

Poželjni modeli socijalnog uključivanja osoba u beskućništvu: perspektive stručnjaka

FILIP TRBOJEVIĆ*

Institut društvenih znanosti

“Ivo Pilar”

Prethodno priopćenje

UDK: 364.273

doi: 10.3935/rsp.v31i3.1994

Primljeno: siječanj 2023

Velike društvene, političke, ekonomske i tehnološke promjene posljednjih desetljeća za sobom su donijele i brojne socijalne rizike na koje socijalna država i sustav socijalne skrbi sve teže pronalaze adekvatne odgovore i rješenja. Ove promjene i procesi također rezultiraju i socijalnom isključenosti sve većeg broja ljudi koja se u svojem najekstremnijem obliku manifestira kod populacije osoba u beskućništvu. U radu se analiziraju rezultati 14 polustrukturiranih intervjua provedenih sa stručnjacima – predstavnicima javnih i civilnih institucija i organizacija koje djeluju na različitim razinama rješavanja problema beskućništva u Hrvatskoj, a koji se tiču njihovih pogleda na poželjne modele socijalnog uključivanja osoba u beskućništvu. Rezultati tematske analize ukazuju na suglasje stručnjaka oko toga da se socijalno uključivanje treba temeljiti na načelima individualnog pristupa, komunikacije i osnaživanja; da tradicionalna skloništa uglavnom smatraju nepoželjnim modelom socijalnog uključivanja; poznavanje, ali ne i prioritiziranje inovativnih modela socijalnog uključivanja; te, uz stambeno zbrinjavanje i radnu integraciju, istovremenu važnost zadovoljenja kulturnih, socijalnih i duhovnih potreba osoba u beskućništvu. Rad ukazuje na koherentnost pogleda različitih pružatelja socijalnih usluga kao važnog elementa u socijalnom uključivanju ranjivih društvenih skupina te preduvjeta za daljnji razvoj koncepta integriranih socijalnih usluga i kombinirane socijalne politike u Hrvatskoj.

Ključne riječi: beskućništvo, kombinirana socijalna politika, polustrukturirani intervjui, socijalno uključivanje, stručnjaci.

UVOD

Velike društvene, političke, ekonomske i tehnološke promjene posljednjih desetljeća, pored određenih napredaka, za sobom su donijele i brojne (nove) socijalne rizike. Globalizacijski procesi i prijelaz s industrijske na postindustrijsku proizvodnju rezultirali

su promjenama na tržištu rada, porastom nejednakosti, slabljenjem socijalnih veza te brojnim drugim negativnim pojavama na koje socijalna država i sustav socijalne skrbi sve teže pronalaze adekvatne odgovore i rješenja (Bežovan, 2019.a). Ove promjene i procesi također rezultiraju i socijalnom

* Filip Trbojević, Institut društvenih znanosti »Ivo Pilar«, Trg Marka Marulića 19, 10 000 Zagreb, Hrvatska / Institute of Social Sciences »Ivo Pilar«, Marko Marulić Square 19, 10000 Zagreb, Croatia, trbojevicfilip961@gmail.com

isključenosti sve većeg broja ljudi, zbog čega »pojmovi socijalnog uključivanja i isključivanja postaju zaštitni znakovi europske socijalne politike« (Šućur, 2006.: 131). Iako velik broj ljudi, svojom ili tuđom voljom, u određenim razdobljima života biva socijalno isključen, ovaj fenomen najsnažnije se manifestira kod osoba u beskućništvu.¹

O konceptu beskućništva donedavno se pretežno raspravljalo u okviru rasprava o siromaštvu, no umjesto da se sužava na siromaštvo i tretira kao devijacija, beskućništvo se sve više promatra kao komponenta, izraz ili manifestacija socijalne isključenosti (Pleace, 1998.). Socijalna isključenost beskućnika ne manifestira se samo kroz njihovu »nevidljivost« i fizičko udaljšavanje iz javnih prostora (Hodgetts i sur., 2008.), već i kroz marginalizaciju na mnogim drugim društvenim dimenzijama u kojima ne mogu sudjelovati dok žive »od danas do sutra«. Iako je prisutno oduvijek, beskućništvo je u Hrvatskoj kao legitiman i složen problem prepoznato tek tijekom procesa pristupanja EU (Bežovan, 2019.b), a beskućnici su kao ranjiva društvena skupina u Zakon o socijalnoj skrbi (NN, 57/2011.) uvršteni tek 2011. godine. Dodatan problem leži u činjenici da Hrvatska, za razliku od većine zemalja EU-a, nikad nije donijela nacionalnu strategiju kojom bi se definirali prioriteti, smjernice i akteri za borbu protiv ovog fenomena. Točan broj beskućnika u Hrvatskoj nije poznat. Podaci nadležnog Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike (2022.) govore o brojcima od 424 osobe, dok iz Hrvatske mreže za beskućnike (2024.), koja okuplja različite vjerske, humanitarne i organizacije civilnog

društva, procjenjuju da na javnim površinama i u napuštenim prostorima boravi oko 2 000 osoba (tzv. »apsolutnih beskućnika«), dok njih još oko 10 000 živi u neadekvatnim uvjetima. No, posebno su zabrinjavajuće posljednje brojke Državnog zavoda za statistiku (2024.) prema kojima se gotovo svaka peta osoba u Hrvatskoj nalazi u riziku od siromaštva (19,3%), odnosno u riziku od siromaštva i socijalne isključenosti (20,7%).

Socijalno uključivanje beskućnika predstavlja složen proces i zadatak čije uspješno rješavanje traži suradnju širokog kruga aktera – od onih koji definiraju zakonski okvir za djelovanje, preko onih koji ga provode u praksi, do samih beskućnika. Jedno od važnijih pitanja koje se pritom nameće je i pitanje usklađenosti pogleda (perspektiva) stručnjaka na poželjne modele socijalnog uključivanja. Cilj ovog rada je, stoga, dati doprinos toj raspravi kroz usporedbu i raspravu pogleda predstavnika različitih institucija i organizacija koje djeluju na različitim razinama rješavanja problema beskućništva u Hrvatskoj, na različite modele socijalnog uključivanja ove društvene skupine.

Struktura rada je sljedeća: nakon uvoda, koji je ukazao na temu i opći cilj, sljedeće poglavlje donosi pregled koncepata, modela te relevantnih i recentnih inozemnih i domaćih istraživanja povezanih s temom rada. Zatim se preciziraju specifični ciljevi, istraživačka pitanja i svrha rada, kao i metodologija istraživanja u okviru kojeg su prikupljeni podaci koji se analiziraju u radu. Empirijski dio rada čine tematska analiza i rasprava rezultata, a na kraju slijede zaključak i popis korištene literature.

¹ Ne umanjujući važnost preporuka struke koja radi izbjegavanja identificiranja osoba na temelju jedne (socio-ekonomske) odrednice predlaže korištenje termina »osobe u beskućništvu«, radi prohodnosti teksta u nastavku rada koristi se uvrješeni termin »beskućnici«.

TEORIJSKO-KONCEPTUALNA RAZRADA

Pojam i dimenzije socijalne isključenosti i socijalne uključenosti (beskućnika)

Koncepti socijalne isključenosti i socijalne uključenosti usko su povezani – mogu se promatrati kao dva kraja istog kontinuuma. Iako je, terminološki gledano, riječ o pojmovima novijeg datuma, oni se u praksi manifestiraju oduvijek. Danas se pretežno koriste za opisivanje društvenih i kulturnih podjela, za razumijevanje društvenog položaja i društvene stratifikacije, a ponekad i kao opravdanje za to zašto jedna ili više društvenih skupina zaslužuju biti u društvenoj jezgri ili na društvenoj periferiji, na štetu ili u korist drugih (Allman, 2013.). Atkinson (1998.) ističe da socijalnu isključenost i uključenost valja promatrati kao višedimenzionalne, dinamične i relacijske procese – višedimenzionalni su jer pojedinci i skupine mogu biti isključeni, odnosno uključeni u različita društvena područja i institucije; dinamični su jer su uvjetovani prostorom, vremenom i kontekstom; relacijski su jer su utemeljeni u društvenim odnosima (ne postoje na razini pojedinca). Riječ je, dakle, o konceptima koji su snažno uvjetovani društvenim, političkim, kulturnim, prostornim, vremenskim i drugim kontekstima. Iz tog razloga ne iznenađuje nepostojanje njihovih univerzalnih definicija, iako se u različitim definicijama mogu uočiti određeni zajednički elementi. Levitas i sur. (2007.: 9) socijalnu isključenost definiraju kao »nedostatak ili uskraćivanje resursa, prava, roba i usluga, kao i nemogućnost sudjelovanja u normalnim odnosima i aktivnostima dostupnima većini ljudi u društvu, na ekonomskom, socijalnom, kulturnom ili političkom poprištu«. Iz navedenog se može zaključiti

da isključenost postaje ozbiljan problem kad je netko isključen na više dimenzija, odnosno kad isključenost traje duže vrijeme (što je čest slučaj upravo kod populacije beskućnika). Kad je riječ o socijalnom uključivanju, Europska komisija (2003.: 9) ovom pojmu pristupa iz perspektive relativnog siromaštva, definirajući ga kao »proces koji onima kojima prijete siromaštvo i socijalna isključenost osigurava stjecanje mogućnosti i resursa potrebnih za potpuno sudjelovanje u ekonomskom, socijalnom, političkom i kulturnom životu te uživanje životnog standarda koji se u društvu smatra normalnim«. Iako se u analizama ponekad »privilegira« ekonomska dimenzija, socijalna uključenost podrazumijeva više od pristupa ekonomskim resursima – ona zahtijeva uvažavanje i poštivanje pojedinaca i skupina neovisno o njihovim identitetskim razlikama (npr. spolu, dobi, etničkoj i/ili vjerskoj pripadnosti itd.), kao i suzbijanje širokih pokretača isključivanja koji mogu biti posljedica diskriminatornog ponašanja i stavova pojedinaca, ali i biti poticani od (javnih) politika i institucija.

Zbog nepostojanja univerzalnih shvaćanja i definicija socijalne isključenosti i uključenosti, kvantificiranje, mjerenje i međudržavna/ međukulturna usporedba ovih koncepata predstavlja velik izazov. Ipak, Kronauer (1998.) primjećuje da u literaturi postoji generalna suglasnost oko središnjih socijalnih dimenzija na kojima se očituje socijalna isključenost:²

- 1) Isključenost iz tržišta rada – nastupa kad osobe ne mogu pronaći zaposlenje, odnosno kad im je iz različitih razloga privremeno ili trajno ograničen ili onemogućen pristup tržištu rada.
- 2) Ekonomska isključenost – nastupa kad osobe izgube mogućnost sudjelovanja

² Slično, Berghman (1997.) zaključuje da isključenost i uključenost pojedinaca i skupina ovise o njihovoj poziciji unutar četiriju sustava: 1) demokratsko-pravnom, koji osigurava građansku ili civilnu integraciju; 2) radno-tržišnom, koji osigurava ekonomsku integraciju; 3) sustavu socijalne dobrobiti, koji osigurava socijalnu integraciju; i 4) obiteljskom i sustavu lokalne zajednice, koji osigurava interpersonalnu integraciju.

u formalnoj ekonomiji, kad počnu pribjegavati socijalno neprihvatljivim oblicima zarade, i kad postanu ovisne o mjerama socijalne pomoći.

- 3) Kulturna isključenost – označava nemogućnost življenja prema društveno i kulturno prihvatljivim pravilima, normama, vrijednostima i obrascima ponašanja.
- 4) Isključenost kroz socijalnu izolaciju – odnosi se na smanjenje broja socijalnih kontakata, a manifestira se kroz pad kvalitete socijalnih odnosa ili kroz koncentraciju socijalnih odnosa unutar uskog kruga ljudi koji se nalaze u sličnoj situaciji.
- 5) Prostorna isključenost – odnosi se na isključenost ili koncentraciju na određenim prostorima.
- 6) Institucionalna isključenost – podrazumijeva ograničen pristup institucijama za obrazovanje, osposobljavanje i traženje posla, kao drugim javnim i privatnim uslugama.

Analiza beskućništva u odnosu na socijalnu isključenost aktualizirala se 1990-ih godina, paralelno s raspravama EU-a o dinamici siromaštva i višedimenzionalnoj prirodi isključenosti iz socijalne, ekonomske i građanske sfere sudjelovanja određenih skupina u društvu (Anderson i sur., 2016.). Ovakav je pristup beskućništvu zahvalan jer priznaje da se radi o višeslojnom društvenom problemu koji se veže za pitanja stanovanja, zapošljavanja, dohotka te društvenog i obiteljskog života (Pleace, 1998.). Kako ističe Šikić-Mićanović (2010.: 55), »beskućnici su zbog svojih demografskih karakteristika osjetljiviji na socijalnu isključenost od drugih – marginalizirani su i isključeni iz sudjelovanja u ekonomskim, socijalnim, kulturnim i simboličkim aktivnostima koje su za druge ljude norma«. Ova

se skupina, dakle, suočava s više oblika isključenosti istovremeno, pri čemu ne treba zanemariti ni psihološku dimenziju koja je presudna za oblikovanje njihovih namjera i radnji, a također predstavlja i važan resurs za razumijevanje njihovih iskustava na strukturnoj razini (Christian i sur., 2016.), odnosno za kreiranje javnih politika.

Modeli socijalnog uključivanja beskućnika

S ciljem njihova (ponovnog) uključivanja u društvene tokove, različite su zemlje razvile različite modele pomoći i podrške beskućnicima koji su uglavnom jednokratnog karaktera. Neki od tih, tradicionalnih, modela su: 1) pučke kuhinje, gdje najpotrebitiji građani mogu primiti topli obrok; 2) pružanje pomoći na terenu, koje se očituje u neposrednoj distribuciji za život neophodnih dobara (npr. hrane, odjeće i sl.); 3) bez druge noći vani (engl. *No Second Night Out*), što podrazumijeva osiguravanje privremenog smještaja u ranoj fazi beskućništva i 4) osobni proračun (engl. *Personalised Budget*), kod kojeg stručno osoblje za svakog korisnika izrađuje individualni plan potrošnje socijalne pomoći koja mu je na raspolaganju (Mackie i sur., 2019.). Ipak, najveći broj zemalja (posebno onih u razvoju) suzbijanju beskućništva dominantno pristupa kroz organiziranje skloništa i primjenu tzv. linearnih modela »nagrada i kazni«.

Različiti oblici skloništa, bilo da se radi o prihvatilištima, prenočištima ili (polu) dnevnim boravcima, i dalje predstavljaju jedan od najčešćih modela pomoći i podrške beskućnicima u svijetu (Mackie i sur., 2019.), pa tako i u Hrvatskoj.³ Iako se mogu značajno razlikovati u pogledu veličine, razine i prirode podrške, pravila te dostupnosti, osnovna ideja koja stoji iza

³ Za iskustva hrvatskih beskućnika i pružatelja usluga s ovim modelom socijalnog uključivanja, vidjeti radove Družić Ljubotina i sur. (2022., 2016.), Šikić-Mićanović i sur. (2020.) i Rukavina (2020.) u pregledu istraživanja.

skloništa je ta da će vrijeme koje bi inače trošili na zadovoljenje osnovnih životnih potreba (npr. na traženje mjesta za spavanje, obavljanje higijene i sl.), korisnici preusmjeriti na traženje održivih rješenja (npr. na traženje posla ili osobno usavršavanje) (Maesele i sur., 2014.). Tu je zatim i model Prvo liječenje (engl. *Treatment First*); riječ je o faznom modelu pomoći i podrške u kojem korisnici napreduju (ili nazaduju) od jednog oblika pomoći prema drugom, na temelju vlastitih sposobnosti i rezultata u rješavanju određenih problema koje evaluira stručno osoblje koje im stoji na raspolaganju i pruža pomoć tijekom cjelokupnog procesa planiranih promjena (Christian i sur., 2016.). Ovaj se model, dakle, temelji na ideji »stubišta«, čija je zadnja stepenica stambeno zbrinjavanje. Uspješno rješavanje nekog problema (npr. prestanak zlouporabe opojnih sredstava, pronalazak zaposlenja itd.), odnosno pokazivanje sposobnosti za suočavanje sa svakodnevnim životnim izazovima, pomiče korisnika za »stepenicu više«, dok neuspjeh rezultira »spuštanjem niz stepenice«, odnosno udaljavanjem od samostalnog stanovanja.

Iako uspješnost tradicionalnih modela socijalnog uključivanja beskućnika varira od zemlje do zemlje, stručnjaci upozoravaju da oni sve teže odgovaraju na složene potrebe korisnika (Ferguson i Xie, 2008.), zbog čega se javlja potreba za inovativnim modelima, kao što su Stanovanje prvo i socijalno poduzetništvo. Prvotno razvijen u SAD-u, model Stanovanje prvo (engl. *Housing First*) sve se više primjenjuje u Kanadi, Australiji i Europi (Mackie i sur., 2019.). Kako mu i sâm naziv govori, ovaj model podrazumijeva stambeno zbrinjavanje kao prvi korak pomoći prije pružanja bilo koje druge vrste usluga, čime se suprotstavlja tradicionalnim modelima kod

kojih stanovanje dolazi u posljednjoj fazi, kao i uvjerenju da korisnici nisu sposobni za samostalan život prije nego što riješe probleme mentalnog zdravlja, zlouporabe opojnih sredstava i sl. (Atherton i McNughton Nicholls, 2008.; Christian i sur., 2016.). Model se temelji na uvjerenju da je stanovanje temeljno ljudsko pravo i ključan faktor socijalne uključenosti, odnosno na pretpostavci da će, jednom kad se riješe svakodnevnog stresa i straha od toga gdje zadovoljavati osnovne životne potrebe, korisnici imati više vremena i motivacije za bavljenje drugim životnim pitanjima, kao što su traženje zaposlenja, obrazovanje i usavršavanje, zasnivanje obitelji, kulturno uzdizanje i sl.

Jedna od ključnih prepreka izlasku iz stanja beskućništva ogleda se u nemogućnosti pronalaska sigurnog i (koliko-toliko) trajnog zaposlenja.⁴ U tom kontekstu, rješenje se u posljednjih tridesetak godina počelo tražiti u razvoju socijalnog poduzetništva. Iako, kao što je to slučaj i kod socijalne isključenosti i uključenosti, ne postoji njegova univerzalno prihvaćena definicija, može se reći da je riječ o praksi »kad neka osoba ili grupa cilja stvaranju socijalne vrijednosti, pokazuje kapacitet da prepozna i iskoristi prilike, koristi inovacije, i prihvaća iznadprosječnu količinu rizika u slijeđenju svoje socijalne misije« (Peredo i McLean, 2006.: 64). Socijalna poduzeća za radnu integraciju zauzimaju sve zapaženiju ulogu u socijalnom uključivanju beskućnika (u prvom redu u SAD-u i nekim zapadnoeuropskim zemljama) jer je dokazano da uspjeh na tržištu rada ne rezultira samo boljim materijalnim statusom pojedinca, već polučuje i brojne druge pozitivne učinke na ostalim životnim područjima (npr. razvija radne navike, jača samopouzdanje, stvara socijalne kontakte itd.).

⁴ Za poglede hrvatskih beskućnika i pružatelja usluga na važnost pronalaska stabilnog zaposlenja, vidjeti radove Družić Ljubotina i sur. (2022., 2016.), Vuk (2019.), Penava (2018.), Šarčević (2018.) i Kasipović (2017.) u pregledu istraživanja.

Pregled istraživanja o poželjnim modelima socijalnog uključivanja beskućnika

U inozemnim publikacijama može se pronaći široka literatura na temu socijalnog uključivanja beskućnika. Rutenfrans-Stupar i sur. (2019.), na temelju polustrukturiranih intervjua s korisnicima jednog nizozemskog skloništa za beskućnike, zaključuju da sudjelovanje u obrazovnim i rekreacijskim aktivnostima dovodi do poboljšanja njihova fizičkog, mentalnog i socijalnog blagostanja. U longitudinalnom istraživanju nad čak 63 329 korisnika jednog skloništa za beskućnike u Torontu, Jadidzadeh i Kneebone (2018.) uočavaju značajan porast »kroničnih beskućnika«, odnosno onih koji u skloništu koje je zamišljeno kao prijelazni smještaj provode i po nekoliko godina, što otežava pristup onima koji traže privremenu pomoć. Kroz fokus grupe s osobljem skloništa za beskućnike u osam gradova SAD-a, Giesler (2019.) utvrđuje da pružatelji usluga pomoći i podrške beskućnicima prepoznaju ulogu javnih knjižnica u socijalnom uključivanju svojih korisnika, ali da rijetko iniciraju aktivnosti kojima bi se taj potencijal još više kapitalizirao. Iako u Hrvatskoj do danas nije zaživio, model Stanovanje prvo već se dugi niz godina primjenjuje i evaluira u Sjevernoj Americi i nekim europskim zemljama, posebno u pogledu veće učinkovitosti u odnosu na model Prvo liječenje. Aubry i sur. (2015.) uspoređuju učinkovitost ovih dvaju modela u pet kanadskih gradova i zaključuju da je model Stanovanje prvo učinkovitiji u svim analiziranim pogledima – rezultira većim porastom opće kvalitete života, višim stupnjem uključenosti u zajednicu te višom stopom zadržavanja stabilnog stanovanja. U studiji slučaja ovih dvaju programa u SAD-u, Tiderington i sur. (2020.) utvrđuju da je model Stanovanje prvo učinkovitiji i kad je riječ o pronalasku i održavanju zaposlenja, a u nedavnoj analizi troškova u Francuskoj Lemoine i sur. (2021.) pokazuju da je, unatoč inicijalnom trošku, model

Stanovanje prvo dugoročno financijski isplativiji. Po uzoru na SAD i Kanadu, Europska komisija je od 2011. do 2013. godine financirala projekt »*Housing First Europe*« u pet europskih gradova. Iako je bilo onih pojedinaca kod kojih nije polučio značajne rezultate, ukupno gledajući, projekt se pokazao prilično uspješnim. Posebno dobri rezultati ostvareni su na polju poboljšanja mentalnog zdravlja te smanjenja ili čak prestanka konzumiranja opojnih sredstava i alkohola (Busch-Geertsema, 2013.). Koristeći tehniku polustrukturiranih intervjua na uzorku beskućnika iz jednog skloništa za beskućnike u SAD-u, Ferguson (2012.) istražuje povezanost uključenosti korisnika u socijalno-poduzetničke inicijative i njihova mentalnog zdravlja. Rezultati pokazuju da korisnici uključeni u ovakve inicijative, u odnosu na korisnike iz kontrolne skupine, pokazuju viši stupanj samopouzdanja i zadovoljstva vlastitim životom te niži stupanj depresije, konzumiranja opojnih sredstava i promiskuitetnog ponašanja.

Iako je bavljenje temom beskućništva u Hrvatskoj dugo vremena bilo ograničeno na stručne publikacije i prikupljanje osnovnih demografskih podataka korisnika usluga pomoći i podrške na lokalnim razinama, znanstvenim istraživanjima ove teme, pa tako i modelima socijalnog uključivanja beskućnika, u posljednjih petnaestak godina bave se i domaći autori. Prvo sveobuhvatno istraživanje o beskućništvu u Hrvatskoj provele su Družić Ljubotina i sur. (2016.) – istraživačice Studijskog centra socijalnog rada pri Pravnom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, u svojstvu partnera na projektu »*ReStart*« čiji je nositelj bio Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom Grada Zagreba. Kombinirajući kvantitativni i kvalitativni istraživački pristup, autorice ispituju iskustva beskućnika koji koriste usluge prihvatilišta, prenočišta i dnevnih boravaka, stambene zajednice te onih koji žive u prostorima koji nisu adekvatni za stanovanje, s ciljem potpunijeg razumijevanja

njihovih iskustava glede uzroka, potreba i problema, podrške, zapošljivosti i činiteља koje percipiraju potrebnima za izlazak iz stanja beskućništva. U kontekstu teme ovog rada (socijalnog uključivanja beskućnika), autorice zaključuju da su korisnici relativno zadovoljni uslugama skloništa iako, pored osnovnih potreba (za hranom, odjećom i obućom), iskazuju i potrebu za snažnijim angažmanom pružatelja usluga u pogledu osiguravanje stanovanja, boljih zdravstvenih usluga i pomoći pri traženju zaposlenja. Također uočavaju i velik udio onih koji se u beskućništvu nalaze dulje od tri godine (što implicira problem kroničnog beskućništva), kao i velik udio dugotrajno nezaposlenih, što se najčešće povezuje sa strukturalnim faktorima (ekonomskim procesima) i stigmatiziranjem od strane poslodavaca. U nedavnom istraživanju (2022.), u kojem su kroz polustrukturirane intervjuе dobile uvide u iskustva boravka u prihvatilištima i prenočištima, iste autorice zaključuju da su korisnici usluga smještaja uglavnom zadovoljni kvalitetom istih, iako naglašavaju potrebu za većom dostupnosti određenih usluga, primjerice, u području osnovnih zdravstvenih i psihosocijalnih usluga te organiziranja programa i aktivnosti usmjerenih na jačanje vještina za socijalno uključivanje (radno-okupacijskih aktivnosti, aktivnosti slobodnog vremena i sl.). Autorice također upozoravaju i na tzv. »začarani krug« koji se očituje u opetovanim povratcima u smještaj te ukazuju na potrebu za dodatnim poticajima za izlazak iz stanja beskućništva. U razgovoru s mladim korisnicima prihvatilišta za beskućnike Gradskog društva Crvenog križa Zagreb, Rukavina (2020.) dolazi do zaključka da beskućnicima za izlazak iz stanja beskućništva nije potrebna samo praktična pomoć u podmirivanju osnovnih životnih potreba, već i stručna pomoć u ostvarivanju prava iz sustava socijalne skrbi, kao i emocionalna podrška stručnog osoblja i značajnih drugih. U sličnom istraživanju, Kasipović

(2017.) uočava da beskućnici putove izlaska iz stanja beskućništva vide u pronalasku stabilnog stanovanja i zaposlenja te u jačanju socijalnih kontakata. Osvrćući se na rad dnevnog centra Udruge »Ulični suputnik«, Kramar (2013.) ukazuje na važnost individualnog pristupa svakom korisniku. Kroz studiju slučaja već spomenutog projekta »ReStart«, Penava (2018.) raspravlja o važnosti suradnje različitih dionika u razvoju socijalnih usluga usmjerenih na podizanje zapošljivosti i uključivanje beskućnika na tržište rada. Radnu integraciju kao put izlaska iz beskućništva vidi i Vuk (2019.), ukazujući pritom na važnost razvoja prakse socijalnog mentorstva te jačanja odnosa »jedan-na-jedan« između pružatelja usluga pomoći i podrške i korisnika. Osvrćući se na inicijativu »Ulične svjetiljke«, Šarčević (2018.) rješenje za problem beskućništva vidi u razvoju socijalnog poduzetništva, a Pavlović (2012.) ukazuje na važnu ulogu volontera u ovom području. Različitim aspektima socijalnog uključivanja beskućnika u nedavnim su se radovima bavili i istraživači s Instituta društvenih znanosti Ivo Pilar iz Zagreba. Kroz polustrukturirane intervjuе s djelatnicima prihvatilišta i prenočišta, predstavnicima Hrvatske mreže za beskućnike i predstavnicima Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, Šikić-Mićanović i sur. (2020.) ispituju kvalitetu pružatelja usluga pomoći i podrške beskućnicima. Nalazi pokazuju da su neki pružatelji usluga usmjereniji na kvalitetu prostora i fizičkog okoliša u kojem korisnici borave, dok drugi veću važnost pridaju aktivnostima usmjerenim na psihosocijalni napredak i uključivanje radno sposobnih korisnika na tržište rada, ili pak podjednaku pažnju posvećuju i jednom i drugom kriteriju. Autorice također uočavaju da pružatelji usluga uglavnom nemaju posebne programe usmjerene na socijalno uključivanje različitih podskupina beskućnika (npr. žena, mladih, osoba treće životne dobi, pripadnika etničkih

manjina i korisnika sa složenim potrebama). U kvalitativnom istraživanju provedenom s beskućnicama iz zagrebačkih, splitskih i osječkih prihvatilišta, Anić i Šikić-Mićanović (2019.) zaključuju da u uvjetima materijalne i interpersonalne deprivacije važan resurs može predstavljati vjera, a do sličnih nalaza dolaze i Anić i Trbojević (2021.) koji u razgovoru s beskućnicama iz Zagreba i Splita uočavaju važnost molitve u suočavanju sa svakodnevnim teškoćama. Velik broj radova bavi se ulogom javnih knjižnica u socijalnom uključivanju beskućnika. Bunić (2012., 2013.a, 2013.b) se osvrće na projekt »Knjigom do krova« koji od 2010. godine provode Knjižnice grada Zagreba, a ovaj i slične projekte također su evaluirale i Žegarac (2019.) te Vинојčić Tota (2012.).

CILJEVI, ISTRAŽIVAČKA PITANJA I SVRHA RADA

U radu su postavljeni jedan opći i tri specifična cilja:

Opći je cilj rada usporediti i raspraviti perspektive stručnjaka – predstavnika različitih institucija i organizacija koje pružaju usluge pomoći i podrške, odnosno na različitim razinama djeluju na rješavanju problema beskućništva u Hrvatskoj (od zakonodavaca, preko praktičara, do volontera), na poželjne aspekte modela socijalnog uključivanja beskućnika.

- 1) Prvi je specifični cilj usporediti i raspraviti poglede stručnjaka na načela kojima se valja voditi u procesu socijalnog uključivanja beskućnika.
- 2) Drugi je specifični cilj usporediti i raspraviti poglede stručnjaka na konkretne tradicionalne i inovativne modele socijalnog uključivanja beskućnika.
- 3) Treći je specifični cilj usporediti i raspraviti poglede stručnjaka na važnost poje-

dinih socijetalnih dimenzija u procesu socijalnog uključivanja beskućnika.

Iz postavljenih ciljeva proizlaze sljedeća istraživačka pitanja:

- 1) Kojim se načelima, prema mišljenju stručnjaka, valja voditi u procesu socijalnog uključivanja beskućnika?
- 2) Doživljavaju li stručnjaci na jednak način poželjne tradicionalne, odnosno inovativne modele socijalnog uključivanja beskućnika?
- 3) Koje socijetalne dimenzije stručnjaci ističu kao važne u procesu socijalnog uključivanja beskućnika?

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

METODOLOGIJA

Postupak provedbe istraživanja

Empirijski podaci na kojima se temelji ovaj rad prikupljeni su u sklopu međunarodnog znanstvenog projekta »*Exploring Homelessness and Pathways to Social Inclusion: A Comparative Study of Contexts and Challenges in Swiss and Croatian Cities – CSRP*«.⁵ Pored anonimnih ocjenjivača Švicarske nacionalne zaklade za znanost i Hrvatske zaklade za znanost, istraživanje

⁵ Projekt »CSRP« međunarodni je znanstveni projekt čiji je osnovni cilj bio istražiti utjecaj socijalne isključenosti i njezinih dimenzija na beskućnike u Švicarskoj i Hrvatskoj, kako bi se unaprijedilo komparativno razumijevanje beskućništva kao društvenog fenomena, doprinijelo razumijevanju lokalnih potreba te potaknule

je odobrilo i etičko povjerenstvo Instituta društvenih znanosti Ivo Pilar iz Zagreba.

Istraživanje je provedeno u duhu kvalitativne metodologije. Osnovna tehnika prikupljanja podataka za analizu bili su polustrukturirani intervjui koji, pored fleksibilnosti i prilagodljivosti različitim kontekstima, »omogućuju sugovornicima slobodno iznošenje stavova, osjećaja i iskustava, što pridonosi razumijevanju njihovih individualnih pozicija« (Murchison, 2009.: 100) i iskustvenih specifičnosti. Korištenjem ovakve vrste intervjua, kroz razgovornu su formu prikupljeni odgovori na prethodno definirana pitanja, uz istovremeno ostavljanje dovoljno prostora sugovornicima da govore o temama i iskustvima koje drže važnima u okviru istraživane teme. Intervjui su provedeni u Zagrebu i Splitu u razdoblju između srpnja 2019. i veljače 2020. godine, od strane članica hrvatskog istraživačkog tima projekta »CSRP«. ^{6,7} U usmenom, telefonskom ili elektroničkom dogovoru sa sugovornicima intervjui su najčešće provedeni individualno, »licem-u-lice«, u prostorijama institucija/ organizacija u kojima su sugovornici radili. Prosječno trajanje intervjua iznosilo je 70 minuta.

Posebna pažnja posvećena je informiranosti i povjerljivosti sugovornika. Prije provedbe intervjua svi su sugovornici putem informativnog obrasca upoznati s temom, ciljem i svrhom projekta »CSRP«, o tome

da će pristup informacijama koje iznesu imati samo članovi istraživačkog tima te o tome da će se prikupljeni podaci koristiti isključivo u znanstvene svrhe.

Uzorak istraživanja

Iako je ukupan broj intervjua provedenih sa stručnjacima u okviru projekta »CSRP« bio nešto veći, ⁸ za potrebe analize u ovom radu odabrano je ukupno 14 intervjua s pružateljima usluga pomoći i podrške koji na različitim razinama djeluju na rješavanju problema beskućništva. Slijedom toga, u uzorak su uključeni akteri s makro- (oni koji imaju zakonodavnu, savjetodavnu i/ ili koordinacijsku ulogu i odgovornost), mezo- (oni koji pružaju određene vrste usluga) i mikrorazine (oni koji se u pomaganje uključuju na dobrovoljnoj bazi). Također se nastojalo obuhvatiti aktere iz javnog i civilnog sektora, kao i one koji imaju, odnosno nemaju izravan kontakt s korisnicima. Uzorak je, dakle, nastojao obuhvatiti širok spektar perspektiva i kompetencija stručnjaka, a opravdanje za ovakvu vrstu uzorkovanja je ideja o suradnji različitih dionika i sinergijskim učincima njihovih programa te djelovanja unutar modela kombinirane socijalne politike (Bežovan, 2005.).

Konačni uzorak rada tako čine: pet socijalnih radnika, četiri djelatnika i dva volontera organizacija civilnog društva, djelatnice Ministarstva za demografiju, obitelj,

promjene u socijalnim politikama. Projekt je trajao od 1. svibnja 2019. do 31. prosinca 2023. godine, a financiran iz sredstava Hrvatsko-švicarsko istraživačkog programa suradnje Hrvatske zaklade za znanost i Švicarske nacionalne zaklade za znanost. Hrvatski tim također je imao podršku Hrvatske mreže za beskućnike, Udruge »Dom nade«, Udruge »MoSt«, Udruge »HELP«, Udruge sv. Vinka Paulskog, Humanitarne udruge »Savao« i socijalnog poduzeća »Brodoto«. Za više informacija vidjeti: <https://homelessness.eu>.

⁶ U trenutku provođenja intervjua autor ovog rada nije bio dio projekta »CSRP«. Svi materijali analizirani u radu prikupljeni su od strane drugih članica hrvatskog istraživačkog tima.

⁷ Ne umanjujući problem beskućništva u drugim sredinama, projektom »CSRP« obuhvaćeni su sugovornici iz samo dva švicarska (Berna i Basela) i dva hrvatska (Zagreb i Split) grada. Razlog tomu je, pored financijskih ograničenja samog projekta, činjenica da ovi gradovi imaju relativno razvijene baze podataka i mreže pružatelja usluga pomoći i podrške beskućnicima, što je bilo važno s obzirom na komparativni karakter projekta.

⁸ Pored onih koji se analiziraju u ovom radu, provedeni su još i intervjui s policijskim, zdravstvenim i djelatnikom vjerske zajednice, te savjetnicama pučke pravobraniteljice. Ovi sugovornici/ intervjui nisu uključeni u analizu zbog ograničenja opsega rada, ali i saturacije podataka.

mlade i socijalnu politiku, djelatnice Upravnog odjela za socijalnu skrb, zdravstvenu zaštitu i demografiju, i djelatnica knjižnice.⁹

Mjerni instrumenti i postupak obrade i analize podataka

Polustrukturirani intervjui bili su djelomično prilagođeni djelatnosti pojedinih stručnjaka, no svi su sadržavali istovjetna središnja pitanja koja su se ticala: 1) općih uvida u beskućništvo (u Hrvatskoj); 2) profesionalnih znanja i iskustava u radu s beskućnicima; 3) pogleda na beskućnike i poželjne modele njihova socijalnog uključivanja; 4) prijedloga za unaprjeđenje sustava skrbi o beskućnicima i 5) suradnje s drugim akterima iz područja rješavanja problema beskućništva.^{10,11} Intervjui su zvučno snimani i transkribirani te preslušani i pročitani nekoliko puta kako bi se osigurala upoznatost istraživača s materijalom. Intervjui su potom uneseni, kodirani i analizirani u softverskom paketu Atlas.ti. Kako ne bi došlo do promjene značenja, odnosno pogrešnog tumačenja (pojedinačnih koderi) onoga što su sugovornici rekli u intervjuu, kodiranje su više puta revidirali različiti članovi projektnog tima.

Obrada podataka temeljila se na induktivno-deduktivnom pristupu i tematskoj analizi. Ovaj tip analize često se koristi u kvalitativnim istraživanjima za identifikaciju i interpretaciju obrazaca (tema) unutar podataka, a posebno onda kada istraživači nastoje dublje razumjeti kako sugovornici

doživljavaju, interpretiraju ili daju značenje određenim fenomenima (Braun i Clarke, 2006.), kao što je beskućništvo.¹² Analiza se sastojala od šest koraka: 1) upoznavanja s podacima kroz višerazinsko čitanje transkripata i bilježenje izjava; 2) kodiranja podataka kroz prepoznavanje ključnih izjava koje su se ticale pogleda stručnjaka na poželjne modele socijalnog uključivanja beskućnika; 3) grupiranja kodova u šire, a potom i u uže teme u okviru postavljenih istraživačkih pitanja; 4) pregleda i revizije tema s obzirom na njihovu dosljednost i važnost; 5) definiranja i imenovanja tema s obzirom na sadržaj i značenje i 6) interpretacije rezultata kroz teorijsko-konceptualni okvir i ilustrativne primjere iz citata sugovornika.

ANALIZA I RASPRAVA REZULTATA

Sljedi središnji dio rada, a to je predstavljanje, odnosno tematska analiza i rasprava rezultata dobivenih u istraživanju. Rezultati se tumače kroz prethodno predstavljen teorijsko-konceptualni okvir, nalaze ranijih istraživanja te ciljeve i istraživačka pitanja, na temelju kojih su također ponuđene i određene smjernice za unaprjeđenje hrvatskog sustava skrbi o beskućnicima. S obzirom na narav kvalitativnog istraživanja, sljedeća četiri potpoglavlja u velikoj se mjeri oslanjaju na citate sugovornika, kako bi »prava slika« bila što manje uvjetovana interpretacijama autora.

⁹ Radi osiguravanja anonimnosti sugovornika iz civilnog sektora, u analizi i raspravi rezultata neće se navoditi nazivi njihovih organizacija.

¹⁰ Kako bi se osigurala mogućnost komparativne analize u okviru projekta »CSRP«, središnja pitanja formilirana su u suradnji sa švicarskim istraživačkim timom.

¹¹ U ovom se radu iznose samo oni podaci koji se odnose na poglede stručnjaka na poželjne modele socijalnog uključivanja beskućnika. Za ostale publikacije objavljene u sklopu projekta »CSRP«, koje se detaljnije bave različitim aspektima beskućništva iz perspektive samih beskućnika, vidjeti: <https://homelessness.eu/publications>.

¹² Za primjer tematske analize u kontekstu beskućništva u Hrvatskoj, vidjeti ranije predstavljeno istraživanje perspektiva korisnika prihvatilišta i prenočišta za beskućnike (Družić Ljubotina i sur., 2022.).

Važnost individualnog pristupa, komunikacije i osnaživanja

Iako su kod stručnjaka uočena različita shvaćanja i prioritiziranje određenih aspekata socijalnog uključivanja beskućnika, gotovo svi naglašavaju da se, neovisno o tome »kojim se putom krene«, nužno voditi načelima individualnog pristupa, komunikacije i osnaživanja korisnika. Načelo individualnog pristupa najbolje se može sažeti u odgovoru socijalne radnice udruge 4, koja na pitanje o tome kako vidi idealne putove socijalnog uključivanja beskućnika odgovara: *»Pa ne znam... U biti bih rekla da ne postoje idealni putovi, postoje individualni putovi«*. Sličnog su stava i drugi sugovornici – socijalni radnik centra za socijalnu skrb naglašava važnost socijalne anamneze *»kako bi se dobila cjelovita slika osobe i oblika pomoći koji joj je najprikladniji«*, a djelatnica knjižnice slikovito primjećuje da se *»jednom tabletom ne može izliječiti 30 različitih bolesti«*. U kontekstu komunikacije, djelatnik humanitarne udruge 2 govori da *»živa komunikacija' s ljudima koji ih ne zaobilaze u širokom luku zato što su, ne svojom krivicom, prljavi i neokupani«* beskućnicima puno znači, a volonterka humanitarne udruge 1 iz vlastita iskustva volontiranja svjedoči o tome da je ovoj skupini *»najpotrebniji čovjek, netko tko će barem jednu večer biti tu uz njih i doživjeti ih«*. Treće važno načelo je osnaživanje korisnika. Djelatnica Upravnog odjela za socijalnu skrb, zdravstvenu zaštitu i demografiju smatra da je osnaživanje beskućnika vrlo važno jer *»sve ostalo proizlazi iz samih beskućnika i toga koliko su oni jaki«*, a djelatnik udruge 2 da je korisnike potrebno *»svako toliko malo dignut', dat' im injekciju nečeg' pozitivnog da se dalje bore«*.

Ove perspektive korespondiraju savjetima iz stručne literature (usp. Urbanc, 2006.; Banks, 1995.), kao i nalazima ranijih domaćih istraživanja (usp. Rukavina, 2020.; Kramar, 2013.; Pavlović, 2012.). Proces

planiranih promjena, koji bi u konačnici trebao rezultirati (ponovnim) socijalnim uključivanjem korisnika, valja shvaćati ne kao »propovijedanje i monolog« stručnog osoblja, već kao »suradnju i dijalog« između pružatelja usluga i korisnika u kojem oni zajedno otkrivaju korisnikove potencijale i resurse za buduće pozitivne ishode. U tom kontekstu važno je da pružatelji usluga odustanu od dihotomnih, »crno-bijelih« tumačenja i da poštuju pravo korisnika na samoodređenje, kao i njihovo viđenje i doživljavanje toga kakav im je oblik pomoći i podrške potreban u određenom trenutku (Urbanc, 2006.).

Pogledi na tradicionalne modele socijalnog uključivanja

Različiti oblici skloništa tradicionalno predstavljaju jedan od najpopularnijih modela pomoći i podrške beskućnicima (Mackie i sur., 2019.). Autori ističu da ona korisnicima pružaju mogućnost zadovoljenja osnovnih životnih potreba, stručnu pomoć i podršku, utočište od nasilja i društvene stigme (Petrovich i sur., 2017.), ali i mogućnost interakcije i povezivanja s drugim osobama koje se nalaze u njima sličnoj situaciji (Bell i Walsh, 2015.). Pogledi sugovornika na ovaj model pomoći i podrške beskućnicima su različiti. U resornom ministarstvu smatraju da bi *»velik napredak na području borbe protiv beskućništva u Hrvatskoj bio ostvaren kad bi se svi veći gradovi i županije pridržavali obveza iz Zakona o socijalnoj skrbi te na svojem području organizirali prihvatilišta i prenočišta za beskućnike«*, a takvo mišljenje dijele i još neki sugovornici:

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

Ipak, najveći broj sugovornika nije sklon ovom modelu pomoći i podrške, pogotovo kad je riječ o mladim i radno sposobnim korisnicima. Kao najveći problem skloništa ističu institucionalizaciju, izolaciju i poteškoće u ostvarivanju prethodno istaknutog kao važnog – individualnog pristupa:

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

»Prihvatilišta su odlična stvar za ljude koji nemaju ništa i čekaju starački dom, a najgora moguća opcija za mlade i radno sposobne«. (djelatnik udruge 2)

Sugovornici ističu da korisnici skloništa često ne razvijaju dugoročne ciljeve, već se prepuštaju rutinama i žive »od danas do sutra«, što potvrđuje zaključke ranijih istraživanja (usp. Jadidzadeh i Kneebone, 2018.; Schutt, 2003., prema Maesele i sur., 2014.) o opasnosti pojave »kroničnog beskućništva«. S obzirom na to da beskućnicima za izlazak iz beskućništva često treba puno više od pomoći u podmirivanju osnovnih životnih potreba (usp. Družić Ljubotina i sur., 2022., 2016.; Šikić-Mićanović i sur., 2020.; Rukavina, 2020.), stručno osoblje skloništa trebalo bi težiti tome da ne pruža samo jednokratnu pomoć, već da za korisnike organizira i druge radne, obrazovne i rekreacijske aktivnosti koje dokazano dovode do poboljšanja fizičkog, mentalnog i socijalnog blagostanja (Rutenfrans-Stupar i sur., 2019.).

Pogledi na inovativne modele socijalnog uključivanja

Uspješnost tradicionalnih modela socijalnog uključivanja beskućnika varira od

zemlje do zemlje, no stručnjaci upozoravaju da oni sve teže odgovaraju na složene potrebe korisnika (Ferguson i Xie, 2008.), zbog čega se javlja potreba za inovativnim rješenjima kao što su Stanovanje prvo i socijalno poduzetništvo. Kad je riječ o stambenom zbrinjavanju beskućnika, dio sugovornika smatra da bi se Hrvatska trebala ugledati na SAD, Kanadu i neke europske zemlje, u kojima se model Stanovanje prvo pokazao uspješnim te dugoročno isplativim (usp. Lemoine i sur., 2021.; Tiderington i sur., 2020.; Aubry i sur., 2015.; Busch-Geertsema, 2013.):

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

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

Iako ovaj model »na papiru« djeluje odlično, ostaje pitanje posjeduje li hrvatski sustav socijalne skrbi, u kojem za razliku od većine europskih zemalja još nije zaživjela ni praksa socijalnog stanovanja, organizacijske i financijske kapacitete za ovu vrstu socijalne inovacije.

Jedna od ključnih prepreka izlasku iz stanja beskućništva ogleda se u nemogućnosti pronalaska i zadržavanja sigurnog i stabilnog zaposlenja. Isključenost iz tržišta rada i ekonomska isključenost često rezultiraju pribjegavanjem socijalno neprihvatljivim oblicima zarade (npr. radom »na crno«) i/ili ovisnosti o mjerama socijalne pomoći (Kronauer, 1998.), zbog čega ne

iznenađuje činjenica da velik broj sugovornika prioritzira upravo radno-tržišnu (re) integraciju svojih korisnika, što odgovara nalazima ranijih istraživanja (Družić Ljubotina i sur., 2022., 2016.; Vuk, 2019.; Penava, 2018.; Šarčević, 2018.; Kasipović, 2017.). No, sugovornici istovremeno naglašavaju da se pogodnosti rada u procesu socijalnog uključivanja ne manifestiraju samo kroz poboljšanje materijalnog statusa njihovih korisnika, već i kroz povećanje samopouzdanja i zadovoljstva vlastitim životom, što je također u skladu s ranijim istraživanjima (usp. Ferguson, 2012.; Vuk, 2019.):

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

»Čovjeka nije dovoljno samo maknuti s ulice, ti njemu moraš dati i neku zanimaciju, nekakav posao«. (volonterka humanitarne udruge 1)

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

Nadalje, stavljajući naglasak na radno-tržišnu dimenziju u procesu socijalnog uključivanja, dio sugovornika ne samo da zagovara, već je i sâm pokrenuo socijalno-poduzetničke inicijative. U humanitarnoj udruzi 2, koja između ostalog izdaje

ulični časopis, ističu da »Udruga trenutno zapošljava osam prodavača koji si kroz prodaju časopisa mogu priuštiti sobicu ili stančić«, a sličnu ambiciju imaju i u humanitarnoj udruzi 1:

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

No, ovdje nailaze na problem. Naime, u Hrvatskoj trenutno ne postoji poseban zakon koji uređuje ovo područje, već je obavljanje socijalno-poduzetničkih aktivnosti posredno regulirano kroz nekoliko zakona, kao što su Zakon o udrugama (NN, 98/2019.), Zakon o zadrugama (NN, 98/2019.), Zakon o zakladama i fundacijama (NN, 64/2001.) i Zakon o ustanovama (NN, 127/2019.). Vjerojatno najvažniji dokument još je uvijek Strategija razvoja društvenog poduzetništva u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2015. do 2020. godine, koja definira kriterije prepoznavanja i izvore financiranja socijalnih poduzeća. Hrvatska je jedina zemlja Srednje i Istočne Europe koja je donijela takvu strategiju, no unatoč tome Baturina i Babić (2021.) upozoravaju da je porezni okvir za djelovanje socijalnih poduzeća i dalje nepovoljan, kao i da se u Hrvatskoj još nije stvorilo poticajno okruženje za razvoj socijalnog poduzetništva.

Važnost zadovoljenja kulturnih, socijalnih i duhovnih potreba

Iako većina sugovornika u procesu socijalnog uključivanja beskućnika prioritzira stambeno zbrinjavanje i/ili radnu integraciju, dio ih ne zaboravlja na njihove kulturne, socijalne i duhovne potrebe. U kontekstu kulturne dimenzije socijalnog uključivanja beskućnika, djelatnica knjižnice naglašava važnost otvorenog pristupa javnim

knjižnicama, a volonterka jedne Građanske inicijative razgovor i čitanje knjiga:

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

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

Pored činjenice da se u njima često provode projekti unaprjeđenja informatičkih znanja i vještina, čijim razvojem korisnici postaju konkurentniji na tržištu rada, knjižnice su također i »sigurna utočišta« gdje beskućnici mogu »predahnuti« od svakodnevnih stigmatizacije i razvijati svoju kreativnost (Bunić, 2012., 2013.a, 2013.b), a ne treba zanemariti ni njihovu ulogu u promicanju ljudskih prava i uključivanju svih skupina u društvo (Vinojić Tota, 2012.).

Nadalje, beskućnici su često žrtve socijalne izolacije koja se manifestira kroz smanjen broj socijalnih kontakata, pad kvalitete socijalnih odnosa i/ili koncentraciju odnosa unutar uskog kruga ljudi koji se nalaze u sličnoj životnoj situaciji (Kronauer, 1998.). No, aspekt koji se često zanemaruje, a koji prepoznaje dio sugovornika je taj da beskućnici često razvijaju bliske i emocionalne međusobne odnose (Bell i Walsh, 2015.), koje ponekad nije uputno »razbijati« čak ni po cijenu izostanka realizacije stambenog zbrinjavanja. U udruzi 3 primjećuju da se beskućnici često druže jedni s drugima, ali »na vrlo površan način i da to nisu neka 'duboka', već situacijska prijateljstva«, a u udruzi 4 da jedni druge mogu »povlačiti i gore i dolje«:

»Jedan bude na razgovoru, riješi neki problem, i onda su svi uzbuđeni zbog toga. Kad vide da je uspjelo jednom, kažu: 'Pa

može i meni!'. To je prekrasno za vidjeti. Međutim, ako se nešto ne postigne, onda krene u kontra smjeru i onda počnu negativno djelovati jedni na druge: 'Ništa se ne može, ma što nam ovo uopće treba itd.'«. (socijalna radnica udruge 4)

Konačno, iako ova dimenzija nije obuhvaćena tradicionalnim tipologijama socijalne isključenosti, odnosno uključenosti, dio sugovornika, uglavnom onih koji usluge pomoći i podrške pružaju u okviru institucija koje organizira Crkva, govori o važnosti duhovne podrške u kontekstu socijalnog uključivanja beskućnika:

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

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

Ovakvi pogledi odgovaraju rezultatima nedavno provedenih domaćih istraživanja (Anić i Šikić-Mićanović, 2019.; Anić i Trbojević, 2021.) te upućuju na zaključak da vjera, u uvjetima materijalne i interpersonalne deprivacije, može biti važan resurs za suočavanje sa svakodnevnim izazovima.

Predstavljena analiza pokazuje da je među stručnjacima prisutno široko shvaćanje poželjnih načela, modela i dimenzija socijalnog uključivanja beskućnika, a rezultati se mogu sažeti u sljedećim točkama:

1) Stručnjaci su suglasni oko toga da se socijalno uključivanje beskućnika tre-

ba temeljiti na načelima individualnog pristupa, komunikacije i osnaživanja.

- 2) Iako ističu da postoje skupine korisnika za koje su primjerena, stručnjaci uglavnom smatraju da tradicionalna skloništa nisu poželjan model socijalnog uključivanja beskućnika.
- 3) Inovativni modeli, kao što su Stanovanje prvo i socijalno poduzetništvo, prepoznati su među stručnjacima, ali ne zauzimaju dominantno mjesto u njihovim pogledima na poželjne modele socijalnog uključivanja beskućnika.
- 4) Većina stručnjaka slaže se u ocjeni da je radno-tržišna (re)aktivacija beskućnika najvažniji element u procesu njihova socijalnog uključivanja, a dio ih ukazuje i na druge pogodnosti rada koje nadilaze one strogo financijske naravi.
- 5) Dio stručnjaka ukazuje na važnost prepoznavanja i zadovoljavanja kulturnih, socijalnih i duhovnih potreba beskućnika u procesu njihova socijalnog uključivanja.

ZAKLJUČAK

Predstavljena analiza doprinosi raspravi o siromaštvu i beskućništvu u Hrvatskoj te ukazuje na koherentnost pogleda različitih pružatelja socijalnih usluga kao važnog elementa u socijalnom uključivanju ranjivih društvenih skupina. Iz intervjua sa širokim krugom pružatelja usluga pomoći i podrške beskućnicima uočava se njihovo suglasje oko toga da se socijalno uključivanje treba temeljiti na načelima individualnog pristupa, komunikacije i osnaživanja; da tradicionalna skloništa uglavnom smatraju nepoželjnim modelom socijalnog uključivanja; poznavanje, ali ne i prioritiziranje inovativnih modela socijalnog uključivanja; te, uz stambeno zbrinjavanje i radnu integraciju, istovremenu važnost zadovoljenja kulturnih, socijalnih i duhovnih potreba osoba u beskućništvu. Ovi nalazi mogu

poslužiti kao polazišna točka za buduća istraživanja, kao izvor podataka za unaprjeđenje prakse i sustava skrbi o beskućnicima i drugim ranjivim društvenim skupinama te kao motivacija za daljnji razvoj integriranih socijalnih usluga i kombinirane socijalne politike u Hrvatskoj.

Iako predstavljeni rezultati mogu poslužiti znanstvenoj zajednici, zakonodavcima i praktičarima koji djeluju na području rješavanja problema beskućništva u Hrvatskoj, valja ukazati i na određena ograničenja rada. Prvo, iako je analiza ciljano zahvatila relativno širok i heterogen spektar perspektiva (u pogledu djelatnosti i kompetencija sugovornika), uzorak od 14 stručnjaka iz samo dva hrvatska grada nameće izvjesna pitanja kad je riječ o reprezentativnosti šireg spektra pružatelja usluga, posebno na mezo- i mikrorazini djelovanja u različitim lokalnim zajednicama. Nastavno na to, u istraživanju i analizi izostaju perspektive članova znanstvene zajednice. Nadalje, pitanje o pogledima na poželjne modele socijalnog uključivanja bilo je postavljeno općenito – bez dodatnih sugestija i potpitanja o prednostima i nedostacima konkretnih modela od strane istraživača, te je predstavljalo samo jedno u nizu pitanja šireg istraživanja. Konačno, budući da su od trenutka provođenja intervjua do izrade rada prošle više od četiri godine, moguće je da je u sustavu socijalne skrbi (i u drugim povezanim sustavima) došlo do određenih promjena koje bi, da se intervjui provode danas, potencijalno rezultirale drugačijim pogledima sugovornika.

Iz navedenih ograničenja proizlaze i prijedlozi za buduća istraživanja ove teme. Kao prvo, istraživanja bi trebala obuhvatiti još širi krug pružatelja usluga pomoći i podrške beskućnicima, a posebno djelatnike iz nadležnih centara za socijalnu skrb u manjim gradovima kako bi se utvrdilo stanje stvari na razini cijele Hrvatske. Nadalje, kao nadopuna individualnim intervjuiima mogle bi se provesti i fokus grupe u kojima bi stručnjaci

iz različitih područja kroz interakciju »licem-u-lice« iznijeli i argumentirali svoja viđenja poželjnih modela socijalnog uključivanja beskućnika i ranjivih društvenih skupina općenito. Konačno, perspektive stručnjaka o ovom i drugim aspektima beskućništva potrebno je redovito i kritički nadopunjavati perspektivama i iskustvima »iz prve ruke« sâmi beskućnika, kao što to, primjerice, kroz svoj rad čine istraživačice Studijskog centra socijalnog rada i Instituta Ivo Pilar.

Napomena

Ovaj rad financiran je u okviru Hrvatsko-švicarskog istraživačkog programa Hrvatske zaklade za znanost i Švicarske nacionalne zaklade za znanost, putem sredstava Švicarsko-hrvatskog programa suradnje.

LITERATURA

- Allman, D. (2013). The sociology of social inclusion. *SAGE Open*, 3(1), 1-16. <https://doi.org/10.1177/2158244013477165>
- Anderson, I., Filipović Hrast, M., & Finnerty, J. (2016). Researching homelessness: Challenging exclusion? *Social Inclusion*, 4(4), 1-4. <https://doi.org/10.17645/si.v4i4.858>
- Anić, J. R., & Šikić-Mićanović, L. (2019). "If you can turn to God, you can turn to anyone!": The role of faith among homeless women in Croatia. *Religion and Gender*, 9(1), 6-26. <https://doi.org/10.18352/rg.10129>
- Anić, J. R., & Trbojević, F. (2021). "You are a foreigner in your own city and in your own country; I mean, you are literally like a refugee": The role of religion in the lives of homeless women – (hidden) migrants. In Furlan Štante, N., Bjelica, M., & Anić, J. R. (Eds.), *Women's religious voices: Migration, culture, and (eco)peacebuilding* (pp. 15-31). Münster: LIT Verlag.
- Atherton, I., & McNaughton Nicholls, C. M. (2008). "Housing First" as a means of addressing multiple needs and homelessness. *European Journal of Homelessness*, 2(1), 289-303.
- Atkinson, A. (1998). Social exclusion, poverty and unemployment. In A. Atkinson & J. Hills (Eds.), *Exclusion, employment and opportunity?* (pp. 9-25). London: London School of Economics.
- Aubry, T., Tsemberis, S., Adair, C. E., Veldhuizen, S., Streiner, D., Latimer, E., Sareen, J., Patterson, M., McGarvey, K., Kopp, B., Hume, C., & Goering, P. (2015). One-year outcomes of a randomized controlled trial of Housing First with ACT in five Canadian cities. *Psychiatric Services*, 66(5), 463-469. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.201400258>
- Banks, S. (1995). *Ethics and values in social work*. London: Macmillan Press Ltd.
- Baturina, D., & Babić, Z. (2021). *Socijalna ekonomija i socijalno poduzetništvo*. Zagreb: Pravni fakultet.
- Bell, M., & Walsh, C. A. (2015). Finding a place to belong: The role of social inclusion in the lives of homeless men. *The Qualitative Report*, 20(12), 1974-1994.
- Berghman, J. (1997). The resurgence of poverty and the struggle against exclusion: A new challenge for social security in Europe? *International Social Security Review*, 50(1), 3-21. <https://doi.org/10.1111/1468-246X.00034>
- Bežovan, G. (2005). Socijalna politika i neprofitni sektor. In V. Puljiz, G. Bežovan, S. Zrinščak, & Z. Šućur (Eds.), *Socijalna politika: Povijest, sustavi, pojmovnik* (pp. 387-424). Zagreb: Pravni fakultet.
- Bežovan, G. (2019a). Hrvatska socijalna politika u vremenu globalizacije i europeizacije. In G. Bežovan, V. Puljiz, Z. Šućur, Z. Babić, I. Dobrotić, T. Matković, & S. Zrinščak (Eds.), *Socijalna politika Hrvatske (2. izdanje)* (pp. 59-108). Zagreb: Pravni fakultet.
- Bežovan, G. (2019b). *National Strategies to Fight Homelessness and Housing Exclusion: Croatia*. Brussels: European Social Policy Network.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Bunić, S. (2012). Što knjižnice čine za beskućnike? U Družić Ljubotina, O. (ur.), *Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva* (125-137). Zagreb: Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.
- Bunić, S. (2013a). Izazovi i rezultati projekta Knjigom do krova. U Bunić, S. (ur.), *Druga prilika: izazovi i perspektive u radu s beskućnicima* (99-117). Zagreb: Knjižnice grada Zagreba.
- Bunić, S. (2013b). Libraries and the Homeless: Experiences, Challenges and Opportunities – Socio-Economic Background of Homelessness in Croatia. *Library Review*, 62(1-2), 34-42.
- Busch-Geertsema, V. (2013). *Housing First Europe: Final Report*. Brussels: European Commission.

- Christian, J., Abrams, D., Clapham, D., Nayyar, D., & Cotler, J. (2016). Intentions to Move from Homelessness to Social Inclusion: The Role of Participation Beliefs, Attitudes and Prior Behaviour. *Social Inclusion*, 4(4), 16-27.
- Družić Ljubotina, O., Kletečki Radović, M., & Ogresta, J. (2016). *Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj*. Zagreb: Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.
- Družić Ljubotina, O., Kletečki Radović, M., & Ogresta, J. (2022). Kvaliteta usluga za beskućnike iz perspektive korisnika prihvatilišta i prenoćišta. *Bogoslovska smotra*, 92(4), 697-726.
- Državni zavod za statistiku. (2024). Pokazatelji siromaštva i socijalne isključenosti u 2023. Posjećeno 15. 9. 2024. na mrežnoj stranici Državnog zavoda za statistiku: <https://podaci.dzs.hr/2024/hr/77038>
- Europska komisija. (2003). *Joint report on social inclusion: Summarising the results of the examination of the national action plans for social inclusion (2003-2005)*. Posjećeno 17. 9. 2024. na mrežnoj stranici Europske komisije: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=cel-ex:52003DC0773>
- Ferguson, K. M. (2012). Merging the fields of mental health and social enterprise: Lessons from abroad and cumulative findings from research with homeless youths. *Community Mental Health Journal*, 48(1), 490-502. <https://doi.org/10.1007/s10597-011-9453-1>
- Ferguson, K. M., & Xie, B. (2008). Feasibility study of the social enterprise intervention with homeless youth. *Research on Social Work Practice*, 18(1), 5-19. <https://doi.org/10.1177/1049731507309744>
- Giesler, M. A. (2019). The collaboration between homeless shelters and public libraries in addressing homelessness: A multiple case study. *Journal of Library Administration*, 59(1), 18-44. <https://doi.org/10.1080/01930826.2018.1515172>
- Hodgetts, D., Stolte, O., Chamberlain, K., Radley, A., Nikora, L., Nabalarua, E., & Groot, S. (2008). A trip to the library: Homelessness and social inclusion. *Social & Cultural Geography*, 9(8), 933-953. <https://doi.org/10.1080/14649360802469210>
- Hrvatska mreža za beskućnike. (2024). *Statistički podaci o beskućništvu u Hrvatskoj*. Posjećeno 15. 9. 2024. na mrežnoj stranici Hrvatske mreže za beskućnike: <https://beskucnici.info>
- Jadidzadeh, A., & Kneebone, R. (2018). Patterns and intensity of use of homeless shelters in Toronto. *Canadian Public Policy*, 44(4), 342-355. <https://doi.org/10.3138/cpp.2017-061>
- Kasipović, I. (2017). *Iskustvo beskućništva mladih izašlih iz alternativne skrbi* (Diplomski rad). Zagreb: Pravni fakultet.
- Kramar, J. (2013). Ulični Suputnik i beskućništvo: Način resocijalizacije beskućnika kroz projekt dnevnog centra. In S. Bunić (Ed.), *Druga prilika: Izazovi i perspektive u radu s beskućnicima* (pp. 81-88). Zagreb: Knjižnice grada Zagreba.
- Kronauer, M. (1998). "Social exclusion" and "underclass" – New concepts for the analysis of poverty. In H.-J. A. (Ed.), *Empirical poverty research in a comparative perspective* (pp. 51-76). London: Routledge.
- Lemoine, C., Loubière, S., Boucekine, M., Girard, V., Tinland, A., & Auquier, P. (2021). Cost-effectiveness analysis of Housing First intervention with an independent housing and team support for homeless people with severe mental illness: A Markov model informed by a randomized controlled trial. *Social Science & Medicine*, 272(1), 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.113706>
- Levitas, R., Pantazis, C., Fahmy, E., Gordon, D., Lloyd, E., & Patsios, D. (2007). *The multi-dimensional analysis of social exclusion*. Bristol: Institute for Public Affairs.
- Mackie, P., Johnsen, S., & Wood, J. (2019). Ending street homelessness: What works and why we don't do it? *European Journal of Homelessness*, 13(1), 85-96. <https://doi.org/10.5499/ejh.2019.13.1.85>
- Maesele, T., Bie, M. B., & Roets, G. (2014). Between institutional inclusion and invisibility? The case of Flemish homelessness care. *Australian Social Work*, 67(4), 537-550. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2013.857528>
- Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike. (2022). *Godišnje statističko izvješće o primijenjenim pravima socijalne skrbi, pravnoj zaštiti djece, mladeži, braka, obitelji i osoba lišenih poslovne sposobnosti, te zaštiti tjelesno ili mentalno oštećenih osoba u Republici Hrvatskoj u 2021. godini*. Posjećeno 15. 9. 2024. na mrežnoj stranici Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike: <https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Socijalna%20politika/Odluke/Godisnje%20statisticko%20izvjesce%20za%202021.%20godinu.pdf>
- Murchison, J. M. (2009). *Ethnography essentials: Designing, conducting, and presenting your research*. Wiley & Jossey-Bass.
- Pavlović, V. (2012). Volonterski centar Zagreb: Podrška beskućnicima i naučene lekcije. In O. Družić Ljubotina (Ed.), *Beskućništvo: Pogled iz razli-*

- čitih perspektiva (pp. 115-123). Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom.
- Pavlović, V. (2013). Izazovi rada s beskućnicima iz perspektive volonterskog centra. In S. Bunić (Ed.), *Druga prilika: Izazovi i perspektive u radu s beskućnicima* (pp. 89-96). Knjižnice grada Zagreba.
- Penava, I. (2018). *Ključni elementi projekta povratka beskućnika na tržište rada* (Specijalistički rad). Ekonomski fakultet.
- Peredo, A. M., & McLean, M. (2006). Social entrepreneurship: A critical review of the concept. *Journal of World Business*, 41(1), 56-85. <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2005.10.004>
- Petrovich, J. C., Murphy, E. R., Hardin, L. K., & Koch, B. R. (2017). Creating safe spaces: Designing day shelters for people experiencing homelessness. *Journal of Social Distress and the Homeless*, 26(1), 65-72. <https://doi.org/10.1080/10530789.2017.1300083>
- Pleace, N. (1998). Single homelessness as social exclusion: The unique and the extreme. *Social Policy and Administration*, 32(1), 46-59. <https://doi.org/10.1111/1467-9515.00108>
- Rukavina, E. (2020). *Pogled u beskućništvo mladih* (Diplomski rad). Pravni fakultet.
- Rutenfrans-Stupar, M., van der Plas, B., den Haan, R., van Regenmortel, T., & Schalk, R. (2019). How is participation related to well-being of homeless people? An explorative qualitative study in a Dutch homeless shelter facility. *Journal of Social Distress and the Homeless*, 28(1), 44-55. <https://doi.org/10.1080/10530789.2019.1677492>
- Šarčević, D. (2018). *Uzroci beskućništva* (Diplomski rad). Pravni fakultet.
- Šikić-Mićanović, L. (2010). Homelessness and social exclusion in Croatia. *European Journal of Homelessness*, 4(1), 45-64.
- Šikić-Mićanović, L., Sakić, S., & Stelko, S. (2020). Kvaliteta usluga za beskućnike: Prikaz trenutnog stanja i izazova u Hrvatskoj. *Revija za socijalnu politiku*, 27(3), 233-247. <https://doi.org/10.3935/rsp.v27i3.1909>
- Šućur, Z. (2006). Siromaštvo, višedimenzionalna deprivacija i socijalna isključenost u Hrvatskoj. *Revija za sociologiju*, 37(3-4), 131-147.
- Tiderington, E., Henwood, B. F., Padgett, D. K., & Tran Smith, B. (2020). Employment experiences of formerly homeless adults with serious mental illness in Housing First versus Treatment First supportive housing programs. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 43(3), 253-260. <https://doi.org/10.1037/prj0000391>
- Urbanc, K. (2006). *Izazovi socijalnog rada s pojedincem*. Alinea.
- Vinojčić Tota, K. (2012). *Usluge narodnih knjižnica za društveno isključene skupine* (Završni rad). Filozofski fakultet Osijek.
- Vlada Republike Hrvatske. (2015). *Strategija razvoja društvenog poduzetništva u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2015. do 2020. godine*. Posjeće-no 17. 9. 2024. na mrežnoj stranici Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike: <https://mrosp.gov.hr/arhiva-3104-10582/usvojena-strategija-razvoja-drustvenog-poduzetnistva-u-hrvatskoj-11570/11570>
- Vuk, D. (2019). *Socijalno mentorstvo u području beskućništva*. Pravni fakultet.
- Zakon o socijalnoj skrbi. *Narodne novine*, br. 57/2011.
- Zakon o udrugama. *Narodne novine*, br. 98/2019.
- Zakon o ustanovama. *Narodne novine*, br. 127/2019.
- Zakon o zadrugama. *Narodne novine*, br. 98/2019.
- Zakon o zakladama i fondacijama. *Narodne novine*, br. 64/2001.
- Žegarac, A. (2019). *Knjižnične usluge za beskućnike* (Diplomski rad). Filozofski fakultet.

Summary

PREFERRED MODELS OF SOCIAL INCLUSION OF PEOPLE EXPERIENCING HOMELESSNESS: EXPERTS' PERSPECTIVES

Filip Trbojević

Institute of Social Sciences

»Ivo Pilar«

Zagreb, Croatia

The significant social, political, economic, and technological changes in recent decades have brought about numerous social risks, to which the welfare state and the social welfare system are finding it increasingly difficult to provide adequate responses and solutions. These changes and processes have also resulted in social exclusion of a growing number of people, which, in its most extreme form, manifests in people experiencing homelessness. This paper analyses the results of 14 semi-structured interviews conducted with experts – representatives of public and civil institutions and organizations involved at various levels in addressing the problem of homelessness in Croatia – focusing on their perspectives on desirable models of social inclusion for homeless individuals. The results of the thematic analysis indicate a consensus among experts that social inclusion should be based on the principles of an individual approach, communication, and empowerment; that traditional shelters are generally considered an undesirable model of social inclusion; knowledge of, but not prioritization of innovative models of social inclusion; and, along with housing provision and work integration, the simultaneous importance of meeting the cultural, social, and spiritual needs of homeless individuals. The paper highlights the coherence of perspectives among different social service providers as a crucial element in social inclusion of vulnerable social groups and a prerequisite for the further development of the concept of integrated social services and welfare mix in Croatia.

Key words: homelessness, welfare mix, semi-structured interviews, social inclusion, experts.