištu.

Nakon prve akcije u kojoj smo imali prilike upoznati beskućnike kroz rad i druženje, odlučili smo nastaviti raditi s njima kroz naše redovne aktivnosti, volonterske akcije, dugoročne volonterske programe te, kad smo bili u mogućnosti, pružali smo individualnu podršku. Ova odluka djelatnika i volontera Volonterskog

centra Zagreb nije bila dovoljno promišljena, bila je emotivna i u osnovi neizbjegniva, jer je većinu nas ovaj početni susret s beskućnicima dotakao onaj osjećaj ljudskosti koji te upozorava da ako sad ne djeluješ zapravo stavljaš pod upitnik svoju humanost i svoj izbor da radiš i djeluješ u organizaciji civilnog društva koja kroz svoje aktivnosti želi pomoći ranjivim skupinama društva.

Tijekom 2009. godine organizirali smo dugoročni volonterski program u Prenoćištu grada Zagreba u sklopu kojeg su volonteri jednom tjedno s manjom grupom korisnika provodili kreativne radionice, dva do tri puta godišnje organizirali prodajne info štandove s kreativnim proizvodima (*bookmarkeri*, ukrasne boce, novčanici izrađeni od ekološkog materijala privjesci za ključeve, itd.) te jednom do dva puta mjesečno zajedno odlazili u kazališta i na sportske utakmice. U 2010. godini taj se program nastavio, osim što su sve češće beskućnici dolazili i do našeg ureda te smo povremeno i neplanski pružali individualnu podršku. Kontaktirali smo centre za socijalnu skrb, Hrvatski zavod za zapošljavanje, pisali molbe, životopise, omogućavali im da obave važne telefonske pozive, kopiraju dokumente i sl. Neki

od njih su postali naši volonteri, neki naši korisnici na tjednoj bazi (sudjelovali su na radionicama), neki su dolazili povremeno, neke smo vidjeli jednom i nikad više. S pojedinima smo ostvarili bliske odnose, pomagali im da nađu poslove preko osobnih kontakata, redovno obavljali razgovore, čak posjećivali i u zatvoru.

Krajem 2010. godine i zatvaranjem Prenočišta grada Zagreba te otvaranjem Prenočišta u Kosnici (Crveni križ), prebacujemo kreativne radionice u prostorije našeg ureda. Sada, osim korisnika Kosnice (bivših korisnika Gradskog prenočišta), imamo i korisnike Prenočišta Samostana Majke Terezije. Tijekom organizirane akcije, povodom obilježavanja Međunarodnog dana volontera, u prosincu 2010. godine, organiziramo veliku volontersku akciju pod nazivom „Ispunimo želje beskućnika“. Relativno velik broj beskućnika, njih 74, izrazili su pojedinačne želje za poklone (odjeća, telefonske kartice, lijekovi, obuća, itd.), a učenici volonteri iz četiriju srednjih škola (X. gimnazija Ivan Supek, IX. gimnazija, Prirodoslovna škola Vladimir Prelog i Američka srednja škola) prikupili su te poklone i na

zajedničkom druženju ih podijelili. S 2011. godinom nastavljamo s kreativnim radionicama (drvene kutijice, ukrasne vrećice, čestitke) u prostorijama VCZ-a, posjetama kazalištima, info štandovima te individualnom podrškom. Sve te aktivnosti obavljamo sa stalnim promišljanjima gdje u radu s beskućnicima postavljamo granicu kao Volonterski centar, kojemu je ipak glavna djelatnost promoviranje volontiranja, a gdje počinje granica temeljitičeg i opsežnijeg rada s beskućnicima kojeg bismo provodili da smo udruga koja se bavi isključivo beskućnicima.

## ŠTO SMO NAUČILI?

Spremnost i potencijal zajednice da pomogne ovoj skupini je, zapravo, velika. Kad smo organizirali različite akcije i aktivnosti za beskućnike, mnogi dionici su pozitivno reagirali i oglasili se željom da pomognu. Škole (učenici, roditelji, profesori), kazališta (HNK, Gavella, Kerempuh), privatni sektor s donacijama i drugom podrškom (T-Com, VIP, Avenue Mall, itd.), tijela javne uprave (Grad Zagreb, Ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, Ministarstvo obitelji, branitelja i

međugeneracijske solidarnosti), (anonimni) pojedinci s donacijama, itd. Naše iskustvo pokazuje da kad se pokrene inicijativa na organiziran i promišljen način, pojedini sudionici u zajednici će se uključiti s konkretnim doprinosima. Knjižnice grada Zagreba su svjetli primjer kako je dovoljna otvorenost jedne ustanove i inicijativa jedne osobe unutar te ustanove da se osmisli posebna usluga za beskućnike, tečaj informacijske pismenosti za beskućnike. Prvo je jedan beskućnik bio korisnik postojećeg tečaja pa je nakon toga isti taj beskućnik pozvan da vodi takav tečaj za ostale beskućnike. Ovakva podrška beskućnicima je posebno značajna jer ih se podučava u važnoj vještini u današnjem društvu, ali isto tako značajno je da im se ovom aktivnošću proširuje socijalna mreža, pri čemu upoznaju nove ljudi, kreću se u novim krugovima i na taj način osnaženi koračaju kroz život.

Ono što je također jasno jest da je problematika beskućništva kompleksna i da zahtjeva pristup koji je strateški osmišljen od strane različitih stručnjaka i koji se provodi od strane različitih tijela (centara za socijalnu skrb, tijela javne uprave, zdravstvene ustanove, zavoda za zapošljavanje, itd.). Kao volonterski centar našu glavnu snagu vidimo u volonterima koji imaju želju, i uz

adekvatnu podršku, i potencijal pomoći beskućnicima na različite načine. To su:

- olakšati povezivanje s onim tijelima koja im mogu pomoći u rješavanju konkretnih problema,
- podržati beskućnike u ostvarivanju različitih prava kroz pojašnjavanja različitih procedura i pomoći u pisanju zamolbi i drugih dokumenata,
- uključiti ih u društvena događanja kroz druženje i posjete različitim kulturno sportskim događajima te na taj način smanjiti njihovu usamljenost i isključenost,
- upoznati ih s razlicitim kreativnim tehnikama kako bi potakli razvoj njihove kreativnosti i želje da rade nešto novo i drugačije,
- podučiti ih kako se koristi kompjuter, kako napisati članak za časopis za beskućnike „Ulične svjetiljke“ itd.

Ovakva vrsta podrške je značajna posebno za korisnike prenoćišta koja nemaju organiziranu socijalnu skrb unutar prenoćišta za svoje korisnike kao i za one beskućnike koji žive na ulicama.

Medutim, sve ove vrste podrške imaju mnogo više smisla kad govorimo o tome kako mi kao volonteri-pomagači pristupamo

beskućnicima. Na početku ovog teksta spomenuti su neki od početnih vodećih osjećaja koji se javljaju u radu s beskućnicima: strah, bespomoćnost i žaljenje. Nakon trogodišnjeg iskustva rada s beskućnicima ovi osjećaji su zamijenjeni osjećajima poštivanja, pažljivosti i suošćećanja. Osnovna lekcija koju smo naučili jest vidjeti beskućnike kao osobe u ravnopravnom odnosu. Poštivati i uvažavati njihovo životno iskustvo koje u mnogim stvarima premašuje naše (ostalih pomagača) i kao takvo je neiscrpan izvor učenja i obogaćivanja životnog iskustva samih pomagača. Imati takav stav je već osnova za ravnopravan odnos. Naučili smo da je u odnosu s beskućnikom važno biti ono što jeste, biti spontan i svoj, da ne nastupamo iz uloge koju smo si, možda, dali (primjerice spasitelja, pomagača, nekog tko žali ljudi s kojima radi, itd.). Ako polazimo s te pozicije, strah, zapravo, nestaje. Nema očekivanja koje moramo ispuniti iz uloge koju smo si zadali. Samo smo tu, prisutni, iskreni i autentični u ravnopravnom odnosu. Ako želite osobu, stavljate se u višu poziciju s koje gledate na „jadnu“ osobu, i tu se gubi ravnopravni odnos i mogućnost iskrenog kontakta. Međutim, ako suošćećete, onda ćete dati osobama prostora da ispričaju

svoju priču, postavljati pitanja, a ne davati odgovore, i postajati sve bliži u kontaktu sa stvarnom situacijom u kojoj se osoba nalazi.

David Brandon (1990.) je osoba koja je u Velikoj Britaniji dala veliki doprinos razumijevanju rada s beskućnicima, posebno razumijevanju iskustva osobe koja je beskućnik. On je u svom radu s beskućnicima koristio John Southgateov model zagovaračkog procesa. Ovaj model ima sljedeće elemente (Brandon, 1990.):

- briga, davanje emotivne i praktične pomoći na prilagođen i potreban način,
- biti svjedokom patnje i diskriminacije onih koje podržavamo,
- protestirati, izražavati protest o tome kako i što se radi onima koje podržavamo; posebice pri obezvrijedivanju i omalovažavanju onih koje podržavamo,
- tumačenje riječi i osjećaja pojedinaca i grupe ostatku društva kao i biti im direktna podrška,
- podržavanje njihovog unutarnjeg kapaciteta za samozastupanje te njihove kreativnosti.

Sve elemente ovog zagovaračkog modela koristili smo u svom radu s beskućnicima. Pružali smo podršku

i praktično pomagali, pokazivali da nam je stalo, slušali smo o njihovim problemima i teškim životnim događajima, bunili se i govorili kako nije u redu da se tako ponašaju prema njima, podržavali ih i pokušavali ih objasniti drugima, pokušavali ih pred drugima izvaditi iz ladica u koje ih je društvo smjestilo te ih podržavali da samostalno ostvaruju svoja prava i rješavaju probleme. Naše iskustvo je pokazalo da ovakav pristup djeluje, da s ostvarenjem ovakvog kontakta beskućnici postaju osnaženiji uhvatiti se u koštač s mnogobrojnim životnim problemima, kao što su pronalazak posla, liječenje ovisnosti, liječenje psihičke bolesti, ostvarivanja prava, itd.

## ZAKLJUČAK

Volonterski centar Zagreb je mjesto gdje se mnogobrojni volonteri prijavljuju sa željom za volontiranjem na aktivnostima koje su za dobrobit drugih. Kao takvi predstavljamo značajan potencijal da budemo dodatna vrijednost svim pomagačkim aktivnostima koje se organiziraju od strane javnog sektora i organizacija civilnog društva. Ovaj potencijal u ljudskim resursima je posebno značajan za problematiku beskućništva gdje socijalna skrb za beskućnike nije dovoljno razvijena. Rad s

beskućnicima od strane volontera Volonterskog centra Zagreb potekao je iz potrebe i tekao je spontano, uglavnom učeći metodom pokušaja i pogrešaka. Znanje koje imamo stekli smo iz iskustva i svakako može biti značajan doprinos razvoju aktivnosti socijalne skrbi od strane stručnjaka. Sljedeći značajan korak svakako vidimo u povezivanju svih važnih dionika, javnih ustanova, centara za socijalnu skrb, gradskih ureda, akademske zajednice, organizacija civilnog društva i drugih, kako bi svi zajedno mogli, učeći jedni od drugih, raditi na promišljenoj i značajnoj strategiji podrške ovoj ranjivoj skupini.

## LITERATURA

1. Brandon, D. (1990). *Zen in the art of helping*. London: Routledge & Kegan Paul.
1. UNDP (2006). *Neumreženi: Lica socijalne isključenosti u Hrvatskoj*. Izvješće o društvenom razvoju.
1. Volonterski centar Zagreb (2009). *Volonterski centar u zajednici - smjernice za uspostavljanje volonterskih centara i programa*. Zagreb: Volonterski centar Zagreb.
1. Zakon o socijalnoj skrbi (2011).

Narodne novine 57/11.



*Sanja Bunić*

Knjžnice grada Zagreba

ŠTO KNJIŽNICE ČINE  
ZA BESKUĆNIKE



## UVOD

Beskućnici i knjižnice - većini se ova dva pojma čine nespojiva. Kad pomisle na beskućnike, ljudi pomisle na osobe koje prekapaju po kantama ili žicaju na ulici. Kad pomisle na knjižnice, pomisle na hladna i formalna mjesta gdje se posuđuju knjige. O jednima i o drugima društvo ima predrasude. Beskućnici nisu nužno osobe koje su svojom krivicom ostale bez krova nad glavom i ne trude se naći izlaz iz tog položaja, kao što knjižnice nisu mjesta gdje se samo posuđuju i čuvaju knjige.

Što je to što spaja beskućnike i knjižnice? Ono što ih spaja je načelo jednakih mogućnosti u pristupu informacijama, znanjima i kulturnim dobrima. To načelo je utkano u samu bit narodnih knjižnica koje su često neka vrsta dnevnog boravka grada, mjesata susreta gdje se odvijaju različiti programi i aktivnosti za sve bez obzira na dob, spol, zdravstvene, socijalne ili bilo kakve druge razlike. Nije li onda za očekivati da će u tom dnevnom boravku grada svoje mjesto potražiti i naći oni koji nemaju krov na glavom - beskućnici?!

Knjižnice grada Zagreba (u dalnjem tekstu KGZ) u skladu sa svojom misijom o dostupnosti svim vrstama informacija, znanja te kulturnim dobrima za razvitak

pojedinaca, ali i cjelokupne društvene zajednice, u travnju 2010. godine pokrenule su Programe podrške beskućnicima. Iz Programa se u studenome 2011. godine razvio i projekt Knjigom do krova: mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika. Projekt je osmišljen i ostvaruje se u skladu s uvjetima donacije međunarodne neprofitne organizacije EIFL<sup>14</sup> (Electronic Information for Libraries).

### Ciljevi programa i projekta su:

1. znanjima i vještinama osnažiti beskućnike za aktivno uključivanje u društvena i kulturna zbivanja i na tržiste rada,
2. u partnerstvu s različitim ustanovama i udrugama doprinijeti umrežavanju socijalno isključenih osoba,
3. predstavljanjem iskustava i rezultata rada mijenjati predrasude o beskućnicima,
4. Promijeniti predrasude o knjižnicama kao mjestima gdje se samo posuđuju knjige i predstaviti ih kao ustanove koje ruše socijalne barijere te uključuju i one koji su na margini društva.

---

<sup>14</sup> Sve informacije o međunarodnoj neprofitnoj organizaciji EIFL dostupne su na: <http://www.eifl.net/>

# PROGRAMI PODRŠKE BESKUĆNICIMA KNJIŽNICA GRADA ZAGREBA

Programi podrške beskućnicima Knjižnica grada Zagreba (u dalnjem tekstu KGZ) pokrenuti su 23. travnja 2010., na Svjetski dan knjige. Toga je dana održana jednokratna akcija prodaje bookmarkera i časopisa „Ulične svjetiljke“ u Gradskoj knjižnici, a s vremenom, kako se suradnja KGZ-a s Volonterskim centrom Zagreb (u dalnjem tekstu VCZ) u različitim segmentima rada na podršci beskućnicima proširivala, tako su se stvarali i novi programi koji su s vremenom postali kontinuirani. Osmišljeno je sedam programa koji se u pojedinim segmentima nadopunjuju, a kroz svaki se program pokušava ublažiti neki od uzroka ili posljedica beskućništva.

## 1. Radionice informacijske pismenosti za beskućnike

Bilo da žive u prenoćištima ili u neadekvatnom smještaju, beskućnicima nije omogućen pristup informatičko-komunikacijskim tehnologijama, korištenju interneta za traženje zaposlenja, nedostupne su im informacije o pravima, a nisu im dostupne ni

mogućnosti dodatne edukacije. Polazeći od tvrdnji iz Smjernica za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju (Lau, 2011:27): “Knjižničari i drugi informacijski stručnjaci trebaju promicati programe i aktivnosti vezane uz informacijsko opismenjavanje jer je njihova knjižnica ili informacijsko središte: ... prostor za učenje, mjesto za interakciju pojedinaca i skupina uključenih u postupak učenja, mjesto za socijalizaciju znanja, mjesto s informacijskim savjetnicima i stručnjacima, mjesto u kojem je omogućen pristup računalima, u kojem se znanje obrađuje i priopćuje, mjesto koje omogućuje pristup informacijama na internetu.”

U Gradskoj je knjižnici 12. studenog 2010. pokrenuta Radionica informacijske pismenosti za beskućnike. Uz stručnu pomoć koordinatorice volontera KGZ-a i informatorice u toj knjižnici, vodila su je jedno vrijeme dva educirana volontera beskućnika, no većinu vremena volonter, beskućnik Drago Rendulić koji je bio glavna spona između knjižnica i beskućnika, nesobično se trudio pružiti pomoć drugim beskućnicima, prenijeti im informatička znanja i vještine. Petkom, od 9 do 10,30 sati zainteresirani beskućnici su imali priliku naučiti osnove korištenja računala, pretraživanje interneta, dopisivanje elektroničkom poštom

te ovladati vještinom pisanja i pohranjivanja tekstualnih dokumenata. Ideja da radioniku vode beskućnici pokazala se višestruko korisnom iz razloga što je do beskućnika teško doprijeti formalnim putevima i teško ih je na taj način lakše motivirati. Neformalni međusobni kontakti doprinijeli su lakšem prevladavanju otpora i buđenju interesa drugih beskućnika za ovu uslugu. Također, pružen im je pozitivan primjer da i oni mogu sudjelovati u nekoj sličnoj akciji.

U razdoblju od 12. 11. 2010. do 31. 12. 2012. održano je 36 radionica u kojima je sudjelovalo 15 korisnika od kojih su neki bili jednom, a neki desetak puta.

## 2. Beskućnici volontiraju u knjižnici

Uključivanje beskućnika u volontiranje u KGZ-u bilo je predstavljeno u veljači 2011. godine kao primjer dobre prakse u prezentaciji i javnoj diskusiji o projektu Jednake mogućnosti – inkluzivno volontiranje kao put prema integraciji i većoj zapošljivosti. Projekt je financiran sredstvima EU, a osnovni mu je cilj poticanjem inkluzivnoga volontiranja doprinijeti integraciji i većoj zapošljivosti pojedinaca koji pripadaju skupinama društva koje

su u riziku od socijalne isključenosti. Regionalni volonterski centri u Osijeku, Zagrebu, Rijeci i Splitu olakšali su smještaj volontera u neprofitne organizacije pri čemu je posebna pažnja posvećena kreiranju svršishodnih i kreativnih volonterskih programa unutar organizacija „domaćina“ i pružanju specifične podrške kako bi volonteri realizirali svoj puni potencijal. Kroz ovaj projekt predstavnici marginaliziranih skupina volontiranjem dobivaju priliku steći ili osnažiti radno iskustvo i socijalne kompetencije te proširiti socijalnu mrežu, što će u konačnici pridonijeti postizanju osnovnog cilja projekta. Organizacije „domaćini“ povećale su kapacitete za primjenu programa inkluzivnoga volontiranja te na taj način osnažile svoju ulogu i vrijednosnu sastavnicu u zajednici.

Poticajan je podatak da je volonter beskućnik Radionice informacijske pismenosti za beskućnike, Drago Rendulić<sup>15</sup>, u sklopu ovoga projekta uspješno volontirao i u udruzi Djeca prva i Crvenome križu. Drugi volonter beskućnik, koji je volontirao tri mjeseca, pronašao je posao.

---

<sup>15</sup> Zbog velikog doprinosa razvoju programa podrške beskućnicima KGZ-a i promociji projekta Knjigom do krova, navodi se ime i prezime gospodina Drage Rendulića koji je dao svoj pristanak.

### **3. Kreativne radionice s beskućnicima**

Kreativne radionice s beskućnicima koje je provodio VCZ na inicijativu koordinatorice volontera KGZ-a, koja ih je za te prigode i vodila (salvetna tehnika na tekstilu, drvu i kartonu te ukrašavanje prirodnim materijalima), u deset termina održale su se i u knjižnicama (jednom u Knjižnici Tina Ujevića, a nakon toga u Knjižnici Augusta Cesarca, Šubićeva). Održavanje radionica u knjižnicama pokazalo se dobrom korakom iz više razloga: koordinatorica volontera imala je prigodu osobno upoznati beskućnike, potaknuti ih da koriste neke od usluga KGZ-a koje bi im mogle biti od koristi, što je veći dio njih i prihvatio, a iz tih se kreativnih druženja razvila ideja i o radionicama informacijske pismenosti za beskućnike od kojih su gotovo svi prisutni s kreativnih radionica bili i njezini korisnici. Knjižnice su im približene kao mjesto gdje mogu ugodno i korisno provesti svoje vrijeme, a ugodni ambijent i srdačan doček djelatnika u knjižnicama daju im osjećaj prihvaćenosti, tako da su radionice u "okruženju knjižnice" omiljene. Radionice su prigoda za druženje i razmjenu informacija te ideja o novim vidovima suradnje. Nakon što krajem 2011. VCZ prestaje s provođenjem kreativnih

radionica, radionice se pretvaraju u druženja grupe nezavisnih volontera s beskućnicima uz razgovor i društvene igre. Od početka 2012. godine svakog ponedjeljka druženja se održavaju na Odjelu za djecu i mladež Gradske knjižnice.

### **4. Prigodne prodaje radova beskućnika i prvoga hrvatskog časopisa o beskućništvu i srodnim socijalnim temama „Ulične svjetiljke“**

Ovaj se program također razvio u suradnji s VCZ-om i iz njihove aktivnosti pod nazivom Organizacija akcija i info prodajnih štandova. U tri navrata tijekom 2010. i 2011. godine (Svjetski dan knjige, Valentino i Uskrs) organizirana je prodaja radova beskućnika u Gradskoj knjižnici nastalih na kreativnim radionicama i časopisa „Ulične svjetiljke“. Slična prodaja i akcija također je održana i u Knjižnici i čitaonici B. Ogrizovića. Navedeni program dobra je prigoda da se korisnici knjižnica upoznaju i senzibiliziraju za problematiku beskućništva, popričaju s nekim od beskućnika te kupnjom radova doprinesu poboljšanju njihove finansijske situacije. Knjižnice se pokazuju kao idealno mjesto susreta, interakcije i mogućnosti za sve skupine građana bez obzira na dob, spol, socijalne te sve ostale razlike.

## **5. Pomoć pri pisanju članaka za časopis „Ulične svjetiljke“**

Ovaj se program također odvijao u suradnji s VCZ-om, ali i distribucijom Uličnih svjetiljki u Zagrebu, posebice tadašnjim koordinatorom. On je obavijestio sve prodavače časopisa da se pri pisanju i pretipkavanju članaka mogu obratiti Gradskoj knjižnici za vrijeme održavanja Radionice informacijske pismenosti za beskućnike. Rukom napisane članke u elektronički oblik pretipkavali su volonteri beskućnici. Neki od prodavača prvo su stekli potrebna znanja na radionici pa sami napisali i elektroničkom poštom poslali tekstove, a nekima je koordinatorica volontera pomogla u pisanju tekstova za časopis.

Ovim se programom tijekom 2011. godine koristilo šest prodavača Uličnih svjetiljki. Otvaranjem dnevnog centra Humanitarne udruge Ulični Suputnik, ova usluga se u knjižnici spontano gasi jer se odvija u prostorima dnevnog centra.

## **6. Promocije programa s beskućnicima**

U svrhu upoznavanja i senzibiliziranja stručne i šire javnosti s tematikom beskućništva, kao i s nastojanjima KGZ-a da daju svoj doprinos rješavanju ovoga problema, koordinatorica volontera KGZ-a 23. 11. 2010. na Informativnoj

srijedi (sastancima knjižničara informatora iz zagrebačkih narodnih knjižnica) predstavila je Programe podrške beskućnicima KGZ-a, a koordinatorica Zagrebačkoga volonterskog servisa programe VCZ-a. Tom prilikom o svojim iskustvima govorili su beskućnik Drago Rendulić i volonteri koji rade s beskućnicima. Na Nacionalnoj konferenciji koordinatora volontera održanoj 24. 11. 2010. u Zagrebu, koordinatorica je, predstavljajući volonterske programe u KGZ-u, istaknula i pozitivne rezultate u radu s beskućnicima. Na već spomenutoj Javnoj raspravi i promociji projekta Jednake mogućnosti - inkluzivno volontiranje kao put prema integraciji i većoj zapošljivosti održanoj 3. 2. 2011. u Zagrebu, o dobrobitima volontiranja govorio je i volonter beskućnik Drago Rendulić. Programi su predstavljeni i van granica Hrvatske na videokonferenciji Zagreb-Moskva održanoj 5. 4. 2011. godine između KGZ-a, Gradske knjižnice i Centralne narodne knjižnica N. A. Nekrasova na temu Knjižnica otvorenih vrata.

Na 8. savjetovanju za narodne knjižnice održanom u Svetom Martinu u svibnju 2011. godine koordinatorica Programa predstavila je programe stručnoj javnosti u izlaganju pod nazivom Knjižnice grada Zagreba i komunikacija sa socijalno

isključenima: programi podrške beskućnicima. Tekst izlaganja također tiskan u Zborniku navedenoga savjetovanja.

U dva broja „Uličnih svjetiljki“ 5(2010.) i 1(2011.) volonter beskućnik i koordinatorica volontera KGZ-a pisali su o svojim iskustvima volontiranja i rada s beskućnicima. KGZ su otkupile 40 primjeraka svakoga od navedenih brojeva radi distribucije i promocije po knjižnicama unutar mreže. O volontiranju i programima također se govorilo i u emisiji Platforma Radio Sljemena, objavljena je reportaža na Jabuka TV-u, u Novom listu i na portalu Zagrebancija.

Na 2. volonterskim susretima u Zagrebu 15. prosinca 2010. godine Knjižnicama grada Zagreba dodijeljena je zahvalnica za iznimian angažman u uspostavljanju volonterskoga programa i promociji volonterstva te doprinos programu podrške beskućnicima.

## **7. Dovedi prijatelja - organizirano druženje beskućnika, volontera, zaposlenika i korisnika knjižnica**

Budući je jedna od karakteristika socijalne isključenosti beskućnika prekid kontakata s prijateljima, a često i obitelji, pokrenut je program pod nazivom Dovedi prijatelja s ciljem organiziranoga druženja

beskućnika, volontera, zaposlenika i korisnika knjižnica koje sudjeluju u programima. Ideja je volontere, beskućnike i zaposlenike KGZ-a i VCZ-a, koji sudjeluju u Programima, potaknuti da dovedu prijatelja na druženje u neku od knjižnica u kojoj se odvijaju programi. Na taj se način, osim druženja, pruža prilika i onima koji nisu u programima da iz prve ruke čuju i vide kako to, zapravo, izgleda.

Do sada je održano pet druženja u Gradskoj knjižnici. Druženja su organizirana uz sviranje i pjevanje na gitari i harmonici te prigodnu zakusku. Na svakom druženju bilo je prisutno dvadesetak uzvanika.

Na osnovi dosadašnjih iskustava namjera je programe proširiti i na ostale knjižnice u mreži, ali planski i uz dodatnu edukaciju djelatnika koji bi u programima sudjelovali te na taj način doprinijeli umrežavanju što većega broja socijalno isključenih osoba te senzibilizaciji i uključivanju zajednice u rješavanje problema. Neki od programa su, kao što je navedeno, ugašeni ili prerasli u nešto novo, a iskustva stečena kroz Programe podrške beskućnicima pokazala su se dragocjena za daljnji razvoj usluga namijenjenih beskućnicima kroz projekt Knjigom do krova: mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika.

# PROJEKT KNJIGOM DO KROVA: MREŽA KNJIŽNICA ZA OSNAŽIVANJE BESKUĆNIKA

KGZ su prve u Hrvatskoj doobile donaciju u iznosu od 15 tisuća dolara od međunarodne neprofitne organizacije EIFL - Electronic Information for Libraries, u sklopu programa PLIP (Public Library Innovation Programme) u kategoriji poticanja zapošljavanja i tako se našle među 14 knjižnica zemalja u tranziciji i razvoju koje su doobile EIFL-ovu donaciju za razvojne usluge u 2011/2012. godini.

Projekt se odvija u razdoblju od 1. 11. 2011. do 31. 10. 2012. godine. Partneri u provedi projekta su Rehabilitacijski centar za stres i traumu, Prenoćište Crvenog križa u Kosnici, Pravna klinika Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu i Volonterski centar Zagreb. Ciljevi projekta su navedeni u uvodu ovog teksta.

Očekuje se da će projekt doprinijeti tome da beskućnici uključeni u njega aktivnije traže zaposlenje te da se proširi njihova socijalna mreža. Dobro osmišljena promocija trebala bi privući pozornost drugih društvenih aktera i pojedinaca da financijski podrže

projekt, da se uključe u njega ili ih potaknuti da daju svoj doprinos rješavanju problema beskućništva. Očekuje se da će se mijenjati slika o knjižnicama kao mjestima u kojima se posuđuju knjige u sliku o knjižnicama kao ustanovama koje ruše predrasude i uključuju one koji su na margini društva.

Provedba Projekta uključuje:

- doniranje 4 računala i pisača Prenoćištu za beskućnike Kosnica,
- održavanje radionica informatičke i informacijske pismenosti za beskućnike u Kosnici i Gradskoj knjižnici:

Koncepcija radionica:

1. osnove korištenja računala i pretraživanje interneta;
  2. pisanje i oblikovanje teksta životopisa i molbe za zaposlenje;
  3. kako pronaći informacije o zaposlenju na internetu, elektronska pošta;
  4. primjena usvojenih znanja (pronalaženje informacija o ponudi zaposlenja, pisanje životopisa, slanje priloga elektronskom poštom),
- nakon sudjelovanja na radionicama korisnici će u Kosnici i Gradskoj knjižnici, radi obnove stečenih znanja, moći koristiti računala i pristup internetu uz pomoć dežurnoga volontera,

- radionice podrške za traženje posla koje provode psiholozi Rehabilitacijskoga centra za stres i traumu u Kosnici i Gradskoj knjižnici na teme:
  1. Znam što umijem i koliko vrijedim;
  2. Teškoće u traženju posla i kako ih prevladati;
  3. Kako doći do informacija o poslovima;
  4. Siguran/na u sebe na razgovoru za posao.
- Bibliobusna služba donira knjige i pruža stručnu pomoć pri osnivanju i sređivanju zbirke knjiga u Kosnici,
- susreti Dovedi prijatelja - druženje beskućnika, organizatora i sudionika u programu te njihovih prijatelja, s ciljem uspostave i širenja mreže za rušenje predrasuda.

U Prenoćištu za beskućnike Velikoj Kosnici 24. 11. 2011. godine nakon instaliranja četiriju računala i pisača započelo je održavanje radionica i do 15.5.2012. godine radionicama informacijske i informatičke pismenosti je prisustvovalo preko dvadeset polaznika, a radionicama podrške za traženje posla koje su se odvijale do kraja siječnja 2012. godine prisustvovalo je 9 korisnika.

Bibliobusna služba 21. 11. 2011. donirala je tristotinjak knjiga za zbirku knjiga u Kosnici i pomogla pri sređivanju zbirke. U početku je broj korisnika te nove knjižnice u prenoćištu bio mali, ali preokret je nastao kada je jedan od najredovitijih polaznika informatičke radionice - beskućnik, preuzeo vođenje knjižnice. Povećao se broj korisnika i broj posudbi knjiga. U travnju 2012. godine je registrirano 25 korisnika knjižnice što je u odnosu na 116 korisnika prenoćišta zadovoljavajuća brojka.

Krajem veljače, s prvim toplijim danima, u kupoli Gradske knjižnice na Starčevićevom trgu 6 počele su radionice za beskućnike i iz drugih prenoćišta. Korisnici daju novih prenoćišta, Samostana „Misionarke ljubavi - Sestre Majke Terezije“ i Caritasa Zagrebačke nadbiskupije Rakitje, četvrtkom od 10 do 12, a petkom od 9 do 12 sati dolaze na informatičke radionice te na radionice psihosocijalne podrške za traženje posla, koje provode psihologinje Rehabilitacijskog centra za stres i traumu.

Osim beskućnika, veliki interes za uključivanje u projekt pokazali su i volonteri, tako da sa svakim polaznikom radionice radi po jedan volonter. Među njima je i, ranije spomenuti, Drago Rendulić, nekadašnji

korisnik prenosišta Samostana „Misionarke ljubavi - Sestre Majke Terezije“. Na prijedlog sestara tog prenosišta, Drago vodi radionice upravo za njihove korisnike i svoj dotadašnji volonterski angažman u Gradskoj knjižnici na Radionicama informacijske pismenosti za beskućnike je nastavio unutar Projekta. Drago je u međuvremenu pronašao stan i plaća ga obavljajući razne poslove i prodajući časopis "Ulične svjetiljke". Na radionicama informatičke i informacijske pismenosti u Gradskoj knjižnici sudjelovalo je od kraja veljače do sredine svibnja 2012. godine 18 korisnika, a na radionicama psihosocijalne podrške za traženje posla 13 korisnika.

Osim što se stalno pretražuju oglasi za posao, s korisnicima su pisane molbe, životopisi te su se na razini projekta slale preporuke poslodavcima za ona zaposlenja koja su ulazila u kategoriju poticaja za dugotrajno nezaposlene osobe.

Radeći s beskućnicima, bez obzira u kojoj ustanovi ili udruzi ili u okviru koje struke, ne mogu se zaobići problemi s kojima se ova skupina susreće vezano uz loše zakonske odredbe koji ih još više onemogućavaju i obeshrabruju u njihovim naporima da se u trenucima najveće ekonomске krize odvaze na borbu za pronalazak

posla i suoči sa strahom od gubitka, male, ali sigurne socijalne pomoći i prava na prenosište. Također, veliki broj beskućnika nema prijavljeno prebivalište na osnovu kojeg bi mogli ostvariti svoja prava, a većina njih ih uopće i ne zna koja prava ima i kako se za njih izboriti.

Zbog svega navedenog ukazala se potreba da se u okviru ovog projekta ostvari partnerstvo s Pravnom klinikom Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. "Kliničari" su se rado odazvali pozivu na suradnju i u sklopu projekta su održali izlaganje zaposlenicima raznih udruga i institucija koje rade s beskućnicima te volonterima. Dogovorena su i predavanja za beskućnike na kojima će ih se upoznati s njihovim pravima i ponuditi konkretna pomoći pri rješavanju.

U naporima da se promijeni slika o beskućnicima i slika o knjižnicama, te naglasi značaj knjižnica kao ravnopravnih partnera u integraciji socijalno isključenih skupina društva, provedena je osmišljena promocija koja je rezultirala dobrim odazivom medija.

Nakon javnog predstavljanja projekta i objave u medijima, mediji su pokazali interes za praćenje projekta, a uz pojedinu fazu projekta medijima su slane obavijesti. Strategija je rezultirala emitiranjem 4 reportaža na lokalnim TV

postajama, 7 radio stanica je objavilo vijest na nacionalnom nivou, dane su 3 izjave za radio, objavljeno 12 izvješća na različitim portalima, a 3 na specijaliziranim, kao i 3 novinska članka.

Razvoj Projekta i njegovo provođenje može se pratiti i na internetskim stranicama <http://beskucnik.kgz.hr/>, na kojoj voditelji radionica i volonteri, ali i beskućnici, pišu o svojim iskustvima, razmišljanjima i doživljajima u međusobnome radu. Stranica ujedno donosi i korisne poveznice za beskućnike. Više o Projektu može se pogledati i u promotivnome filmu ([http://www.youtube.com/user/KnjizniceZagreba-p/u/1/2qj8\\_loaQaw](http://www.youtube.com/user/KnjizniceZagreba-p/u/1/2qj8_loaQaw)).

## ZAKLJUČAK

Knjižnice u sebi kriju potencijale za uključivanje socijalno isključenih društvenih skupina u kulturna i društvena zbivanja te moderne informacijske tijekove. KGZ su pokazale senzibilitet prema društvenim skupinama koje su u riziku od socijalne isključenosti brojnim programima i projektima, ali i svojim pravilima kojima je omogućen besplatan upis osobama s invaliditetom, prognanicima te primateljima socijalne pomoći.

Programi podrške beskućnicima KGZ-a su dobar

primjer da su narodne knjižnice doista neka vrsta dnevног boravka grada gdje i oni koji nemaju krov nad glavom mogu naći svoje mjesto, zadovoljiti svoje potrebe za druženjem, kreativnošću, dati svoj doprinos zajednici kroz volonterski angažman te imati besplatan pristup informacijama, vještinama kao i edukaciju za korištenje modernih izvora informacija.

Projekt KGZ-a Knjigom do krova:mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika dobio je donaciju od 15 tisuća dolara od međunarodne neprofitne organizacije EIFL pri čemu su navedena sredstva usmjerena k tome da se znanjima i vještinama osnaži beskućnike za aktivno uključenje u društvena i kulturna zbivanja i tržište rada. Projekt je otvorio novu stranicu u odnosu knjižnica prema problemu beskućništva, od "dnevнog boravka" knjižnice postaju "mjesta umrežavanja i poticanja novih ideja" ne samo beskućnika već različitih društvenih aktera koji rade s njima.

Knjižnice prelaze u sve aktivniji odnos spram problematike beskućništva, jer da bi se postigli glavni ciljevi projekta knjižničari se sve češće susreću s problemima koji izlaze iz njihove stručne domene. To su, u prvom redu, teški psihosocijalni uzroci beskućništva koji zahtijevaju dodatnu edukaciju ili usku

suradnju sa socijalnim radnicima i psiholozima. Loše zakonske odredbe koje beskućnicima onemogućavaju ostvarivanje socijalnih prava bez potvrde o prebivalištu, a većina njih je nema ili nedostatci postojećeg Zakona o socijalnoj skrbi i različita tumačenja socijalnih radnika koja zahtijevaju suradnju s pravnicima. Otpor beskućnika prema strukturama i birokraciji također zahtijeva neformalne načine dolaženja do novih korisnika što zahtijeva usku suradnju s udrugama, vjerskim organizacijama i volonterima. Sve to je potaklo knjižnice da sve češće postaju mjesta gdje se susreću predstavnici različitih struka, organizacija i udruga u nastojanjima da zajedničkim djelovanjem pomognu ojačati i proširiti broj socijalnih mreža i ponuditi efikasnije načine za povratak u "konvencionalan" život (Šikić Mićanović, 2010).

Svojim dosadašnjim iskustvima KGZ želi pružiti ostalim knjižnicama modele koji bi im mogli poslužiti kao polazište kako u specifičnim uvjetima svojih sredina organizirati slične usluge te izbjegći početna traženja i propuste na koje su naišli knjižničari KGZ-a, kao pioniri u pružanju usluga beskućnicima u narodnim knjižnicama u Hrvatskoj. Doprinos knjižnica rješavanju problema beskućništva ujedno je poticaj ostalim profesijama da

daju svoj doprinos brizi za jednu od najranjivijih i najnezaštićenijih grupacija u društvu.

## LITERATURA

1. Bakula-Andelić, M & Šostar, Z. (2006) Beskućnici Grada Zagreba. Revija za socijalnu politiku, 13 (3-4), 399-412.
2. Barbarić, Đ. (2009). Beskućnici: Ljudi koji žive, ali ne postoje. Split: Udruga MoSt.
3. Corey, M.S. & Corey, G. (2011). Becoming a helper. Belmont: Brooks-Cole, Cengage Learning.
4. Holt, L.E. & Holt, G.E. (2010). Public library services for the poor: doing all we can. Chicago: American Library Associatio.
5. UNDP (2006). Neumreženi: Lica socijalne isključenosti u Hrvatskoj. Izvješće o društvenom razvoju.
6. Kuhlman, TL. (1994). Psychology on the streets: mental health practice with homeless persons. New York: John Wiley & Sons, Inc.
7. Lau, J. (2011). Smjernice za informacijsku pismenost u cjeloživotnom učenju: završna verzija. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
8. Pravila Knjižnica grada Zagreba. [citrirano: 2012-5-19]. Dostupno na: <http://www.kgz.hr/default.aspx?ID=196>
9. Šikić Mićanović, L. (2010). Homelessness and social exclusion in Croatia. European Journal of Homelessness, 4, 45-63.
10. Zakon o socijalnoj skrbi (2012). Narodne novine 33/12.



*Nedjeljko Marković*

Udruga Pragma, Zagreb

BESKUĆNIŠTVO  
I DJELOVANJE  
KATOLIČKE CRKVE



*Gle, vi postite da se prepirete i svađate i da pesnicom bijete siromahe. Ne postite više kao danas, i čut će vam se glas u visini! Zar je meni takav post po volji u dan kad se čovjek trapi? Spuštati kao rogoz glavu k zemlji, sterati poda se kostrijet i pepeo, hoćeš li to zvati postom i danom ugodnim Jahvi? Ovo je post koji mi je po volji, riječ je Jahve Gospoda: Kidati okove nepravedne, razvezivat' spone jarmene, puštati na slobodu potlačene, slomiti sve jarmove; podijeliti kruh svoj s gladnima, uvesti pod krov svoj beskućnike, odjenuti onog koga vidiš gola i ne kriti se od onog tko je tvoje krvi. Tad će sinut' poput zore tvoja svjetlost, i zdravlje će tvoje brzo procvasti. Pred tobom će ići tvoja pravda, a slava Jahvina bit će ti zalaznicom.*

(Iz. 58, 48).

Indikatori održive zajednice („integrirani pogled na svijet“) ukazuju na područja na kojima su veze između ekonomije, okoliša i društva slabe, a procjenjivanje stupnja napretka prema održivosti može se – između ostalih – istražiti i postavljanjem pitanja kako se zajednica promijenila tijekom posljednjih 20 do 40 godina. Ima li više ili manje siromašnih i beskućnika? (Geiger-Zeman i Zeman, 2010:105). Odgovor na ovo pitanje u Hrvatskoj ne možemo dobiti jer su rijetka istraživanja o beskućnicima i beskućništvu (Šikić Mićanović, 2010; Bakula-Andelić i Šostar, 2006, UNDP 2006.). Beskućništvo se prikazuje u vezi s javnim politikama i novim beskućništvom (Minnery i

Greenhalgh, 2007.), stanovanjem (Bežovan, 1999.; Padraic 2008.), socijalnom isključenosti i siromaštvom (Šućur, 1998.; Edgar i sur., 2000.). O direktnom utjecaju, obliku, uspješnosti i praksi vjerskih zajednica i organizacija u skrbi za beskućnike u Hrvatskoj nema relevantnih istraživanja. U popisima stanovništva beskućnici su „nevidljivi ljudi“, a procjene o broju beskućnika u Hrvatskoj (i svijetu) često se opisuju kao „laganje za pravdu“ kojeg Richard White, objašnjavajući metodologiju dobivanja broja beskućnika u SAD-u Micha Snydera 1980-ih godina, opravdava teorijom velikih brojeva (Jencks, 1997.). Ukoliko je prikazan velik broj beskućnika, tada će i interes političke i opće javnosti

biti usmjeren na rješavanje njihovih problema.

Socijalni nauk Katoličke crkve razrađuje etičke zahtjeve evanđeoske poruke, kao u riječima Proroka Izajije u uvodu rada, u susretu s problemima koji se pojavljuju u društvu. Osnovna načela socijalnog učenja (Puljiz i sur., 2005:406) kao što su dostojanstvo ljudske osobe, ljudska prava, opće dobro, supsidijarnost, sudjelovanje i povlaštena briga za siromašne, posebno su vidljiva u skrbi Crkve za najsistemašnije - beskućnike. U povijesti socijalne politike Crkva je putem prakse milosrđa istaknuta kao ona koja brine o egzistencijalnim potrebama prosjaka i skitnica (Puljiz, 2000:23), no porast siromaštva nadilazi mogućnosti Crkve pa država postupno preuzima skrb i kontrolu nad skitnicima i prosjacima. Katolička crkva je svjesna da se društvena nejednakost ne može ispraviti pa, iako izričito ne govori o socijalnoj pravdi (samo o nepravdi), papa Lav XIII. u svojoj enciklici Rerum novarum 1891. godine<sup>16</sup> (str. 7), progovaraajući o odnosu radnika i poslodavaca, ističe: „Najprije treba upamtiti

da valja podnosići različite uvjete ljudskog života: nemoguće je iz ljudskog društva ukloniti društvenu nejednakost“. Skrb o siromašnima izriče se u Evanđelju po Luki: „Što vam preostaje, dajte kao milostinju“ (11, 41), naglašavajući da osoba mora podmiriti prvo svoje potrebe i potrebe bližnjih, a preostalo dati kao milostinju najpotrebnijima. Tako se na osobnoj razini ističe moralna obveza prema strancima, a s druge strane nesavršenost postojećih društveno-političkih institucija. Slično katoličkom učenju, i druge religije svijeta obvezuju svoje pripadnike na pomaganje. Islamska zajednica obvezu pomaganja siromašnima regulira putem zekata: „Zekat pripada samo siromasima i nevoljnicima, i onima koji ga sakupljaju, i onima čija srca treba pridobiti, i za otkup iz ropstva, i prezaduženim, i u svrhu na Allahovom putu, i putniku namjerniku. Allah je odredio tako! A Allah sve zna i mudar je“ (Kuran, Et-Tevba, 60), a njegova je svrha razvijati bolje međuljudske odnose i ublažavati socijalne razlike među ljudima. Negirati zekat, kao strogu vjersku obavezu, znači izaći iz vjere, a ne davanje zekata za osobu koja ga je dužna dati, predstavlja velik grijeh za muslimana.

Papa Benedikt XVI. u enciklici „Caritas Deus Est“<sup>17</sup> duboku

16 Papa Lav XIII. (1891). Rerum novarum - Enciklika njegove svetosti pape Lave XIII. Katoličkom svijetu o stanju radnika. Zagreb: Centar za promicanje socijalnog nauka Crkve. Dostupno na: [http://bogoslovija-ri.hr/download/Rerum\\_novarum.pdf](http://bogoslovija-ri.hr/download/Rerum_novarum.pdf).

17 Papa Benedikta XVI. (2010). Deus Caritas Est. Dostupno na: <http://www.vatican.va>.

narav Crkve izražava i u služenju ljubavi (*diakonia*), a ta ljubav nije neka vrsta društvenog dobročinstva koje se može mirne duše prepustiti i drugima, nego je to dio njezine naravi i nužni izraz samog njezina bića (25a) i kao što obitelj, niti jedan njezin član, ne smije trpjeti oskudicu (25b). Po njemu, siromašni trebaju djela ljubavi kao i pravednosti, što je odgovornost pojedinca i države. Odnos države i crkve (vjerske zajednice) uglavnom je opisan kao „toleriranje“. U načelu se dopušta vjerskim organizacijama da na zemljištu koje posjeduju ili koriste, privremeno organiziraju skloništa/ prenoćišta za beskućnike<sup>18</sup>. Time se želi smanjiti mogućnost lokalnih vlasti da slobodno odlučuju i ograničavaju skrb za beskućnike, osim brige o zaštiti javnog zdravlja i sigurnosti građana.

Zaposlenici vjerskih organizacija motivaciju za rad s beskućnicima nalaze u vjeri i „profesionalnom pozivu“, dok su zaposlenici koji nisu povezani s vjerskim organizacijama motivirani osobnim zadovoljstvom, iskustvom

---

va/holy\_father/benedict\_xvi/encyclicals/documents/hf\_ben-xvi\_enc\_20051225\_deus-caritas-est\_hr.html.

18 The Municipal Research and Services Cente, Washington, Ch. 175 Laws of 2010, ESHB 1956.. Dostupno na: <http://apps.leg.wa.gov/documents/billdocs/2009-10/Pdf/Bills/Session%20Law%202010/1956-S.SL.pdf>.

beskućništva, općom duhovnošću (Ferguson i sur., 2008.:168). Utjecaj vjere (religije) na prevenciju društvenih problema je slabo istražen (Pargament, Maton i Hess, 1992:2-3), posebno kod osoba koje pružaju različite usluge u promociji i zaštiti mentalnog zdravlja građana. Ipak, ističe se da su oni koji pripadaju nekoj religiji skloniji darovanju svog novca i vremena religijskoj organizaciji ili nekoj drugoj neprofitnoj grupi, skloniji su pomoći i uočiti potrebu za vlastitim angažmanom (Zrinščak, 1995.:308). U SAD-u država ističe važnost uloge vjerskih organizacija: „Zakonodavac nalazi da mnogi beskućnici u našoj zemlji trebaju sklonište ili druge usluge koje im ne pružaju državne i lokalne vlasti. Zakonodavac također nalazi da u mnogim zajednicama vjerske organizacije igraju važnu ulogu u osiguravanju potrebnih usluga beskućnicima, uključujući i osiguravanje skloništa na zemljištu vjerske organizacije. Osiguravanjem takvog skloništa vjerske organizacije u našoj zajednici izvode vrijednu javnu uslugu koja, za mnoge, pruža privremeno rješenje „za prvu ruku“ prema širim socijalnim problemima povećanja broja beskućnika“.<sup>19</sup>

19 The Municipal Research and Services Cente, Washington, Ch. 175 Laws of 2010, ESHB 1956. Dostupno na: <http://apps.leg.wa.gov/documents/billdocs/2009-10/Pdf/Bills/Session%20Law%202010/1956-S.SL.pdf>.

Usluge za beskućnike koje pružaju i vjerske zajednice i organizacije trebaju biti usmjerene potrebama potencijalnih korisnika usluga te trebaju podupirati puteve izlaska iz beskućništva (Anderson, 2010:44). Oneće u velikoj mjeri ovisiti o razmjerima problema u kojima se osoba nalazi; resursima koji joj stoje na raspolaganju za rješavanje problema te o drugim potrebama koje osoba ima (uz potrebe za odgovarajućim stanom). Za osobe bez osnovnog smještaja, dostupnost hrane, odjeće, kupanja i praonica odjeće bi mogla biti vrijedna. Rješavanje stambene krize pojedine osobe može zahtijevati savjetovanje o tome kako pregovarati pri traženju smještaja i kako se upoznati s dostupnim mogućnostima. Potrebe koje nisu vezane za stanovanje mogu biti vezane za zdravstvene usluge (uključujući mentalno zdravlje i rješavanje problema ovisnosti), usluge socijalne skrbi (pomoć u kući), podršku samostalnom stanovanju, socijalnu pomoć, usluge zapošljavanja i usluge umrežavanja. Osim toga, od 2000. godine u Europi se razvijaju usluge s ciljem sprječavanja beskućništva koje se odnose na sprječavanje ponavljanja beskućništva, pružajući podršku u zadržavanju stana (stambenoj održivosti), ali i usluge rane intervencije temeljene na procjeni rizika.

Vodeća zagovaračka organizacija Katoličke crkve na europskoj razini je Caritas Europa - krovna mreža nacionalnih Caritasa u Europi. Temelj rada Caritasa Europa je zagovaranje prava ranjivih skupina u Europskoj komisiji i parlamentu te putem nacionalnih Caritasa i unutar nacionalnih parlamenta. Pitanje beskućništva je unutar Caritasa Europe usko povezano sa stanovanjem, stambenom politikom i praksama prema migrantima i azilantima unutar zemalja članica<sup>20</sup>. Tako je Caritas Europa 2008. godine<sup>21</sup> zajedno s 12 europskih organizacija uputio pismo zastupnicima u Europskom parlamentu. U pismu se ističe: „... Deklaracija o ukidanju uličnog beskućništva je registrirana u prosincu 2007. godine od pet zastupnika najvećih parlamentarnih grupa... Unatoč činjenici da svaka osoba ima pravo na sigurno, primjereno i pristupačno mjesto

---

20 Caritas Europa (2007). Policy Briefings on on the Integration of Refugees and Migrants in Europe. Dostupno na: <http://www.caritas-europa.org/module/filelib/nifp-policybriefings.pdf>.

21 European Federation of National Associations Working with the Homeless (2008). Written declaration on ending street homelessness 0111/2007. Dostupno na: [http://www.feantsa.org/files/EU%20Docs%20Related%20to%20Homelessness%20and%20Housing%20Exclusion/EP%20written%20declaration/WrittenDecl\\_LetterMEP\\_EN.pdf](http://www.feantsa.org/files/EU%20Docs%20Related%20to%20Homelessness%20and%20Housing%20Exclusion/EP%20written%20declaration/WrittenDecl_LetterMEP_EN.pdf)

življenja, ulično beskućništvo, koje je vjerojatno najekstremniji oblik siromaštva i isključenosti, nastavlja utjecati na sve ljudе u Europskoj uniji... Neprihvatljivo je da su ljudska bića prisiljena živjeti na cesti u nedostatku primjerena politička odgovora... Posljednjih godina je Europska unija počela prihvaćati da su problemi beskućništva i stambene isključenosti prioritet. To je prvi važni korak, ali mi vjerujemo da se može i treba još mnogo učiniti - na razini EU i nacionalnoj razini“.

## OD PROGRAMA BORBE PROTIV SIROMAŠTVA I ISKLJUČENOSTI DO ZAJEDNIČKOG MEMORADUMA O SOCIJALNOJ UKLJUČENOSTI REPUBLIKE HRVATSKE

Hrvatska je 2001. godine izradila Program borbe protiv siromaštva i isključenosti u kojem je pitanje beskućništva stavljeno u kontekst „stambenog zbrinjavanja socijalno ugroženih kategorija stanovništva koji je dio programa socijalne skrbi koji se odnose na stambeno zbrinjavanje specifično ranjivih skupina: invalida, azilanata te pripadnika etničkih i rasnih skupina. U većini razvijenih zemalja

doneseni su posebni propisi kojima se reguliraju ovi problemi. Na stambenom zbrinjavanju ovih skupina naročito inzistira Europska socijalna povelja Vijeća Europe. U okviru ovih programa posebna se pažnja posvećuje zbrinjavanju beskućnika. Treba kazati da se kod nas relativno malo radi na ovim programima, a prepreka tome nedostatak je sredstava“ (Ministarstvo rada i socijalne skrbi, 2001.). Od izrade Programa 2001. godine pa do ratificiranja Europske socijalne povelje 2003. godine, na području izrade primjerenih programa za beskućnike nije učinjeno mnogo. Revidirana Europska socijalna povelja Vijeća Europe (1996.) u članku 32. stavku 2. kaže da će države potpisnice izraditi mјere koje će „... sprječiti ili smanjiti beskućništvo s ciljem njegove postupne eliminacije“. Iako Hrvatska nije usvojila revidiranu Socijalnu povelju, nego je potpisnica izvorne Povelje iz 1961. godine, nisu planirane niti izrađene mјere za sprječavanje ili smanjivanje beskućništva na nacionalnoj razini. U sljedećim strateškim vladinim dokumentima (Zajednički memorandum o socijalnom uključivanju RH – JIM<sup>22</sup>)

---

<sup>22</sup> Zajednički memorandum o socijalnom uključivanju RH (2007). Dostupno na: [http://www.delhrv.ec.europa.eu/images/article/File/Microsoft%20Word%20-%20JIM\\_hrv\\_0320071.pdf](http://www.delhrv.ec.europa.eu/images/article/File/Microsoft%20Word%20-%20JIM_hrv_0320071.pdf).

nastavlja se planiranje razvoja primjerenije skrbi za beskućnike. Na sjednici održanoj 17. lipnja 2010. godine Vlada je donijela Zaključak o prihvaćanju Izvješća o provedbi Zajedničkog memoranduma o socijalnom uključivanju Republike Hrvatske u 2009. godini, u kojem za područje stanovanja stoji mjera 3.1.5. „Definirati koncept socijalnog stanovanja, razviti primjereniji sustav stambenih subvencija i pomoći kućanstva s lošom stambenom situacijom; proširiti kapacitete skloništa za beskućnike; ubrzati rješavanje stambenih problema povratnika kroz programe stambenog zbrinjavanja, posebice

bivših nositelja stanarskog prava“.

U Hrvatskoj je registrirano 56 vjerskih zajednica, sukladno Zakonu o pravnom položaju vjerskih zajednica u Republici Hrvatskoj (NN 83/02). Putem pravnih osoba Katoličke crkve – (nad)biskupijskih Caritasa ili Franjevačkog svjetovnog reda, organizirana je pomoć beskućnicima u Hrvatskoj. Ne postoje dostupni ili registrirani podaci da druge registrirane vjerske zajednice pružaju pomoć beskućnicima. Tako su Caritas i Franjevački svjetovni red osnivači i voditelji prihvatilišta, prenoćišta ili pružatelji usluga beskućnicima (hrane, odjeće)

**Tablica 1.**

*Pružatelji usluga beskućnicima u Hrvatskoj među pravnim osobama Katoličke crkve u Hrvatskoj*

Pružatelji usluga	Mjesto	Godina početka pružanja usluga	Broj muškaraca - korisnika	Broj žena - korisnica
Caritas Zagrebačke nadbiskupije	Zagreb	2003.	45-50	-
Samostan Misionarki ljubavi Sestre Majke Terezije	Zagreb	-	-	-
Caritas Đakovačko-osječke nadbiskupije	Osijek	1999.	10	10
Caritas Zadarske nadbiskupije	Zadar	2007.	12	4
Franjevački svjetovni red, Ruže sv. Franje	Rijeka	2007.	13	-

(prilagođeno od: Šikić-Mićanović, 2010.)

Na području Zagrebačke nadbiskupije u pojedinim župama osigurana je i prehrana u kuhinjama u kojima jedu i beskućnici. Crkva sv. Ante Padovanskog dnevno podijeli oko 1000 obroka, a često dijeli pomoć u odjeći i obući; Samostan Misionarki ljubavi dnevno podijeli oko 150 obroka; Samostan milosrdnica sv. Vinka dnevno podijeli oko 100 obroka i Franjevački samostan dnevno podijeli oko 200 obroka (Bakula-Andželić i Šostar, 2006:402). Caritas Zagrebačke nadbiskupije svoj rad s beskućnicima pojašnjava: „osim pružanja adekvatnog smještaja u okviru 24-satnog boravka, toplog obroka, brige oko osobne higijene i higijene životnog prostora, psihosocijalnog savjetovanja, pomoći u odjeći i obući, posredovanja pri ishodovanju potrebnih dokumenata, korisnicima su ponuđene i povremene radne aktivnosti. Koncept po kojem objekt funkcioniра u najvećem je djelu naslonjen upravo na angažman samih beskućnika; oni sami održavaju red i prostorije, sami kuhaju i pripremaju hranu. Osim održavanja kuće, omogućene su im i druge aktivnosti, kao što su održavanje dvorišta, rad u vrtu, a ono što je posebno zanimljivo jest da beskućnike nastojimo uključiti u rad tako da pomažu drugim korisnicima...“ (Caritas Zagrebačke nadbiskupije, 2011.). Rad vjerskih

organizacija u Hrvatskoj, kao što je Caritas, usmjeren beskućnicima ima važnu i medijsku ulogu – promiču se „životne priče“ beskućnika (Kalmeta, 2011.), važnost socijalnog uključivanja beskućnika (S.P., 2011.) ili promicanja dostojanstva svake osobe (Hina, 2010.).

U području zagovaranja prava beskućnika, vjerske organizacije u suradnji s partnerima su inicijatori zakonskih promjena (Caritas Zadarske nadbiskupije, 2010.):

- Kako termin „beskućnik“ nije poznat zakonodavstvu RH, uputit će se prijedlog Ministarstvu zdravstva i socijalne skrbi RH, odnosno Povjerenstvu zaduženom za izradu novog zakona o socijalnoj skrbi, da se u novi zakon kao kategorija korisnika uvrsti „beskućnik/ica“. Kategoriziranjem će se otvoriti i mogućnost ostvarivanja prava iz sustava socijalne skrbi.
- Prema Ministarstvu unutarnjih poslova uputiti upit: postoji li mogućnost stjecanja prebivališta za osobe koje su od rođenja stanovnici jednog mjesta, a zbog nedostatka imovine nisu u mogućnosti ostvariti prebivalište, a time i osobnu iskaznicu?
- Aktivno uključivanje svih prenosiča i prihvatališta u projekt Svjetskog nogometnog

- prvenstva beskućnika na način da se utakmice uz animaciju lokalne vlasti, sportaša, umjetnika održavaju u mjestu u kojem se nalaze prenoćišta ili prihvatilišta.
- Formaliziranje mreže prenoćišta i prihvatilišta u prijavama na natječaje kod državnih i inih institucija, a u svrhu kvalitete rada s beskućnicima.

Neki od prijedloga vjerskih organizacija su usvojeni pa je tako u Zakonu o socijalnoj skrbi (Narodne novine 33/2012) beskućnik korisnik socijalne skrbi i definiran kao: „... osoba koja nema mjesto stanovanja niti sredstva kojima bi mogla namiriti potrebu stanovanja te je privremeno smještena u prihvatilištu ili boravi na javnim ili drugim mjestima koja nisu namijenjena za stanovanje.“

## ZAVRŠNA RAZMIŠLJANJA

Nisu dostupna istraživanja i publikacije o pružanju usluga ili skrbi o beskućnicima koje pružaju vjerske zajednice i njihove organizacije u Hrvatskoj. Vjerske zajednice i njihove organizacije u Hrvatskoj ne provode sustavna istraživanja koja bi mogla potkrijepiti dosadašnji rad i doprinos u skrbi za beskućnike. Potrebno je sustavno istražiti

rad vjerskih zajednica u skrbi za beskućnike te promovirati takva istraživanja stručnoj i široj javnosti.

U Hrvatskoj ne postoji kvantificirani doprinos vjerskih zajednica u skrbi za beskućnike. Bilo je pokušaja u Sjedinjenim Američkim Državama da se doprinos vjerskih zajednica i ekonomski izrazi, no takvi pokušaji nisu našli na odobravanje zajednice, ali, kao što jedan od istraživača kaže: “Ako se upitate kakva je finansijska vrijednost ugodnog osjećaja, to će vam biti vrlo teško kvantificirati jer ne postoji stvarno razumijevanje onoga što osjećaj ugode znači i kako bi se za njega trebalo platiti”<sup>23</sup>. Iako je američki primjer jedna krajnost, u Hrvatskoj je na djelu druga – nepokazivanja interesa za javno prikazivanje doprinosa vjerskih zajednica u skrbi za beskućnike.

Ne postoji program stambenog zbrinjavanja niti cjelovite politike usmjerene rješavanju problema beskućnika u Hrvatskoj. Primjeri iz Sjedinjenih Američkih Država pokazuju ambiciozne planove „Do 1. srpnja 2015. godine na razini države i okruga smanjeno beskućništvo

---

<sup>23</sup> Glas Amerike, Kakva je ekonomska vrijednost vjerskih zajednica u Americi? Dostupno na: <http://www.voanews.com/croatian/news/Kakva-je-ekonomska-vrijednost-vjerskih-zajednica-u-Americi-117775678.html>.

za 50%“ (FEANTSA, 2010.) s postavljenim indikatorima, npr. broj novih jedinica na raspolaganju i pristupačnim beskućničkim obiteljima prema stambenom tipu; broj beskućnika identificiranih prema ponuđenom prikladnom smještaju unutar 30 dana od dana identificiranja kao beskućnika; broj kućanstava koji su u riziku od gubitka kuće; prijelazno razdoblje od beskućništva prema trajnom stanovanju. Iskustva europskih zemalja - Danske, Finske, Francuske, Finske, Nizozemske, Portugala, Švedske, Norveške, Velike Britanije, Mađarske (FEANTSA, 2010.) mogu pomoći i Hrvatskoj u kreiranju nacionalne strategije za beskućnike. U kreiranju takve strategije trebaju aktivno sudjelovati i vjerske zajednice i njihove organizacije.

Za cjelovit pristup beskućništvu nužan je partnerski, multisektorski pristup vjerskih zajednica i organizacija te ostalih (državnih, javnih, privatnih, neprofitnih) dionika, temeljen na konceptu „integriranih socijalnih usluga“ (Munday, 2008.). Ta partnerstva mogu biti između lokalnih vlasti i zatvora; bolnica i prenoćišta; udruga i lokalnih vlasti. U Škotskoj zdravstvene institucije moraju imati plan za zdravlje i prevenciju beskućništva, kako osoba koja izlazi iz bolnice ne bi postala beskućnik (FEANTSA, 2010.:16).

Osim pružanja usluga, vjerske zajednice i njihove organizacije mogu zagovarati prava beskućnika, temeljenih na dostojanstvu i ljudskim pravima, a mediji mogu postati partneri u promicanju prava i interesa beskućnika.

## LITERATURA

1. Anderson, I. (2010). Services for Homeless People in Europe: Supporting Pathways out of Homelessness? U: O'Sullivan, E., Busch-Geertsema, V., Quilgars, D. & Pleace, N. (ur.) Homelessness research in Europe, FEANTSA.
2. Bakula Andelić, M. & Šostar, Z. (2006). Beskućnici Grada Zagreba. Revija za socijalnu politiku, 13 (3-4), 399-412.
3. Bayley, D., Cameron Bray, T.S. & Gorančić-Lazetić, H. (Ed.) (2006). Human development Report for Croatia. Unplugged: Faces of social exclusion. United Nations Development Programme (UNDP) in Croatia.
4. Bežovan, G. (1999). Stanovanje i stambeni sustavi u zapadnim zemljama. Revija za socijalnu politiku, 6 (2), 415.
5. Caritas Europa (2005). Churches and christian organisations in Europe on migration and asylum. Dostupno na: <http://www.caritas-europa.org/module/filelib/chrccommentscompilationmarch2005.pdf>.
6. Caritas Europa (2007). Policy briefings on on the integration of refugees and migrants in Europe. Dostupno

- na: <http://www.caritas-europa.org/module/filelib/nifp-policybriefings.pdf>.
7. Caritas Zadarske nadbiskupije, Zaključci IV. nacionalnog susreta o beskućnicima u Zadru od 25.10. do 26.10.2010. godine. Radni dokument.
  8. Caritas Zagrebačke nadbiskupije, Dislocirana jedinica za smještaj beskućnika-Rakitje. Dostupno na: <http://www.czn.hr/PomaganjeLjudimaUNevolji/ClanakSektorPomaganje.aspx?ClanakID=6>.
  9. European Federation of National Associations Working with the Homeless (2008). Written declaration on ending street homelessness 01/11/2007. Dostupno na: [http://www.feantsa.org/files/EU%20Docs%20Related%20to%20Homelessness%20and%20Housing%20Exclusion/EP%20written%20declaration/WrittenDecl\\_LetterMEP\\_EN.pdf](http://www.feantsa.org/files/EU%20Docs%20Related%20to%20Homelessness%20and%20Housing%20Exclusion/EP%20written%20declaration/WrittenDecl_LetterMEP_EN.pdf).
  10. Puljiz, V. & Žrinščak, S. (1997). Europska socijalna povelja (revidirana). Revija za socijalnu politiku, 4 (1), 41-53. (pričak dokumenta).
  11. FEANTSA (2008). Written declaration on ending street homelessness 01/11/2007. Dostupno na: [http://www.feantsa.org/files/EU%20Docs%20Related%20to%20Homelessness%20and%20Housing%20Exclusion/EP%20written%20declaration/WrittenDecl\\_LetterMEP\\_EN.pdf](http://www.feantsa.org/files/EU%20Docs%20Related%20to%20Homelessness%20and%20Housing%20Exclusion/EP%20written%20declaration/WrittenDecl_LetterMEP_EN.pdf).
  12. FEANTSA (2010). Ending homelessness: A handbook for policy makers. Dostupno na: [http://www.feantsa.org/files/freshstart/Campaign\\_2010/background\\_docs/FEANTSA\\_handbook\\_EN\\_FINAL.pdf](http://www.feantsa.org/files/freshstart/Campaign_2010/background_docs/FEANTSA_handbook_EN_FINAL.pdf).
  13. Ferguson, K.M., Dortzbach, K., Dyrness, G.R., Dabir, N. & Spruijt-Metz, D. (2008). Faith-based programs and outcomes for street-living youth in Los Angeles, Mumbai and Nairobi. A comparative study. International Social Work 51 (2), 159-177.
  14. Geiger Zeman, G. & Zeman, Z. (2010). Uvod u sociologiju (održivih) zajednica. Zagreb: Institut društvenih istraživanja Ivo Pilar.
  15. Glas Amerike, Kakva je ekonomski vrijednost vjerskih zajednica u Americi? Dostupno od 10. ožujka 2011. godine na: <http://www.voanews.com/croatian/news/Kakva-je-ekonomski-vrijednost-vjerskih-zajednica-u-Americi-117775678.html>.
  16. HINA (15.2.2010). Papa: Budućnost dostojava čovjeka, Glas Slavonije.
  17. Jencks, C. (1997). The Homeless. Harvard University Press.
  18. Kalmeta, L. (2011). Ispovijest beskućnika - Godinama sam spavao u kartonskoj kutiji, a sada me čeka udoban krevet. Slobodna Dalmacija, 9. siječnja. Dostupno na:
  19. <http://www.slobodnadalmacija.hr/Dalmacija/Zadar/Zadar/tabid/73/articleType/ArticleView/articleId/126207/Default.aspx>.
  20. Kuran / Sura 9. Et-Tevba (Pokajanje).
  21. Minnery, J. & Greenhalgh, E. (2007). Approaches to homelessness policy in Europe, the United States, and Australia, Journal of Social Issues, 63 (3), 641-655.
  22. Ministarstvo rada i socijalne skrbi (2001). Program borbe protiv siromaštva i isključenosti u Hrvatskoj. Revija za socijalnu politiku, 8 (2), 181-193.

23. Ministarstvo zdravstva i socijalne skrbi (2007). Zajednički memorandum o socijalnom uključivanju Republike Hrvatske.
24. Munday, B. (2010). Integrirane socijalne usluge u Europi. Zagreb: Pragma.
25. Papa Lav XIII. (1891). Rerum novarum - Enciklika njegove svetosti pape Lava XIII. Katoličkom svijetu o stanju radnika Zagreb: Centar za promicanje socijalnog nauka Crkve. Dostupno na: [http://bogoslovija-ri.hr/download/Rerum\\_novarum.pdf](http://bogoslovija-ri.hr/download/Rerum_novarum.pdf).
26. Papa Benedikta XVI. (2010). Deus Caritas Est. Dostupno na: [http://www.vatican.va/holy\\_father/benedict\\_xvi/encyclicals/documents/hf\\_ben-xvi\\_enc\\_20051225\\_deus-caritas-est\\_hr.html](http://www.vatican.va/holy_father/benedict_xvi/encyclicals/documents/hf_ben-xvi_enc_20051225_deus-caritas-est_hr.html).
27. Padraic, K. (2008). Globalization and housing rights. Indiana Journal of Global Legal Studies, 15 (2), 397-469.
28. Pargament, K.I., Maton, K.I. & Hess, R. (ur.) (1992). Religion and prevention in mental health: research, vision and action. New York: The Haworth Press.
29. Puljiz, V. (2005). Povijest socijalne politike. U: Puljiz, V., Bežovan, G., Šućur, Z. & Zrinščak, S. (ur.) Socijalna politika. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 23.
30. Puljiz, V., Bežovan, G., Šućur, Z. & Zrinščak, S. (2005). Socijalna politika. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 406.
31. S.P. (6.10.2010). Uključivanje socijalno osjetljivih skupina u zajednicu, Novi list.
32. The Municipal Research and Services Cente, Washington, Ch. 175 Laws of 2010, ESHB 1956.. Dostupno na: <http://apps.legis.gov/documents/billdocs/2009-10/Pdf/Bills/Session%20Law%202010/1956-SL.pdf>.
33. The Municipal Research and Services Cente, Chapter 43.185C RCW, HOMELESS HOUSING AND ASSISTANCE. Dostupno na: <http://www.mrcsc.org/mc/rcw/RCW%20%2043%20TITLE/RCW%20%2043%20.185C%20CHAPTER/RCW%20%2043%20185C040.htm>.
34. Što je zekat? Dostupno na: <http://zekat.rijaset.ba/index.php>.
35. Šikić-Mišanović, L. (2010). Impact of economic crisis on the Republic of Croatia. JAP and JIM Follow up Conference, Homelessness in Croatia. Zagreb, 11 February 2010.
36. Šikić-Mišanović, L. (2010). Homelessness and social exclusion in Croatia. Dostupno na: <http://eohw.horus.be/files/freshstart/European%20Journal%20of%20Homelessness/Volume%20Four/article-2.pdf>.
37. Šućur, Z. (1998). Ljudsko dostojanstvo i socijalna isključenost. Revija za socijalnu politiku, 5 (2), 206-208, (pričak konferencije).
38. Zakon o pravnom položaju vjerskih zajednica u Republici Hrvatskoj (2002). Narodne novine 83/02.
39. Zakon o socijalnoj skrbi (2012). Narodne novine 33/12.
40. Zrinščak, S. (1995). Religija, Crkva i treći sektor u Srednjoj i Istočnoj Europi. Revija za socijalnu politiku, 2 (4), 305-314.



*Mirjana Blagus*

Caritas Osijek

BESKUĆNIŠTVO  
PRIVREMENO STANJE  
ILI STIL ŽIVOTA



## UVOD

U Općoj deklaraciji o pravimačovjeka, pravonastanovanje je navedeno kao jedno od osnovnih ljudskih prava. U Ustavu Republike Hrvatske, pravo na stanovanje se ne spominje izrijekom, već se ističe da je država dužna ostvarivati pravo na dostojan život svojim građanima, a posebno treba pomagati osobama s invaliditetom te onima koji su nemoćni, nezaposleni ili nesposobni za rad.

Donedavno, „ostanak bez krova nad glavom“ u Hrvatskoj nije bio obuhvaćen Zakonom o socijalnoj skrbi niti nekim drugim zakonskim aktima, iako su većina beskućnika evidentirana kao trajni korisnici prava i pomoći u sustavu socijalne skrbi. Ostvarivanje prava iz sustava socijalne skrbi uvjetovano je prijavljenim boravištem u županiji gdje se pomoć traži pa su beskućnici koji nisu imali uredne dokumente bili lišeni svih prava te ovisili o humanitarnim, crkvenim i nevladinim organizacijama.

Centar za prihvat beskućnika osnovan je u suradnji s gradom Osijekom 1999. godine, na adresi J.J.Strossmayera 69 u Osijeku, jer je bilo indikacija da u gradu postoje beskućnici koji trebaju prenoćište. Đakovačko-

osječka nadbiskupija - Caritas Đakovačko-osječke nadbiskupije i Grad Osijek su 1999. godine otvorili Centar za prihvat beskućnika u Osijeku.

Caritasov Centar za prihvat beskućnika u Osijeku ima kapacitet od 24 ležaja i osim noćenja svojim korisnicima osigurava sva tri dnevna obroka.

Centar za prihvat beskućnika prima sve one osobe koje nemaju gdje provesti noć, što podrazumijeva da Centar, osim stalnim korisnicima, kada je potrebno pruža utočište i majkama s djecom, zlostavljanim ženama i sl.

Radno vrijeme Centra je u zimskim mjesecima cjelodnevno, a ostale mjesece od 18,00 sati do 8,00 sati sljedećeg dana. Ulagna vrata Centra zaključavaju se u 22,00 sata, ali i nakon toga se primaju svi oni koji su u potrebi, a to su najčešće osobe koje u kasne noćne sate dovede policija, kako bi ih noću sklonila s ulice.

Budući da u prenoćištu borave ljudi koji su prepušteni besciljnim lutanjima po gradu, posebna pažnja posvećuje se higijeni korisnika i prostorija u kojima borave. U tom smislu objekti se svakodnevno čiste i dezinficiraju, a odjeća i posteljina korisnika se svakodnevno pere.

## TKO SU NAŠI BESKUĆNICI?

Većina korisnika su s područja Osječko-baranjske županije, njih 80%, upućeni od Centra za socijalnu skrb u kojem ostvaruju novčanu pomoć. Sve usluge u Centru za prihvat beskućnika su besplatne i sva novčana pomoć ostaje korisnicima. Prosječna duljina boravka je oko 2,5 godine. Prema tim pokazateljima prenoćište je izgubilo svoju svrhu, a to je smještaj do pronalaska trajnijeg rješenja ili povratka u svoje ranije okruženje.

Gotovo polovina korisnika, njih oko 40%, u statusu beskućnika nalazi se dulje od 4 godine i starije su životne dobi.

Naši beskućnici su i radno sposobne, a nezaposlene osobe, zatim bolesne osobe (teške ili kronične bolesti, ovisnici o opijatima, ovisnici o klađenju, te stoga prezaduženi), a u većini slučajeva odbačeni od obitelji. Jedan broj korisnika Centra su osobe koje čekaju trajni smještaj u udomiteljske obitelji ili ustanove koje brinu za starije i nemoćne osobe. Neki su hrvatski branitelji bez riješenog statusa, bez redovitih novčanih primanja, u većini slučajeva uz to oboljeli od PTSP-a.

Redovito primamo i mlade nakon osamnaeste godine koji izlaze iz ustanova za napuštenu i nezbrinutu djecu, te u tom periodu nemaju riješeno stambeno pitanje. Osim njih, smještaj kod nas mogu pronaći i zlostavljanje žene, koje nakon što napuste supruga nemaju gdje otići, ali i strani državljeni bez važećih dokumenata, koje najčešće dovode policijski službenici, do ishođenja dokumenata i rješavanja statusa.

## AKTIVNOSTI CENTRA ZA PRIHVAT BESKUĆNIKA U SVRHU POMOĆI I PODRŠKE

Naše iskustvo rada s beskućnicima pokazuje da je takvima osobama potrebna psihosocijalna podrška te pomoć u planiranju kako bi se uspjeli vratiti u samostalan i dostojanstven život. Iz potrebe da se ovoj specifičnoj kategoriji ljudi u okviru Centra, osim smještaja i obroka pruži mogućnost stručne pomoći u svrhu podizanja kvalitete života, osobnog razvoja te lakše integracije u društvo, Caritas Osijek veliku pažnju posvećuje njihovoj resocijalizaciji te od 2006. godine kontinuirano provodi projekt „Pomoć u nevolji“ te 2009. i 2010. godine projekt „Resocijalizacija beskućnika - trening socijalnih vještina“.

Ovi projekti koncipirani su na način da su korisnici Centra u okviru svakog od spomenutih projekata bili sudionici ciklusa interaktivnih radionica pod vodstvom stručnih osoba koje su po profesiji socijalni radnici, psiholozi, obiteljski terapeuti, liječnici, pravnici i ostali koji su im mogli pomoći oko upućivanja u nadležne mjerodavne ustanove.

Tijekom trajanja programa korisnici Centra imali su priliku upoznati se sa zakonitostima života u zajednici i grupi, upoznati svoje i tuđe potrebe, informirati se o mogućnostima ostvarivanja prava iz područja radnog i obiteljskog prava. Osim toga, za vrijeme radionica korisnici su imali priliku provoditi više zajedničkog vremena što je doprinijelo boljem međusobnom upoznavanju, što je pridonijelo razvoju kvalitetnijih odnosa i unutar same grupe, ali i s voditeljima i djelatnicima Centra. Također, i djelatnici Centra imali su priliku kroz individualna savjetovanja dobiti bolji uvid u vlastite probleme, te steći vještine za njihovo rješavanje.

Po završetku projekta uvidi u rezultate i iskustva dobiveni su kroz stručnu procjenu voditelja projekta, procjenu voditelja Centra, te putem evaluacijskih upitnika koje su ispunjavali sudionici – korisnici provedenog projekta (oko 20 osoba

prosječno u svakom projektu). Rezultati su predstavljeni široj javnosti putem medija, čime smo željeli aktualizirati i senzibilizirati javnost za potrebe ovih ljudi, ali i promovirati svoj rad.

Rezultati nakon provedenog programa, pokazali su nekoliko područja gdje su planirani ciljevi bili mjerljivi. Prije svega nakon provedenog projekta atmosfera u grupi bila je znatno stabilnija, bolje su se poštovale obveze i pravila grupe, bolje međusobno poznavanje rezultiralo je većom tolerancijom u odnosima, a jedan broj korisnika učinio je konkretne korake, u smislu pronalaženja podstanarskog smještaja i honorarnog posla.

Smatramo da je tome pridonijela bolja informiranost o ostvarivanjima raspoloživih mogućnosti u okviru Zakona o socijalnoj skrbi. To se onda odrazilo i na njihovo bolje psihičko stanje, a ostale je motiviralo za poduzimanje konkretnih koraka za rješavanje problema.

Korisnici Centra koji su sudjelovali u projektu „Resocijalizacija beskućnika -trening socijalnih vještina“ 2010. godine (18 osoba), ocijenili su visokom ocjenom uvjete smještaja i odnos djelatnika Centra prema njima.

Svoj trenutni status beskućnika najveći broj njih procjenjuje

kao posljedicu nemogućnosti zapošljavanja, zatim obiteljskih problema, kao i ovisnosti i kroničnih bolesti. Kroz provedbu projekta putem radionica, korisnici su izrazili nezadovoljstvo time kako ih javnost doživljava, prema njihovim tvrdnjama, koje imaju iz osobnog iskustva, najčešće se susreću s predrasudama glede njihovog statusa, koji neki sugrađani smatraju rezultatom lijenosti i nerada. Javnost ih doživljava kao osobe koje su same skrivile svoj položaj zbog ovisnosti o alkoholu i drogama ili radi počinjenog kaznenog djela. Rezultati ovog projekta pokazali su da:

- 70% ispitanika smatra da ponovnim uspostavljanjem nekih bliskih odnosa ne bi bitno promijenili svoju situaciju, a ostalih 30% misli da bi im u tom pomogla stručna pomoć,
  - 70% ispitanika ima obitelj i s obitelji su u osrednjim odnosima. Također, 90% njih ima prijatelja i osobu od povjerenja,
  - 50% ispitanika nekoga od korisnika Centra smatra prijateljem,
  - 50% ispitanika povremeno radi, uglavnom fizičke poslove za nadnicu, a polovica njih spremna je radi lakšeg pronalaženja posla dodatno se školovati,
  - 50% ispitanika smatra da do sada nisu imali priliku pokazati vlastite sposobnosti, a svi misle da su djelomično odgovorni za situaciju u kojoj su se našli, te se 50% smatra žrtvom životnih okolnosti,
- 80% ispitanika smatra da nisu uspjeli ostvarivati svoja zakonska prava i da bi im u tom smislu bila potrebna stručna pomoć,
  - 90% ispitanika ima plan za vlastitu budućnost, a polovica ispitanika smatra Centar mjestom koje ulijeva sigurnost.

Iz našeg iskustva rada s beskućnicima, značajan broj korisnika pri eventualnom traženju zaposlenja i zapošljavanju, ograničava kronična bolest, zbog koje nisu u mogućnosti obavljati poslove koji zahtijevaju dugotrajni fizički napor, a koji im se najčešće nude na tržištu rada.

## OD SADAŠNJOSTI PREMA BUDUĆNOSTI – VIZIJA RADA

Većina naših korisnika izgubila je svoju socijalnu mrežu kojoj su pripadali prije nego što su se našli u sadašnjoj situaciji. Ostali su upućeni jedni na druge, sa sličnim problemima, frustracijama i beznađem, što često dovodi do loše atmosfere u prihvatištu.

Vodeći se iskustvima u radu

prethodnih godina, te rezultatima evaluacijskog upitnika provedenog nakon završetka navedenog ciklusa resocijalizacije 2010. godine, zaključili smo da je našim korisnicima potreban kontinuiran rad u smjeru osnaživanja njihovih osobnih resursa kako bi im pomogli u reintegraciji u lokalnu zajednicu. Budući da neki korisnici nemaju nikakav izvor novčane naknade, u planiranju novog ciklusa resocijalizacije planiramo aktivnosti kako bi korisnici Centra putem njih mogli ostvariti i finansijsku potporu u vidu džeparca. To bi mogle biti različite kreativne radionice na kojima bi se izrađivali proizvodi koji bi se zatim prodavali.

Potrebna je i stalna stručna podrška za djelatnike Centra, u vidu supervizije i trajne edukacije, jer postoji opasnost od sagorijevanja i umora.

Osim toga, smatramo da je potrebna i senzibilizacija stručne i šire javnosti, tijela lokalne i područne samouprave i javnih ustanova za problem beskućništva, kako bi ostvarili mogućnost za zajedničkom, konkretnom i učinkovitom suradnjom u zaštiti i ostvarivanju prava beskućnika. Čini nam se iznimno važnim razvijati i unaprjeđivati međugeneracijsku toleranciju i solidarnost, te kulturu dijaloga i međusobnog uvažavanja. Za daljnje funkcioniranje Centra potrebna su i određena finansijska sredstva, koje ćemo i nadalje nastojati prikupiti animiranjem potencijalnih donatora, kako bi kvaliteta života naših korisnika bila na prikladnoj i dostojanstvenoj razini.

Očekujemo da će ovi mali koraci doprinijeti višoj razini kvalitete življenja u Centru, ali i pomoći da beskućništvo doista bude privremeno stanje, a ne stil života.



POGLED  
IZ KORISNIČKE  
PERSPEKTIVE



*Drago Rendulić*

## MOJA PRIČA

**S**vaku priču najbolje je pričati od početka, pa će tako i ja ovu svoju. Ime mi je Drago Rendulić. Rođen sam prije 50 godina u jednom selu pokraj Kutine, u kako smo to nekad zvali, „radničkoj obitelji“. Živio sam do svoje 17 godine u roditeljskoj kući s još dva brata i jednom sestrom. U toj ranoj mladosti imao sam malo problema s govorom (zamuckivao sam), tako da mi je to malo predstavljalo problem u školi i u ophođenju s ljudima, a posebno s djevojkama, tako da sam se iz tog razloga dosta povukao u sebe i javljaо se za razgovor i uključivao samo u prijekoј potrebi. Inače, bio sam u osnovnoј školi odličan učenik unatoč svojoј maloj mani. U toj ranoj mladosti bio sam, kako ja to kažem, dosta dobro dijete, poslušan, marljiv i pomagao sam roditeljima u kući i oko kuće, upijao znanja oko roditelja i okoline. Neke će mi stvari koristiti u dalnjem životu, a neke loše će me pokapati, a tu prvenstveno mislim na alkohol.

Kad sam krenuo u srednju školu po onom Šuvarovom modelu, „dvije godine opće srednje škole“, morao sam odlučiti što želim biti u životu, a gledajući što su nam u mogućnosti pružiti roditelji, jer je

otac sam radio i zarađivao za cijelu obitelj. U to vrijeme u ruke mi je došao promotivni materijal koji poziva kandidate za vojnu školu u tadašnjoј Jugoslavenskoј narodnoј armiji (JNA). Proučivši taj materijal sve me je više privlačila pomisao da krenem prema tom pozivu, jer je krajnji rezultat toga bio stalno zaposlenje poslije završetka škole i mogućnost brzog dobivanja stana. Posebno ova mogućnost rješenja stambenog pitanja je prevagnula, jer nismo mogli svi živjeti pod istim krovom, već je svatko od nas djece morao tražiti svoj životni put. Tako se ja 1979. godine sa samo 17 godina, a uz suglasnost roditelja, upućujem na školovanje za vojni poziv u Sarajevo gdje sam završio druge dvije godine srednje škole i postao „mlađi oficir JNA“. Teško mi se bilo odvojiti od svojih najbližih, ali mogućnosti koje su mi se otvorile na kraju školovanja davale su mi snagu da sve teške trenutke lakše savladam. U toku te dvije godine boravka u Sarajevu, a uz pomoć i savjete moga zapovjednika, uspio sam u velikoj mjeri ispraviti svoju govornu manu te sam polako vraćao sigurnost u sebe u komunikaciji i ophođenju sa ljudima. Završetak školovanja 1981.

godine bio je vrhunac i svi smo s nestružnjem iščekivali u koji grad i koju republiku bivše Jugoslavije krećemo na posao. To je bilo kao neka lutrija, ako ispadne tvoj broj dobro je, ako ne, onda imaš lošu sreću. Ja sam na kraju za službu dobio Maribor, što me je oduševilo, jer uz to što je veći grad s više mogućnosti, udaljenost od rodne kuće je manja od 200 km. Prije nego što sam krenuo za Maribor bio sam kod kuće na godišnjem odmoru i tada sam u susjedstvu upoznao jednu djevojku koja će mi kasnije biti i supruga. Ovdje moram napomenuti da se zbog svoje gorovne mane nisam previše okružio s djevojkama i to mi je ustvari bila prva i jedina prava djevojka.

Samu službu i njezin početak u Mariboru neću objašnjavati jer je bio vezan uz rad s ljudima, odnosno obuku vojnika, već će se više bazirati na postupcima izvan nje. Kako sam u to vrijeme počeo odlično zarađivati i stalno imati puno novaca kod sebe, izlazio sam sa svojim kolegama u birtije i restorane gdje smo se hranili i ispijali alkohol. U samom tom početku nisam uspio izgraditi poštovanje prema novcu i alkoholu, što će se kasnije pokazati kobnim za cijelokupni moj život. Novac sam samo trošio, a nisam se naučio štedjeti, jer trebaš štedjeti kada imaš, a ne kada nemaš, a o alkoholu nisam

razmišljao na taj način da me može odvesti u ovisnost.

Godine 1982. ženim se i te iste godine rodila mi se kćer, a već iduće godine dobivam stan izvan Maribora. Sve bi to bilo super da ja već tada nisam imao problema s alkoholom, ali to još nisam shvaćao. Opijao sam se učestalije, zanemario sam izgrađivati odnose u mojoj mlađoj obitelji, povremeno nisam dolazio u stan, na poslu sam imao sve slabije rezultate, a i svi su uvidjeli moj problem, samo ja nisam. Kada sam 1984. godine dobio ultimatum na poslu i od supruge da će me napustiti ako se ne liječim, otišao sam prvi put na liječenje u Ljubljalu.

Za boravka na liječenju shvatio sam i ja da sam imao problem i da sam dosta toga propustio i uništio i odlučio sam da ću ustrajati u apstinenciji. Na ruku mi je išlo i to što sam nakon liječenja dobio stan u gradu i imao sam podršku od svih (supruge prvenstveno, na poslu i od svojih roditelja).

Ta prva apstinencija trajala mi je oko 8 godina i za te godine uvijek kažem da su mi u stvari najbolje i najljepše godine u cijelokupnom dosadašnjem životu. No, dolazi prijelomni trenutak, a to je početak rata na prostoru bivše Jugoslavije i morali smo odlučiti što nam je činiti dalje. Ovdje također

moram napomenuti da mi je kćerka, kad je bila stara 4 godine, oboljela od dijabetesa te je od prvog dana na inzulinu. Imao sam tri mogućnosti. Iz današnjeg kuta gledano dvije su bile dobre, a jedna loša, ali ja sam na kraju izabrao lošu. Mogao sam ostati s obitelji u Mariboru, zadržati stan i odmah napustiti JNA te i dalje živjeti u Mariboru. Ili ostaviti obitelj u Mariboru u stanu, a sam se vratiti kuću u Kutinu. Međutim, kako mi je kćerka bila šećerni bolesnik, te je morala svaki dan obavezno imati 4-5 obroka kao i terapiju inzulinom, nisam mogao riskirati da ostanemo bez zdravstvenog osiguranja te stalnih mjesecnih prihoda, a u to vrijeme prve polovine 1991. godine situacija mi nije bila nikako jasna kako će se sve završiti. Iz tog razloga smo odlučili da i dalje ostanem u službi, te se sa svojom jedinicom povučem na teritorij Srbije, točnije u Valjevo. Kako će se kasnije ispostaviti, to mi je bila kardinalna pogreška zbog koje žalim i danas, te me je često puta prisjećanje na tu pogrešku dovodilo u psihičke probleme kao i ponovno vraćanje alkoholu. Tamo sam se zadržao oko godinu dana i za to vrijeme kad sam video da se sve raspada pokušao nagovoriti suprugu da se vratimo kući. Međutim, ona se bojala vratiti na ratom zahvaćeni teritorij pa sam teška srca donio odluku da

se najprije vratim ja sam, a ona se možda s kćerkom pridruži kasnije.

Krajem 1992. godine sam se autobusom iz Srbije preko Mađarske prebacio u Hrvatsku i vratio kući bez svoje obitelji koja je tada ostala u Srbiji, te i dan danas tamo žive. Vrativši se kući i nakon stišavanja emocija, odlučio sam pronaći bilo kakav posao, samo da nisam nikome na teret. Prvo sam obavio sve formalnosti na policiji jer sam ipak bio pripadnik JNA, te nakon odobrenja djelatnika policije i SZUP-a izvadio nove hrvatske dokumente te počeo život drugi puta od nule. U početku sam radio svašta, od građevine do rada na pilani kod privatnika, ali bez prijave i radnog staža. Onda sam jednog dana u prvoj polovini 1993. dobio poziv od brigade „Gromova“ da završim jednomjesečnu obuku te postanem profesionalni gardista, jer su imali podatak da sam već bio vojnik u JNA i imao čin. Tada nitko nije bio sretniji od mene jer sam bio ponosan da ću postati sada profesionalni vojnik svoje Hrvatske vojske, a da ću proći obuku nisam sumnjaо jer mi je to i bila profesija. Međutim, stvari se nisu odvijale kako sam se ja nadao, jer su me nakon dva tjedna obuke pozvali na stranu i saopćili da se moram razdužiti i da kod njih za mene nema mjesta jer meni kao bivšem dočasniku moraju

dati čin i mjesto zapovjednika, a sve je već popunjeno. Kad sam im objasnio da ja samo želim biti običan vojnik gardista a sa svojim znanjem i vještinama mogu puno pomoći vojniku pokraj sebe, pa čak i svome zapovjedniku, odgovor je bio da nema ništa od toga jer ih kasnije netko može zapitati zašto mi nisu dali ono što me pripada. Tada sam poludio i zapitao "zašto ste me onda uopće i zvali", kako će se sada nakon dva tjedna vratiti opet u svoje selo? Ljudi će pomisliti da iza mene postoji nekakva crna mrlja, da sam neki petokolonaš koji je došao po nekakvom zadatku, kao i drugi upitnici koji će visjeti u zraku. Nakon ovog razočarenja i povratka u svoje selo ponovno sam se počeo vraćati svom "životnom suputniku - ALKOHOLU".

Opet sam se zapošljavao privatno na građevinama i na pilani samo da si zaradim za svoje potrebe, a živio sam kod roditelja. U ratna dejstva više me nitko nije zvao, a ja se iz prethodnog razočarenja nisam htio gurati nigdje.

U drugoj polovini 1993. godine uspio sam se preko prijatelja i kuma zaposliti u jednom poduzeću kao bravar, a nakon 6 mjeseci uspješno sam položio tečaj za elektrozavarivača, tako da mi je to postalo novo zanimanje. Kako sam ponovo počeo zarađivati i imati

stalna mjesecna primanja, tako sam se i ja više opuštao i sve više družio s alkoholom, a uz to nisam imao kontakta sa svojom obitelji, tako da oko 5 godina nisam imao s njima vezu. Ponovno sam počeo imati problema s alkoholom, gdje su moja opijanja s radnim kolegama, a često puta i samostalno, postala moja svakodnevica, sve dok se jednog jutra nisam probudio u meni nepoznatoj prostoriji.

Bilo je to u ljeto 1994. godine. Probudivši se, počeo sam se ogledati gdje se to nalazim. Shvatio sam da je to bolnica Popovača, ali se ne mogu sjetiti gdje sam bio prethodnu večer i kako sam dospio u tu bolnicu. Kad je došla doktorica u vizitu i pitala kako se osjećam, rekao sam da sam još malo mamuran, ali da mi je sada dobro i da ako nemam nikakvih povreda, a ne osjećam ih, onda me može pustiti da idem kući. Međutim, doktorica me počela uvjeravati da bi bilo dobro da ostanem neko vrijeme kod njih na odjelu za alkoholizam te da probam riješiti svoj problem s alkoholom. Kasnije su mi objasnili da sam u jednoj gostionici puno bio i da su me našli u grabi kako ležim, a s obzirom da me nisu mogli probuditi pozvali su policiju i hitnu te su me dovezli na ovo mjesto. Na ovom drugom liječenju sam proveo dva i pol mjeseca i nakon izlaska i apstinencije od "velikih" tjedan dana

ponovno sam počeo piti. Kasnije, kad sam se toga prisjetio shvatio sam da za ovo drugo liječenje i apstinenciju nisam imao dovoljno motiva.

Moje ponovno druženje s alkoholom i slabo funkcioniranje, kako na poslu tako i u životu općenito, nastavlja se do proljeća 1997. godine. Više puta sam sebe uvjeravao da moram prestati piti da bih mogao bolje funkcionirati. Sva ta uvjeravanja samoga sebe nisu davala nikakve rezultate jer bih nakon dva do tri dana, kada se malo oporavim, nastavljao ponovno po istome, samo je onaj poznati osjećaj krivnje koji sam izgrađivao u sebi postajao sve jači. Često puta sam uz buđenja nakon ludih snova plakao, govorio sam sebi "budalo jedna pa što radiš od sebe, potrošiš sve novce, zanemaruješ sve oko sebe, nemaš više nikakvih prijatelja osim onih s kojima piješ, i to samo onda kada imaš novaca, postao si ništarija..." itd. Ali nisam si mogao pomoći tj. ne sam, ali znao sam gdje i kako mogu potražiti pomoć, jer ako ne potražim pomoć, završit ću dva metra pod zemljom. Prijelomni trenutak za odluku bio je kada sam u svojem pijančevanju zanemario bratovu svadbu, te sam tada donio čvrstu odluku da odem na liječenje u Popovaču.

Da bih Vam dočarao kolika je to bila čvrsta odluka reći ću

Vam da sam se zavjetovao da kada podignem uputnicu za liječenje u Kutini, do bolnice u Popovači koja je udaljena oko 18 km, krenem pješice. Za tu dionicu potrošio sam blizu 4 sata, ali zavjet sam ispunio. Ovaj put na liječenju sam proveo puna 3 mjeseca, te sam bio i vođa grupe kao i predsjednik kompletne terapijske zajednice. Po izlasku iz bolnice nastavio sam apstinenciju i to na taj način da idem korak po korak, da apstiniram dan po dan. U tim koracima jako puno mi je pomogla psihologinja „Petrokemije“ iz Kutine gđa Mirna Bjelić, kod koje sam svaki dan pio *Esperal* te sam redovito pohađao klub liječenih alkoholičara „Petrokemije“. To je trajalo blizu dvije godine jer sam onda morao zbog posla otići na teren u Rijeku gdje sam nastavio svoju borbu u apstinenciji, ali bez te njihove početne podrške mislim da bih teško uspio. Ova apstinencija i stil života bez alkohola trajao mi je 9 godina. U tom sam periodu uspio uspostaviti i kontakt s kćerkom kao i povremene susrete s obitelji u Iloku, a kasnije u Vukovaru.

Sa firmom u kojoj sam bio zaposlen bio sam 1999. godine četiri i pol mjeseca u Libiji, što mi je bilo dobrodošlo iskustvo da vidim kako žive ljudi u pustinji, pa sam još više bio zadovoljan što živim u našoj lijepoj Hrvatskoj, prepunoj raznih

bogatstava koje mi ponekad ne znamo sami cijeniti.

Godine 2000. mijenjam firmu koja je zapala u poteškoće i nelikvidnost te prelazim u novu. U njoj sam ostao punih 10 godina. Do 2006. godine kada sam ponovno zapao u poteškoće i recidiv, bio sam dvije godine u Njemačkoj i na terenima po raznim dijelovima Hrvatske. Tu godinu pamtim po tome što sam ponovno krenuo krivim smjerom. Zašto? Odgovor na taj *zašto* ne mogu odgovoriti niti dan danas. Imao sam sređen samački život, dobar posao i lijepu zaradu, poštovanje u firmi od strane šefova i radnih kolega, lijepi odnos s obitelji i najbližom rođinom, a ja sam tada sve to počeo uništavati. Apstinirao sam oko 9 godina te sam tada polako počeo ponovno razmišljati o alkoholu. Kao, što će mi biti ako popijem jedno pivo, pa ja već ne pijem 9 godina i sad sam čist, organizam oporavljen, te mogu biti normalni potrošač alkohola. Tako sam jedne subote kad sam se vraćao s posla sjeo na terasu kafića i naručio pivo, još me konobar pogleda je li dobro čuo narudžbu jer me pozna i ne sjeća se da sam pio išta drugo osim kave i soka. Kad sam potvrdio narudžbu i dobio pivo, natočio sam čašu i oko pet minuta razmišljao da li da je popijem ili ne. Kad se danas sjetim toga dođe mi

krivo, jer sam mogao jednostavno ostaviti tu pivu nepopijenu i otići, mogao sam nazvati svoga doktora, kao i psihologa i prijatelje i reći im da sam u dilemi da posegnem za čašicom, ali napravio sam najgoru stvar koja se opet kasnije pokazuje kobnom. Kako je bilo ljetno doba i vruće, kad sam popio tu čašu hladne pive, ona me je lijepo rashladila i smatrao sam tada da nisam napravio kobnu grešku. Popijeno pivo sam platilo i otišao, te sam nastavio svaki dan popiti jedno pivo. Kako sam se počeo dobro osjećati smatrao sam da više nisam alkoholičar kad mogu pitи umjereni, normalno, te sam se nastavio tako ponašati, ali već nakon manje od mjesec dana počeo sam prvom pivu dodavati i drugo, kao neće mi biti ništa. U vrlo kratkom periodu krenuo sam i na drugo, treće i tako dalje. Došlo je i do povremenih opijanja, ali nisam prestajao, već sam nastavljao dalje piti dok organizam nije ponovno počeo prepoznavati alkohol kao sredstvo za funkcioniranje. Kako sam dublje tonuo u ralje alkohola tako mi je ponovno bilo teško stati, te sam u vrlo kratkom vremenu potrošio i ono nešto novaca što sam uštedio, i brzo kliznuo prema dnu gdje sam već bio, ali sada s još težim posljedicama.

Od 2007. do 2010. godine bile su mi tri najcrnje i najteže godine u

životu. O tim godinama mogao bi se napisati veliki roman, ali ja ču ih objasniti u nešto kraćem obliku. Svaki recidiv koji sam napravio u tom periodu, a bilo ih je četiri, povlačio je za sobom i liječenje od depresije. Kako sam smanjivao vijek trajanja apstinencije tako sam sve više počeo slabiti na psihičkom stanju, odnosno počeo sam zapadati u jaka depresivna stanja koja su čak otvarala i razmišljanja o suicidu. U tom dosta mračnom razdoblju, gdje ponekad nisam vidio izlaza iz tog začaranog kruga u koji me doveo prvenstveno alkohol, imao sam i dva pokušaja suicida, ali za to nisam imao dovoljno hrabrosti. Dok sam se nalazio po bolnicama Vrapče i Popovača na liječenju, tj. dok sam bio izoliran od vanjskog svijeta i utjecaja, osjećao sam se dobro i mogao sam dobro funkcionirati uz terapije. Ali kad bih dobio otpust iz bolnice, moje uključivanje u normalan život nije teklo glatko, pa sam se znao nakon dva, tri dana vraćati ponovno u bolnicu, te sam skoro postao i ovisnik o bolnicama. Tako sam bio u lošem stanju da sam prije zadnjeg liječenja krajem 2009. godine, a 5-6 dana nakon otpusta s prethodnog, kupio polovni *Jugo 45* i pokušao normalnije živjeti, ali nije išlo. Javio sam se na ponovnu hospitalizaciju, a kako su liječnici iz priloženih otpusnica okljevali s

prijemom, ja sam u tom psihičkom rastrojstvu izišao iz prijemne ambulante, sjeo u auto i u krugu bolnice namjerno se zaletio u drvo. Auto sam razbio total, a ja sam zadobio nekoliko ogrebotina te su mi tada dijagnosticirali da sam sklon samoozljedivanju.

U te tri godine jedno vrijeme sam bio s firmom i u Njemačkoj, ali i tamo sam imao problema s alkoholom te me je jednom prilikom uhvatila i njihova policija kako sam upravljao s kombijem pod utjecajem velike količine alkohola. Izmjerili su mi 2,92 promila, oduzeli vozačku i morao sam platiti kaznu oko 2500 eura. Svima sam govorio kući da sam ostao bez vozačke jer sam prošao kroz crveno svjetlo. Kad sam došao iz Njemačke 2008. godine nisam htio ići kući da me moji ne vide u alkoholiziranom stanju već sam ostao u Zagrebu. U par dana boravka u gradu obilazio sam kafiće i restorane i opijao sam se do besvijesti pa čak obilazio i kockarnice, dok nisam ostao bez novaca. Kad sam se doveo na nulu i na dno, razmišljao sam o tome da ovdje i tu okončam svoj život. Spavao sam po parkovima, skupljao čikove, a za hranu nisam imao. Nikome se nisam javljaо i nitko nije znao gdje sam. Na kraju sam ipak odlučio krenuti u Popovaču na liječenje i probati ponovno iz početka te me je

tamo pronašla i policija, jer su moji pokrenuli potragu za mnom.

Bilo je još puno svakojakih događaja sa mnom i u mom životu, ali sada ću objasniti situaciju s jednim kreditom koji će kasnije odrediti da moram napustiti stan koji sam iznajmio i završim na ulici. Krajem 2. mjeseca 2009. godine u jednom kreditnom uredu u Zagrebu podižem kredit od 3000 kuna koji trebam vratiti u tri rate po 1300 kn. Nakon desetaka dana od toga ja završavam ponovno u bolnici u Popovači i nisam bio u mogućnosti na vrijeme platiti prvu ratu. Kasnio sam tri tjedna i kad sam doktorici objasnio kakav imam problem, ona mi daje izlaznicu da odem to rješiti. Ponio sam sa sobom 3000 kn da bih podmirio zaostalu ratu i platio drugu, znači trebalo mi je 2600 kuna za to. Kad sam se pojавio u tom uredu dobio sam objašnjenje da mi je prvi ugovor poništen jer sam kasnio više od 15 dana, a da je sada novi ugovor na 6200 kn. To mi nije bilo potpuno jasno, ali ja im uplaćujem na ruke 2000 kn i oni mi kažu da će sada napraviti novi ugovor po rati koja meni odgovara. Dogovor je na ratu oko 800 kn. Ja sam mislio da će mi ovih 4 000 kuna podijeliti na rate po 800 kn. Ali prevario sam se, novi ugovor je bio na cifru od oko 9500 kn, a svaki puta se na ugovoru nalazilo ime novoga čovjeka kojem

sam dužan. Ukratko, ispalo je da sam bio dužan trojici. Kako sam bio po bolnicama i bolovanju te sam primao oko 2300 kn, ja im uplaćujem još tri rate, a kasnije uz savjet jednog odvjetnika prestajem s uplatama jer mi je rekao da je to neka muljaža. Kako sam stan plaćao 1300 kn, za život ne bi ostalo ništa, odnosno jako malo. I onda dolazi 12. mjesec 2009. godine kad sam trebao podići novce na bankomatu, ali transakciju nije bilo moguće ostvariti. Imao sam još toliko novaca da mogu platiti autobus iz Popovače u Sisak gdje mi je banka, da vidim što mi se događa s računom. Na šalteru u banci mi saopćavaju da je račun blokiran po ovrsi i da nisam u mogućnosti podići ništa od sredstava, bez obzira koliko račun bio težak. Uza sva moljakanja i uvjeravanja da nemam od čega živjeti i bez obzira što sam u tom trenutku na računu imao oko 4000 kn, ja sam iz banke izišao kao pokisli miš. Nije mi bilo druge nego se iz Siska vratiti u Popovaču pješice, a to je 25 kilometara. To je bilo 23. 12. 2009. godine. Dolaze Božić i Nova godina, a ja sam u stanu u Popovači bez kune, bez hrane i bez ičega. Znam da još dolazi 5. siječanj 2010. godine i s obzirom da nemam za stan morat ću van. Zima je, gladan sam, a izlaza ne vidim. Što ću napraviti 5. siječnja? Hoće li stići kakvo rješenje? Ne znam. Da barem imam cigaru za

zapaliti. Nemam. Praznici su. Božić je, gledam na TV-u pune stolove hrane, blagostanja i meni je odmah lakše, vizualno kao da sam i ja jeo. Samo molim Boga da je na TV-u zanimljiv program, da zaboravim malo na sebe. Prolazi i Nova godina, svi se vesele, pucaju, slave, ja ne izlazim iz svog kreveta, osim na WC. Kuda ču, sa čim ču? Trebao sam poslije te Nove godine ići kod svoje doktorice jer se pokrenuo postupak za invalidsku mirovinu, ali već sam tada znao da će mi sve to propasti jer neću biti na komisiji, nemam kako doći, a tko zna gdje ču ja biti. Ni sam ne znam, ponovno mi se roje misli o suicidu. Kako ga napraviti najbezbolnije, trenutno. Eh da, bio sam nekada u JNA i imao sam službeni pištolj, to je prvo rješenje, brzo gotovo, ali što vrijedi kad ga nemam, a video sam i probao da sve ostalo boli. Nisam Vam rekao da sam se jednom probao s nožem, ali je kolega naišao na vrijeme da me spriječi. U Kölnu sam bio na 18. katu, dalek put do dolje, a udarac u beton sigurno boli. Ne preostaje mi za sada drugo nego čekati taj 5. siječanj i gazdu, možda zakasni koji dan pa ču još moći ostati u topлом stanu, ako stigne na vrijeme, što onda, kuda? Van moram, jer mi je potpuno jasno da me besplatno ne može držati u stanu, a račun odblokirati ne mogu. To mi nikako

nije bilo jasno, da ti zablokiraju sva sredstva koja primaš mjesečno, bez obzira na koliki iznos dug bio. Da ne možeš živjeti od zraka. Da, još su mi u banci rekli da me terete za 12-tak tisuća kuna s kamatama, iako sam im uplatio 4400 kn. A ja sam digao samo 3000 kn. I tako su te 3000 kn odredile moj daljnji put i drugačiji život poslije 5. siječnja 2010. godine. Postao sam beskućnik, bez vjere i nade u budućnost, s potpunom neizvjesnosti, ulazak u tunel kojem ne vidim duljinu. Ipak je dobro da je gazda došao 5. siječnja, barem da tu nema neizvjesnosti. Uz ispriku da mu je žao, pitao me kuda ču? A kuda? Najbolje mi je zaputiti se za Zagreb, veliki grad, veće mogućnosti. Kako ču se snaći? Ne znam, krenut ču na kolodvor pa ču vidjeti što i kako. Kad me je video kako izgledam, još mi je dao 30 kn da mogu doći do Zagreba. Što ču sa robom i namještajem? Nisam ponio ništa sa sobom, samo sam se obukao najtoplje što sam mogao, a gazda će robu odnijeti u Caritas. Imao sam lijepe robe, kupljene u Njemačkoj. Sjeo sam za vlak u Popovači, konduktor je stigao tek poslije Ivanić Grada. „Dokle majstore?“, pita on mene. „Ma idem tu do Sesveta“ kažem ja, pogleda me malo sumnjičavo i ipak naplati samo 11 kn. Ostaje mi 19 kn, izvrsno, ipak ču večeras prvi puta jesti ove godine, nakon 10 dana gladovanja.

Da li je to dobar znak? Vidjet ćemo, još nisam stigao u Zagreb. Po dolasku u Zagreb odmah odlazim u dućan u pothodniku, kupim pola polubijeloga i 15 dkg tirolke, žurim na kolodvor u čekaonicu i slažem sendvič. Polako stavljam kolut na kolut salame, a miris tirolke se samo širi. Od samog mirisa sam skoro sit, gledam okolo da vidim da li i ostali zamjećuju taj zanosni miris tirolke, međutim ostali gledaju svoja posla i žure, jedni ovamo, drugi onamo. Najbolje da se i ja posvetim svome poslu, sendviču, ali najbolje mi je da ga pojedem pola jer već desetak dana nisam ništa jeo, a pola da ostavim za kasnije da mi ne bude zlo, i tako za drugi sendvič nemam.

Tu noć sam prespavao na glavnom željezničkom kolodvoru, na klupi u čekaonici, bilo je toplije nego vani. Drugi dan sam cijeli proveo na tom kolodvoru, samo sam povremeno izlazio protegnuti noge i otići do pothodnika na WC, jer sam video da je besplatan tako da mogu obaviti tu potrebu bez da razmišljam kako namaknuti kune za toalet. Kad sam pronašao poneki duži opušak bio sam sretan da barem mogu povući nekoliko dimova, jer sam dugogodišnji pušač pa mi je bilo teško bez cigarete.

Kako sam sjedio po cijeli dan na kolodvoru, počeo sam zamjećivati razliku ljudi koji negdje putuju

od onih koji se samo povlače po kolodvoru i sklanjaju se od pasje zime vani kao i ja. Zatim sam počeo pratiti što oni rade i kako se snalaze. Vidio sam da jedni kad se spusti noć, negdje poslije 22 sata vade iz ormara neke kartone, prostru ih po podu, stave torbu za uzglavlje, kaputima se pokriju i tako spavaju. Čak skidaju i cipele i odlože ih uz zid. Policija po nekoliko puta obilazi čekaonicu, poneke bez karte udaljavaju jer ako nisu putnici ne mogu dugo boraviti u čekaonici, a ove koji spavaju po kartonu ne diraju.

Tada sam shvatio da su to već stari poznanici policije, a ja sam se samo brinuo da ne provjeravaju mene. Zato sam gledao da se ničime ne ističem već da mirno sjedim na klupi, budem tiho i da izgledam kao da čekam vlak. No nakon tri-četiri noći kad su već prepoznali moj lik, i da duže boravim na kolodvoru, zapitali su me kuda putujem. Kako nisam imao kartu, ljubazno su mi objasnili da ne mogu tu biti i da moram napustiti čekaonicu. Izađem van, ponoć je prošla, vani snijeg pada, a ja ne znam kuda sada. Odem malo do pothodnika, šetam, jer tamo ipak ne pada i razmišljam. Na kraju se dosjetim da postoji i autobusni kolodvor te se zaputim tamo. Tako sam dva tjedna boravio na autobusnom i željezničkom kolodvoru. Kad sam

vidio da pojedinci skupljaju boce odlučio sam i ja prikupiti koju da barem imam za kruh. Kad sam prvi put skupio 10 boca, odem do dućana u Pothodnik, dobijem 5 kuna i kupim pola polubijeloga za 3 kune i nakon tri takve akcije još sam imao i za 10 dkg tirolske, pa je to već bila bogatija trpeza. Po noći sam obišao sve pepeljare u kojima se moglo naći dosta opušaka cigareta pa sam skupljao u dvije, tri kutije da imam i preko dana, jer me bilo sramota pred ljudima uzimati. Kako se dva tjedna nisam kupao, brijao niti mijenjao odjeću, počeo sam zaudarati sam sebi, ali nisam znao kako to riješiti, a zbog toga mi je bilo sve hladnije, nikako se ugrijati. Uđem u tramvaj prema Pothodniku, u njemu je toplo a ja drhtim i cvokoćem zubima. Jednom prilikom na autobusnom sam počeo razgovarati s čovjekom koji je također boravio na kolodvoru kao i ja i tada me upitao gdje se hranim, kupam i tako. Kad sam mu odgovorio da nigdje nisam pronašao takva mjesta, (a nisam ih ni tražio, jer Zagreb je velik, a ja ne znam odakle da počнем, iako sam čuo da postoje pučke kuhinje, al mislio sam da za njih treba neka socijalna potvrda), on mi reče da on ide svaki dan na doručak u Gundulićevu, a na ručak u Jukićevu kod sestara Majke Terezije i da nije potrebna nikakva potvrda, već samo dođeš, sjedneš i dobiješ

hranu. I tako me čovjek odvede prvi puta, pokaže mi put, i kad sam ušao u prostoriju za ručak ugodno sam se iznenadio što je toplo. Bila je srijeda 13. 01. 2010. Nakon završetka molitve i zahvale za hranu koju ćemo blagovati, s nestrljenjem sam čekao da vidim što nam to donose za jesti. Bila su pečena pileća krilca, pire krumpir i malo salate, te kruh. Kad sam to pojeo donijeli su još svakome po jedno, dva krilca, jer je bilo viška i nakon toga po izlasku van više mi nije bilo hladno već sam se osjećao sito i ugodno. Kako četvrtkom pučka kuhinja ne radi, nisam se nigdje micao s kolodvora, a čovjek mi reče da će me voditi u petak na isto mjesto ali u 9 sati ujutro, jer se tu mogu okupati, obrijati i promijeniti veš. Tako smo i uradili. Poslije kupanja i promjene veša, ali bez brijanja (jer se moja dvotjedna brada nije mogla obrijati britvicom), bio sam kao preporođen, malo sam više živnuo i odlučio sam da danas kad dođem na ručak zamolim časnu sestruru za jedan ležaj, ako imaju slobodan, jer mi je rečeno da se tu nalazi prenoćište za beskućnike, a ja sam ustvari postao beskućnik. Kad sam časnoj sestri iznio svoj problem i vidjevši me kako izgledam, rekla mi je da je sačekam pred ulaznim vratima dok ona ne obavi svoje poslove. U sebi sam vagao da li je to znak da će imati za mene mjesto ili

će mi na lijep način objasniti da je sve puno jer je kapacitet ograničen. No ovaj put je sreća (ili Božja ruka) bila na mojoj strani. Časna sestra je izašla i svojim blagim glasom rekla: "Dođi Drago sa mnom". Odmah mi je i ime zapamtila i nekako sam odmah u svom srcu imao puno mjesta za nju, a kasnije i za sve ostale časne sestre, kao i za tu Božju kuću. Odvela me u prostorije prenoćišta, pokazala mi krevet gdje će spavati, kupatilo gdje se mogu okupati, dala mi je pribor za osobnu higijenu, kao i čisto rublje. U tom momentu činilo mi se kao da sam došao u neki hotel. To veče kad sam se uredio, okupao, obrijao, promijenio čisto rublje, večerao i kasnije kad sam legao u topli krevet, činilo mi se kao da sam dobio glavni zgoditak na lutriji.

Tih prvih dana u domu bio sam manji od, kako se kaže, makova zrna. Pratio sam kakav je kućni red, što su čije obaveze i gledao sam kako i na koji način mogu ja pomoći u radu ove kuće, samo da se osjećam sigurno i da nema bojazni kako će me izbaciti van, jer sam onda opet na dnu. Prvih mjesec dana, dok sam se malo uklopio u sredinu, nisam želio od nikoga ništa tražiti jer sam uvidio da su to sve isto beskućnici kao i ja, pa čak ni jednu cigaretu, nego sam znao izaći malo van na dva sata, prošetati i kupiti nekoliko čikova, da imam za povući

koji dim. Bilo mi je u redu da postoji određeni kućni red, jer sam i tako u bivšoj JNA naučio da se čovjek mora prilagođavati i pridržavati određenih pravila. Kad je prošao prvi mjesec u prenoćištu, jedan kolega mi je predložio, a vidjevši da nemam nikakvih sredstava niti primanja, da pokušam prodavati časopis o beskućnicima "Ulične svjetiljke", te si tako namaknuti koju kunu za osnovne potrebe. Pokazao mi je gdje se moram javiti i objasnio kako je ta prodaja časopisa organizirana. Imao sam pravo na prvih pet brojeva besplatno tako da bih prodajom istih mogao kupiti nove brojeve za prodaju. Sam početak prodaje bio je pun nelagode jer nisam znao kako će ljudi reagirati i nisam imao pojma da već dosta ljudi zna što taj časopis predstavlja i o kome piše. Cijena časopisa bila je 8 kn, a ja sam ga kupovao po 4 kune, jer pola je islo meni kao prodavaču, a pola je bilo namijenjeno za štampanje novoga broja. Prodajom tih prvih pet brojeva koje sam dobio besplatno mogao sam kupiti novih deset brojeva po 4 kn, te prodajom istih zaraditi koju kunu za sebe. Već sam u samom početku uvidio da je većina ljudi senzibilizirana za tu tematiku pa se događalo da već na samom početku dobijem za jedan časopis i po 10-20 kn bez potrebe vraćanja kusura. Sad sam mogao kupiti i cigarete

i sačuvati novac za kupnju novih brojeva koje će prodavati. Na ovaj način postao sam ovlašteni prodavač "Uličnih svjetiljki" i to još uvijek radim i danas, tj. već 2,5 godina, no sada sa smanjenim vremenom, jer imam i drugih obaveza.

Ovdje ću još objasniti da sam u toku ovog perioda prodaje imao različitih ugodnih iskustava. Prvo od toga da isti kupuju svi slojevi tj. od srednjoškolaca do umirovljenika, većinom ženski dio, ali i dosta dobar dio muškaraca. Ponekad se događa da dobijem novac, a ljudi ne žele uzeti časopis ili su ga već kupili, neki samo doniraju novac i to u iznosu od 10 pa čak do 50 kn, a u par slučajeva bilo je donacija i od 100 kn. Uz tu materijalnu stranu koja mi je pomagala, još više mi je pomoglo što su mi ljudi koje do tada uopće nisam poznavao počeli davati podršku, hrabrili me i savjetovali. U ovom periodu stekao sam dosta stalnih kupaca, novih poznanstava, gdje me ljudi prepoznaju i na ulici, kao i dosta novih prijatelja. Jednom rečenicom, "Ulične svjetiljke" bile su moj prvi korak u resocijalizaciju i ponovni život, i one su mi omogućile da u sadašnjosti imam određene obaveze i ispunjen život s čvrstom vjerom u bolju budućnost.

Nastavio sam živjeti u prenoćištu doma, a s obzirom da znam kuhati i snalazim se u kuhinji

kao riba u vodi, počeo sam nakon dva mjeseca najprije prati sude a kasnije i pomagati kod kuhanja obroka za pučku kuhinju gdje dolazi svaki dan blizu 200 ljudi na ručak, plus šezdesetak štićenika koji borave u domu. Taj posao u kuhinji obavljam i danas iako već jednu godinu i sedam mjeseci ne živim u prenoćištu i već sam se osamostalio i podmirujem si privatno sobu u kojoj živim. Nakon par mjeseci prodaje "Uličnih svjetiljki" upoznao sam se s djelatnicima Volonterskog centra Zagreb (VCZ), koji se uz poslove koordinacije i upućivanja volontera u razne udruge kojima je potrebna pomoć u organizaciji rada i samom obavljanju određenih poslova, organiziranju kampova i raznih kampanja, jednim dijelom bave i beskućnicima Grada Zagreba. U početku je to bio samo odlazak na kavu u njihove prostorije, a kad smo se malo bolje upoznali uzeli su me u svoj program podrške beskućnicima. Koordinatorica u VCZ-u Višnja Pavlović je započela najprije individualni rad sa mnom gdje sam joj ispričao ukratko ovu svoju priču kako bi vidjela na koji način mi mogu pomoći u resocijalizaciji. Uspostavila je kontakt s mojim centrom za socijalnu skrb pa sam nakon dva mjeseca počeo dobivati socijalnu pomoć u iznosu od 500 kn. Zatim je pronašla jedan klub

lijеčenih alkoholičara, prijavila me, pa sada već više od godine dana redovito pohađam taj klub. Kako sam se u jednom trenutku ponovno počeo loše i depresivno osjećati, odvojila je više vremena za mene da mogu doći kod nje na razgovor, da posjetim liječnika i psihijatra, pa sam nekoliko mjeseci ponovno uzimao terapiju, te mi je na taj način pomogla da lakše prebrodim ovo krizno razdoblje. Zbog svega ovoga, uključila me u rad na njihove kreativne radionice gdje zajedno volonteri i beskućnici izrađuju prigodne radevine koji se povremeno prodaju na štandovima, te se na taj način vraćaju sredstva uložena u materijal, a beskućnici koji su sudjelovali u izradi dobiju određeni iznos za svoje potrebe. Na ovaj sam način započeo suradnju s VCZ-om koja traje već više od dvije i pol godine, a koju smo kasnije još i obogatili i proširili, pa sam već i ja posao volonter VCZ-a.

Na jednoj od radionica koju smo imali u prostorijama knjižnice na Trešnjevci gdje smo izradivali ukrasne kutijice, upoznao sam gospođu Sanju Bunić, djelatnicu Gradske knjižnice, koja mi je omogućila da se učlanim u knjižnicu, pa sam si na taj način mogao posuditi i koju knjigu jer sam volio čitati knjige, a sada sam u prenoćištu imao vremena za čitanje.

No, nakon nekog vremena kad sam htio neku posebnu knjigu ili autora, a nisam ih našao na policama, objasnili su mi da se najveći fond nalazi u podrumu te se takve knjige traže preko kompjutora, napiše se oznaka knjige i onda je dobiješ. Problem je bio u tome što ja nisam nikada imao kompjuter niti sam znao na njemu raditi pa mi je Sanja predložila da dođem kod njih u knjižnicu na radionicu informatičke pismenosti za treću životnu dob, te se na taj način naučim korištenju kompjutera. U četiri termina od po dva sata uspio sam savladati tu problematiku pa sam se važno spustio u prostoriju gdje se izdaju knjige te sam samostalno preko kompjutera pronašao u katalogu tri knjige koje sam želio, napisao oznake i sačekao da mi ih dostave. Kad je to bilo obavljeno izašao sam van krenuo prema prenoćištu s knjigama i razmišljao: „Sada sam bogatiji sa svojim znanjem jer sam uvidio da korištenje kompjutera nije bio nikakav bauk, samo se trebalo malo potruditi, jer ipak se u današnje vrijeme sve više koristi kompjuter, a osoba koja ne zna koristiti kompjuter isto kao da je malo zaostala u razvoju“.

Tako sam se neko vrijeme koristio tim svojim novim znanjem i vještinom, te sam jednom prilikom dvojici starijih kolega beskućnika

iz prenoćišta pokazivao u knjižnici kako i oni mogu sebi pronaći knjige koje žele. Tada nas je vidjela gđa Sanja Bunić, pa je došla na ideju da uz već postojeću radionicu za treću životnu dob, oformimo i novu za informatičku pismenost za beskućnike, jer je to ipak kategorija ljudi koji nemaju kompjutere, a i dobar dio njih se niti ne zna služiti njima. Predložila mi je da ja vodim tu radionicu, a ona će mi pružiti svu moguću pomoć i po potrebi još i mene dodatno usavršiti u korištenju kompjutera. Pristao sam iz dva razloga. Prvi je što će to meni osobno dobro doći, jer ću se još bolje znati koristiti kompjuterom, a drugi je što sam želio da i drugi beskućnici mogu doći na jedno mjesto, gdje imaju na raspolaganju tri kompjutera te se na istima prvo naučiti raditi, a kasnije se poslužiti u pretraživanju određenih informacija bilo da su vezane uz posao, zdravlje, hobije, zanimljivosti i dr. Radionicu smo otvorili početkom 11. mjeseca 2010. godine i do sada je kroz nju prošlo dosta korisnika, neki jednom, a neki i desetak puta koji su svi redom bili oduševljeni što im je knjižnica dala svoj prostor i kompjutere na raspolaganje te su zbog toga svi zahvalni. Na ovaj smo način proširili glas da knjižnica nije samo mjesto gdje se posuđuju knjige nego da se u njima organiziraju i

drugi sadržaji. Od tog 11. mjeseca ja sam postao volonter i u Knjižnicama grada Zagreba (KGZ), te sam dobio volontersku knjižicu u koju mi se upisuju sati volontiranja i udruge gdje sve volontiram.

Na jednoj od kreativnih radionica naučio sam izrađivati prigodne unikatne čestitke pa sam do Božića i Nove godine uspio napraviti i prodati negdje preko 100 komada i na taj način sam si uštedio nešto novaca koje ću kasnije upotrijebiti za plaćanje sobe. Čak su i slike tih čestitki osvanule i na internetu pa je bilo dosta upita na koji način se može doći do njih, jer se ljudima svidjelo što je svaka čestitka ručni rad, tj. unikat. Poslije sam ih izrađivao i za Valentino, Uskrs, rođendane, vjenčanja i druge prigode. Kad sam si prikupio određeni iznos, počeo sam si tražiti adekvatnu sobu koju bih mogao plaćati i na taj način oslobođiti mjesto u prenoćištu za neku drugu osobu kojoj je potrebno da se skloni s ulice. Krajem 2. mjeseca 2011. odlučio sam se i na taj korak, te sam evo još uvijek u toj sobi pa imam više vremena i za druge aktivnosti koje su mi se nametnule mojim angažmanom, počevši od volontiranja u više udruga, čišćenje stubišta i uređenje nekoliko vrtova i okućnica, kao i odlazak četiri puta tjedno u pučku kuhinju gdje sam nastavio pomagati u kuhanju obroka.

S obzirom da je 2011. godina proglašena godinom europskog volontiranja, VCZ je pokrenuo jedan projekt inkluzivnog volontiranja u koji su bili uključeni beskućnici i dugotrajno nezaposlene osobe, da dio svoga slobodnog vremena iskoriste u dobrotvorne svrhe, tj. da pomažu udrugama gdje je to potrebno te im se možda na taj način otvore neke mogućnosti za zapošljavanje. I ja sam se uključio u taj program pa sam počeo volontirati u još dvije udruge, osim knjižnice. Volontirao sam tri mjeseca u udruzi Djeca prva. Pomagao sam odgajateljici u vrtiću na Kozari Boku gdje je bila jedna radionica za djecu predškolske dobi i svi su me odlično prihvatali, a meni je bilo lijepo družiti se s malom djecom. Njima je bilo zanimljivo da se sad odjednom u vrtiću osim tete pojavi i jedan striček. Još sam počeo volontirati i u Crvenom križu. To je dnevni centar pokraj autobusne stanice gdje dolaze ovisnici o drogama, a moja uloga je bila da s njima što više razgovaram o raznim društvenim temama, da im skuham kavu, zapalimo cigaretu, igramo društvene igre, itd.

Oni provode jedan program koji je nazvan „Smanjenje šteta i rizika od zaraznih bolesti“, te na tom mjestu ovisnici mogu dobiti

novi sterilan pribor za svoje potrebe. Meni nije bilo problem uklopiti se u njihovo okruženje jer sam i sam ovisnik o alkoholu pa imamo dosta dodirnih točaka po temama ovisnosti, apstinencije i drugo. Kod njih sam dolazio jednom tjedno po četiri sata i volontirao sam oko 6 mjeseci.

Mogu samo reći da mi ta volontiranja ne padaju teško već ih smatram kao radnu terapiju za svoju bolest ovisnosti i depresije, a kroz ta druženja upoznao sam širok krug ljudi te me na svakom mjestu dočekaju s osmijehom i veseljem, a to mi pomaže u podizanju moje sigurnosti, motivira me na pozitivne stvari i daje mi snagu za normalniji život.

Na kraju mogu reći da sam kroz ovaj svoj život imao uspona i padova, da svaki pad koji sam napravio duplo više boli od prethodnog. Sada sam već zašao u godine kada je teško počinjati život iz početka, organizam je od tih stalnih borbi već dosta iscrpljen, a snaga polako kopni. Iz tog razloga ću pokušati ne pokleknuti u ovom sadašnjem pokušaju da se vratim u normalniji život i da ne iznevjerim sebe i sve ove poznate i nepoznate ljude koji su mi nesebično pomagali da ustrajem.

Josip Šegota

## BEZ NASLOVA

2002. godine postalo je nesnošljivo i morao sam napustiti svoj dom i otići na ulicu. Našao sam se potpuno sam, na okrutnoj ulici. Tada je počela moja borba za opstanak. Po zakonu nisam imao pravo na socijalnu pomoć. Spavao sam po prenoćištima i jeo po pučkim kuhinjama. Morao sam se družiti s ljudima s kojima u normalnim okolnostima ne bih dolazio u kontakt. Danju sam lutao gradom, naravno bez lipe u džepu. Više gladan nego sit. Znao sam stajati pred pekarom i gledati kruh. Nisam imao dvije kune da kupim pola kruha iz kalupa. Siguran sam da sam nekoga zamolio da bi mi kupio kruha, ali nisam želio žicati, radije sam bio gladan.

Sveti Vinko je zaštitnik sirotinje. Časne sestre imaju samostan u Frankopanskoj pa one svako jutro i nedjeljom daju doručak za sirotinju i beskućnike. Jedne nedjelje išao sam tamo na doručak. Nije to neka kalorična hrana i od toga ste za čas gladni, ali bolje i to pojesti nego ništa. One u samostanu imaju dom umirovljenika za svećenike pa kuhaju njima i kad ostane od hrane, one nešto nadodaju da nahrane bijednu i jadnu sirotinju i beskućnike.

Jedne nedjelje nakon doručka sjeo sam na klupu u Varšavskoj ulici, pušio i razmišljaо.

Moja pokojna mama imala je jednu prijateljicu koja je bila Jehovin svjedok. Stalno nam je donosila njihov časopis. Bio sam upoznat s tom vjerom, ali nisam mogao prihvatiiti da odbacim svoje kršćanstvo. Sjedim ja tako na klupi i razmišljam sam, kad mi pristupe dvije starije gospode. Daju mi časopis. Moja naobrazba mi ne dozvoljava da ih otjeram. Zahvaljujem, ali one su uporne, stavljaju meni na klupu, toga sam se dosta načitao. Kažu one, neka ostane, netko će čitati. Nije bio sam taj časopis, već još jedan. Taj još nisam čitao, uzimam ga u ruke i počinjem čitati. Ista situacija kao i kod mene. Hvala tim ženama.

Sada se više ne sjećam kako sam došao do tih knjiga. Otišao sam u knjižnicu i našao dvije knjige. Jedna se zvala *Dar disleksije*. Napisao ju je neki Amerikanac Ronald D. Davis. Knjiga detaljno opisuje situaciju koja se događala meni, ta bolest zove se disleksija. Navode se i neki poznati ljudi koji su bili dislektičari. To su geniji, samo im pisanje i čitanje ne ide i ne mogu ga savladati. Isto kao i u mom slučaju, sve u redu, ali kada je škola u pitanju - lom i agresija. Jednom zgodom kad je moja supruga išla terapeutu, da ubijem vrijeme uzimam u čekaonici neki časopis, mislim da se zvao *Vaš liječnik* ili tako nekako. Unutra nalazim povelik članak, napisale ga

dvije doktorice iz bolnice za djecu u Klaićevoj ulici. Opisuju disleksiju detaljno. To je opaka bolest ako se ne lijeći pravilno i na vrijeme. Dislektičari, budući da ne mogu svladati čitanje i pisanje, moraju se istaknuti na drugi način, a to je brza vožnja automobilom, konzumiranje velike količine alkohola i korištenje opojnih sredstava. Treba puno vremena da se bolesnik oporavi. Sada mi je bilo sve jasno, ogorčen i ljutit pitam se gdje su bili ti doktori i pedagozi da sam ja kao dipl.oecc morao to sve saznati i radi toga provesti pet godina na ulici, da ne dođe do krvoprolića, da sam ja morao dati svoju žrtvu. Što su ta djeca dislektičari propatili? Onda, prije dvadeset godina, nije se znalo za tu bolest niti se tome prilazilo sa znanstvenog aspekta. Radi neznanja i krivo postavljene dijagnoze, uništена je jedna obitelj i mlađi ljudski život.

Kada čovjek postane beskućnik, ne treba za to nikoga kriviti. Neki su sami krivi, a neke je na to doveo splet okolnosti. Kada sam dobio otkaz u državnoj firmi, da bih mogao preživjeti otvorio sam ugostiteljski obrt, propao i bankrotirao. Svi su mi okrenuli leđa, izgubio sam sve prijatelje, rodbinu, znance. Bilo je teško. Masu mojih prijatelja beskućnika više nema. Pomrli su od tuge i žalosti, alkohola i tumaranja cijelih dana, bez cilja gradom. Popiju četiri ili pet piva i to one najlošije klase ili pola litre rakije sa placa i za šest mjeseci - smrt.

Zakleo sam se da neću završiti kao oni i umrijeti unereden, na nekoj klupi u parku ili na ulici.

Na glad se čovjek može naučiti, nije teško. To je bilo samo jednom u mom beskućničkom životu. Ja i moj kolega pozvani smo na ručak kod jedne obitelji. Za ručak je bila domaća juha, masna, poslije pohani šnicli, salata i kolači. Mi se onako pregladnjeli toga, prezderali. Kada smo se tramvajem vozili u prenoćište, mog debelog kolegu je oblio znoj, curila je voda iz njega, a ja sam morao izletjeti iz tramvaja i u grmlje. Bilo nam je slabo, pozlilo nam je, jer nismo bili naučeni na kaloričnu hranu. Bila su to teška vremena.

Mi beskućnici smo za ostale pijana marva. Nemamo mi novaca da odemo u neki lokal popiti pivu nego ločemo ako imamo zašto, po koju pivu iz dućana u parku zamotanu u papir, da nas policija ne piše. Ja i moj pokojni prijatelj Stanko skupimo flaša, gledamo koliko imamo, pa kupimo jednu „krmaču“ (to je piva od dvije litre), kopamo po Zrinjevcu da nađemo dvije flaše od pola litre, isperemo to u fontani, onda polako pijuckamo i drobimo jedan drugom gluposti.

Jednom sam bio na proslavi mature u Pivovari. Posluživali su miješano pečeno meso, a na stolu je bilo vino i to ono flaširano. Bio je i s nama jedan iz razreda, čovjeku krenulo, bogat. Neće on piti to vino, zove on konobara, ovaj mu nosi butelju, gleda on etiketu, klima

glavom, može. Otvara konobar flašu, daje mu čep u ruke, šnjofa on čep, klima glavom, može. Toči mu konobar u čašu, gleda on u čašu, vrti, mljackinga, proba, može. Popio on tako dvije butelje, skupo je to. Sjeo u kola i otišao. To je fini gospodin, za njega nitko neće reći da je alkoholičar.

16 godina sam radio u jednoj državnoj firmi. Danas su na tapeti da su najviše pokrali. Radio sam i ja tamo, ali kao blagajnik u smjenama. Želio sam ući u upravu, ali ne ide to. Gleda se podobnost, a ne sposobnost i faks. Svi mi blagajnici moralismo nositi pločice sa imenima. Ja sam tražio da uz moje ime napišu akademsku titulu. Jednom kada sam jednoj stranci naplaćivao, pita me, kako to ja s titulom radim kao blagajnik. Odgovorio sam mu da je to uobičajeno, da naši rukovodioci imaju po dva doktorata. Dobio ja novog šefa i ne mogu dogurati ni do vode smjene. Ja budaletina, kažem mu u lice da on nije sposoban za taj posao. Nisam u životu video da netko može toliko popiti. Nastalo je šikaniranje. Najprije sam završio na disciplinskoj, a kada su vidjeli da ne mogu ništa, dobio sam suspenziju. Prošla su tri mjeseca, zove me otac i kaže mi: treba te policija. Odveli su nas trojicu na ispitivanje u Petrinjsku. Tamo sam proveo cijeli dan. Navečer su nas trojicu odveli istražnom succu na Županijski sud. Hvala im, tako sam bar u životu bio u zatvorskoj ćeliji. Istražni sudac nas je pustio da se branimo sa slobode. Naravno, sud nas je oslobođio,

mislio sam da će se vratiti na svoj posao, ali ne, prebačen sam za kaznu u neku tehničku ispostavu, tamo sam sjedio po cijele dane ne radeći ništa. Na ulici sam sreo jednog saborskog zastupnika te ga zamolim da urgira za mene, da se vratim na staro radno mjesto. Kasnije je i on propao u čistki. Ipak sam se vratio u svojstvu višeg stručnog suradnika. Dobio novog šefa, a taj je bio glavni za sve naplate. Maše on slikom, zaposlio ga visoko pozicionirani političar. Jednom, zove on mene u svoj ured i pita me kako se dolazi k njemu. Gledam ga u čudu, pa čist sam, nisam pijan. Moja lajava gubica morala je proraditi pa mu odgovorim: ja tu radim već 17 godina, a ti si došao preko veze, ono što ćeš mi ti reći za to mi ne treba olovka ni rokovnik. Tako sam ja završio na nekom poslu u Zagorju. Zovu me u upravu na disciplinsku komisiju gdje dobivam raskid ugovora o radu. O tome da primam plaću a ne radim, pisao sam Vladi, Hrvatskom saboru, Uredu Predsjednika Republike, svima. Ali nisam dobio nikakav odgovor. Onda je na vlasti bila jedna politička stranka. Uzmem ja svu dokumentaciju i lijepo u središte stranke, primila me glavna tajnica. Bio je osmi mjesec, ljeto, ljudi na godišnjem uživaju na moru, a ja jadan lunjam gradom. Kaže mi glavna tajnica da ide na godišnji i da se vraća u devetom mjesecu. Lunjam ja tako jadan okolo i molim Boga da dođe taj deveti mjesec. Vratila se gospođa sa godišnjeg, primila me,

ali mi kaže da ona ne može ništa, jer je žena. Zvao sam je kasnije još nekoliko puta, ali me više nije htjela primiti. Gotovo. Poslao sam i pisao drugoj stranci, ali ni oni nisu reagirali. Tako sam, jadnik, lutao gradom kad, vidim, visi zastava jedne druge političke stranke. Oni su primali građanstvo. Bio je to gradski, a ne središnjica. Tamo su dolazili građani. Primio me Z.B. Objasnjavam mu kako sam doživio nepravdu, pa ga molim da on urgira kod moje bivše firme da se moja nepravda ispravi. Ni on nije mogao učiniti ništa. Jednom zgodom, kada sam bio kod njega na razgovoru, onako bez veze bubnem ako se ikada izvučem iz te krvave ulice, da će napisati knjigu *Beskućnik i latalica*. Zaboravio ja na to, pa kad smo se ponovo sreli, pita on mene jesam li počeo pisati knjigu. Nisam. On kaže: pa pišite. Tako je nastala moja knjiga<sup>24</sup>, na poticaj Z. B.

Kada sam propao, lažnim ugovorima izgubio sam kuću na moru. Tada nisam mogao ništa. Kada sam se ponovno vratio u svoj dom, krenuo sam u akciju. Ali otkud mi novci za vrhunske odvjetnike? Jedno vrijeme zastupao me jedan odvjetnik, a sada drugi. Badave, jer ja novaca za takove nemam. Krajem trećeg mjeseca čekam odluku Županijskog suda u Sisku.

<sup>24</sup> Josip Šegota objavio je 2009. godine autobiografsku knjigu *Beskućnik* – pet godina na dnu Zagreba.

Presuda je donesena, ali je predmet na prepisu. Zahvaljujući mojim odvjetnicima mislim da će pravda biti zadovoljena, jer bez njih ne bih mogao ništa, jer nemam novaca za odvjetnike, a kamoli za ovakve.

I tako, malo po malo, korak po korak, gubitak posla, bolest u obitelji, bankrot u poslu, sve se nakupilo i ja postao beskućnik - pet godina na dnu Zagreba.

Vozim se tramvajem na Kvatrić. Iz tramvaja gledam van. Na klupi u parku, u Branimirovoj čovjek sjedi sam, zamazan, kraj njega velika plastična vrećica. Izgubljeni pogled mu nekud luta, sigurno nešto razmišlja. Mislim si u sebi: e, stari moj, gotov si, ulica te pojela. Dat će ti grad, ne grad, nego porezni obveznici, da prespavaš u nekoj sobi s ovakvima kao ti, a oni ti ne mogu pomoći. Dobit ćeš i pučku kuhinju da napuniš svoj prazan želudac. Lutat ćeš okolo po crkvama da dobiješ kakav sendvič. Jest ćeš samo žlicom, nož i vilicu nećeš dobiti. Vidim mu na licu gorčinu i jad. Malo nas je uspjelo izvući se. Drži se, bori se, možda uspiješ, ali bit će ti teško. Ostao si sam, napušten, zaboravljen od svih. Neka ti Bog pomogne, jer drugi neće.

1 Siromaštvo - najveći svjetski problem (2005). <http://www.puls.hr>



**R**adi se o vrijednom zborniku tekstova koji široj, a posebno stručnoj javnosti, Rosvjetjava osnovne probleme „ljudi s ruba društva“, za čiji smo položaj (ako ne prihvatimo neoliberalno, uostalom neeuropsko, poimanje isključivo „osobne krivnje“ beskućnika!) svi mi, pripadnici društva, na neki način krivi. Stoga im organiziranom, grupnom ili pojedinačnom akcijom moramo pomoći. Ukratko rečeno, ova nam publikacija pruža nužna saznanja o beskućnicima u Hrvatskoj. Ona pomaže da se osmisle programi te kreiraju metode društvene integracije beskućnika. Istovremeno, u njoj prezentirani tekstovi poziv su na daljnja sustavna istraživanja beskućništva, koja trebaju pomoći u suočavanju hrvatskog društva s ovim drastičnim oblikom socijalne isključenosti. Posebno će ova publikacija biti koristan priručnik socijalnim radnicima i pripadnicima pomažućih profesija u svakodnevnom radu s beskućnicima.

**prof. emeritus Vlado Puljiz**

**O**vaj je zbornik namijenjen prvenstveno krugu zainteresirane stručne javnosti iz područja socijalnog rada i socijalne politike, ali i političkoj javnosti te kreatorima socijalnih mjera. Objavljeni radovi mogu biti od koristi stručnjacima koji rade u različitim institucijama koje skrbe o beskućnicima, ali i poticaj akademskoj i istraživačkoj zajednici da cijelovitije istraži i objasni fenomen beskućništva u Hrvatskoj. Ovaj zbornik radova predstavlja doprinos nastojanjima da se fenomen beskućništva cijelovitije istraži u Hrvatskoj te da se sukladno dobivenim spoznajama koncipiraju učinkovite mjere protiv beskućništva. Čitatelji mogu u zborniku pronaći istraživačkih podataka i informacija, stručnih prijedloga i iskustava koji su od pomoći kako onima koji koncipiraju i planiraju socijalne mjere i intervencije prema beskućnicima tako i onima koji ih provode. Ovakva publikacija, osim što potiče interes stručnjaka i znanstvenika za temu beskućništva, doprinosi većoj osjetljivosti javnosti prema ovoj uistinu socijalnoj isključenoj i ranjivoj skupini.

**prof.dr.sc. Zoran Šućur**

