Uloga narodnih knjižnica u obrazovanju i resocijalizaciji beskućnika

Krstanović, Marija

Master's thesis / Diplomski rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:814088

Rights / Prava: Attribution 4.0 International/Imenovanje 4.0 međunarodna

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

Filozofski fakultet
Sveučilišta u Zagrebu

Repository / Repozitorij:

ODRAZ - open repository of the University of Zagreb
Faculty of Humanities and Social Sciences

zir.nsk.hr

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
SMJER BIBLIOTEKARSTVO
Ak. god. 2020./2021.

Marija Krstanović

Uloga narodnih knjižnica u obrazovanju i resocijalizaciji beskućnika

diplomski rad

Mentorica: dr. sc. Ana Barbarić, red. prof.

Zagreb, 2021.

Izjava o akademskoj čestitosti

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je ovaj rad rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na istraživanjima te objavljenoj i citiranoj literaturi. Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Također izjavljujem da nijedan dio rada nije korišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

_____

(potpis)

Zahvaljujem mentorici ***red. prof. dr. sc. Ani Barbarić*** *na stručnom vodstvu; zahvaljujem knjižničarki* ***Sanji Bunić*** *na vremenu koje je izdvojila ne bi li me uputila u izazove i mogućnosti knjižničarske struke; zahvaljujem sociologinji* ***Suzani Sakić*** *na podijeljenom volonterskom i stručnom iskustvu kojim je produbila moje spoznaje o beskućništvu u Hrvatskoj; zahvaljujem šjoru* ***Dinku Kuluzu*** *što mi je pomogao skinuti ljuskicu.*

Sadržaj:

Sažetak.....1
Abstract.....2
Uvod.....3
1. Beskućništvo – konceptualni okvir.....6
1.1. Definicija.....6
1.2. Uzroci.....8
1.3. Stigmatizacija – institucionalna i individualna razina.....10
1.4. Socijalna isključenost.....13
2. Obrazovanjem do socijalnog uključivanja.....16
2.1. Obrazovanje beskućnika.....16
2.2. Obrazovanje šire populacije.....20
3. Narodne knjižnice kao dnevni boravak zajednice.....22
4. Usluge narodnih knjižnica za beskućnike.....25
5. Primjer dobrih praksi iz svijeta.....32
6. Beskućništvo u Hrvatskoj.....42
7. Primjer dobre prakse u Hrvatskoj.....45
7.1. KGZ i *Knjigom do krova* – prije međunarodne donacije EIFL-e.....46
7.2. KGZ i *Knjigom do krova* – za vrijeme međunarodne donacije EIFL-e.....50
7.2.1. Izazovi provedbe.....52
7.2.2. Postignuti rezultati.....53
7.3. KGZ i beskućnici danas.....54
Zaključak.....61
Popis literature:.....64
Prilozi:.....69

Uloga narodnih knjižnica u obrazovanju i resocijalizaciji beskućnika

Sažetak

Rad se bavi problematikom beskućništva kojoj pristupa ne samo kao ekstremnom obliku siromaštva, već i kao začaranom krugu socijalne isključenosti i degradirajućoj krizi ljudskih prava. Uzme li se u obzir kompleksnost ovog fenomena, ali i metodološke nedostatke pri njegovom istraživanju, jasno je da je za značajniji progres potreban temeljit i sustavan rad cijelog niza institucija. Krevet i topli obrok nužni su svakom beskućniku, ali pokretači korjenite promjene mogu biti tek obrazovanje i resocijalizacija, odnosno, kako je to već sročeno u staroj kineskoj poslovici: „Dajte čovjeku ribu i nahranili ste ga za jedan dan; naučite čovjeka da lovi ribu i nahranili ste ga za cijeli život." Nažalost, nije rijetkost da se pred ovom marginaliziranom skupinom zatvaraju oči – i građani i odgovorne ustanove nerijetko su uljuljkani u sigurnost predrasude da je riječ o individualnom, a ne društvenom problemu te da mu se, shodno tomu, nema smisla posvećivati. U tom smanjenju jaza između „mi" i „oni", svoju ulogu, pa i svojevrsnu odgovornost, prepoznale su narodne knjižnice kojima je jedna od glavnih zadaća (osim zadovoljavanja obrazovnih, informacijskih i kulturnih potreba) izgradnja demokratskog društva kroz promicanje tolerancije i afirmaciju drugih/drugačijih. Šireći granice svog djelovanja i dekonstruirajući predrasude spram beskućnika, knjižnica ujedno mijenja predrasudu o sebi – iz pasivne čuvarice znanja pretvara se u ustanovu s potencijalom da bude pokretač promjena i doprinese ukupnoj društvenoj i kulturnoj zrelosti.

Ključne riječi: beskućništvo, obrazovanje, resocijalizacija, narodne knjižnice, knjižnične usluge, predrasude, socijalna isključenost, tolerancija

The Role of Public Libraries in the Education and Resocialization of the Homeless

Abstract

This paper deals with the issue of homelessness, which is approached not only as an extreme form of poverty, but also as a vicious circle of social exclusion and a degrading human rights crisis. If we take into account the complexity of this phenomenon, along with the methodological shortcomings in its research, it becomes clear that thorough and systematic work of a number of institutions is needed for significant progress. A bed and a hot meal are necessary for every homeless person, but the initiators of radical change can only be education and resocialization, that is, as stated in the old Chinese proverb: "Give a man a fish and you feed him for a day. Teach a man to fish and you feed him for a lifetime." Unfortunately, it is not uncommon to turn a blind eye to this marginalized group – both citizens and responsible institutions are often lulled into the certainty of prejudice that homelessness is an individual rather than a social problem and that there is no point in devoting oneself to it. In an endeavour to reduce the gap between "us" and "them", public libraries have taken the role of an institution whose task (apart from meeting educational, informational and cultural needs) is to build a democratic society by promoting tolerance and affirmation of "others"/"different". By expanding the boundaries of its activities and deconstructing prejudices against the homeless, the library also changes the prejudice about itself – from a passive custodian of knowledge it turns into an institution with the potential to be a driver of change and contribute to overall social and cultural maturity.

Keywords: homelessness, education, resocialization, public libraries, library services, prejudices, tolerance

Uvod

Povijesni zapisi, poeme i priče svjedoče da su prosjaci, lutajući asketi, seljani protjerani sa zemlje, vagabundi – jednom riječju beskućnici – dio ljudske povijesti najmanje 10 000 godina unazad. Štoviše, uzme li se u obzir da su razlike u posjedovanju resursa između ljudi uvijek bile prisutne, možemo pretpostaviti da je beskućništva otkad je civilizacije. Fenomen je to koji ne samo da opstaje, već poprima čudovišne razmjere i u suvremenim društvima unutar kojih je tržišna ekonomija ostavila kraj puta stotine milijuna ljudi.[1] Neki od krucijalnih aspekata koji su uzrokom ovakvog stanja jesu nesigurnost na tržištu rada, narušenost radničkih prava, visoka razina socijalne nepravde među ljudima, ali i pad solidarnosti te sve snažniji proces individualizacije društva. Beskućništvo kao ekstreman oblik siromaštva i socijalne isključenosti, ali i kriza ljudskih prava je, čini se, jedan od onih problema u društvu kojeg su svi ili barem mnogi svjesni, ali mu pridaju relativno malo sustavne pažnje.[2] Riječ je o veoma kompleksnoj društvenoj pojavi koja zahtijeva temeljit i holistički pristup koji uključuje istraživanje, analiziranje i proučavanje jer samo na taj način mogu se utvrditi temelji za kvalitetne oblike pomoći. „Krevet i topli obrok" nužni su, ali nisu dovoljni; beskućnicima je prijeko potrebno obrazovanje i resocijalizacija – ustrajna podrška da uvide svoj status, prepoznaju svoje probleme i razloge koji su ih doveli do beskućništva te da uz inforimiranje i motivaciju počnu aktivno tražiti rješenja koja će im pružiti drugu šansu.[3] Ravnopravnosti svih ljudi, bez obzira na njihove razlike u bilo kojem pogledu, treba težiti kao temeljnom dostignuću čovječanstva i ona je kao takva kodificirana u Povelji o ljudskim pravima Ujedinjenih naroda. Obveza je svih ljudi, ustanova i društava da promiču i jamče te vrijednosti, uvijek i posvuda. Ne ulazeći u ovom radu u antropološke, filozofske, sociološke, kulturološke i ine uzroke tog fenomena zvanog „drugi" odnosno „različiti", ovdje će relevantna problematika biti neprihvaćanje pa i mržnja „drugoga" od strane većine u nekoj sredini. U tom pogledu posebnu ulogu, pa i svojevrsnu obvezu imaju narodne javne knjižnice kojima je jedna od glavnih zadaća,

[1] Katović, Ivor. Mentalno zdravlje beskućnika. // Psyche. 3(2020), str. 47. Dostupno na: https://openjournals.ffzg.unizg.hr/index.php/psyche/article/view/70 (20. 10. 2020.)
[2] Družić Ljubotina, Olja. Koja je uloga znanosti u unaprjeđenju kvalitete života beskućnika?. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 12.
[3] Kramar, Smiljana. Ulični Suputnik i beskućništvo : način resocijalizacije beskućnika kroz projekt Dnevnog centra // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 81.

osim zadovoljavanja obrazovnih, informacijskih i kulturnih potreba, izgradnja demokratskog društva kroz promicanje tolerancije, odnosno ravnopravno prihvaćanje i afirmacija drugih/drugačijih. Ustanova je to koja je iz šire javne perspektive manje zapažena, no čije djelovanje suptilno putem pojedinca poboljšava zajednicu, ali i obrnuto. Na taj način one doprinose ukupnoj društevnoj i kulturnoj zrelosti i mogu biti nosioci promjena.[4]

Prije svega, valja napomenuti da će ovaj rad, unatoč suvremenim tendencijama da se pojam „beskućnik" zamijeni terminom „osoba s iskustvom života u beskućništvu", zadržati skraćeni oblik u duhu hrvatskog jezika koji produženi izraz još nije uveo u svoj znanstveni diskurz. Iako su navedeni termini na prvi pogled slični, termin „osoba s iskustvom života u beskućništvu" naglašava kako beskućništvo nije bitno obilježje osobe koje ju definira i određuje u zajednici, već samo trenutna situacija u kojoj se osoba našla spletom različitih životnih okolnosti.[5] Rad je strukturiran na način da se prvo daje uvid u konceptualni okvir beskućništva u kojem se taj fenomen definira te se objašnjavaju najčešći uzroci koji mu prethode. Potom je predstavljena socijalna dimenzija koja je i dalje dobrim dijelom negativna, a očituje se kroz stigmatizaciju i društveno isključivanje takvih pojedinaca od strane okoline. Inače pretjerano grub i sterilan pristup ovoj osjetljivoj temi bio je presudni poticaj da se u rad uključe izjave samih beskućnika ne bi li se iz prve ruke čitatelja približilo problematici i potencijalno ga senzibiliziralo. Osim toga, bio je to tek jedan od načina da se da prostor onima čiji se glas inače ne čuje u javnoj sferi, a trebao bi. Za drugo poglavlje može se reći kako elaborira i potvrđuje izjavu *obrazovanje je bolji čuvar slobode nego stalna vojska*[6]; znati svoja prava i, još važnije, znati kako ih ostvariti prvi je korak koji beskućnicima može pomoći da poboljšaju svoj status. S druge strane, obrazovanje šire populacije prvi je korak k razvoju empatije i posljedično efikasnijem uključivanju beskućnika u društvo (što ne podrazumijeva samo njihovo izjednačavanje s ostatkom društva, već i uvažavanje njihovih različitosti). Iduće poglavlje bavi se knjižnicom kao „dnevnim boravkom zajednice" – mjestom susreta i neformalnog druženja svih naraštaja i građanskih slojeva gdje se objedinjuje ono javno i

[4] Sviben. Zdenka. Narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj i društvena isključenost // Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / uredio Dragutin Katalenac. Osijek : Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, 2003., str 29.
[5] Bolt, Nancy. It takes a village – How public libraries collaborate with community agencies to serve people who are homeless in the United States. // IFLA WLIC 2015 - Cape Town, South Africa, Session 100 - Library Service for People with Special Needs with Public Libraries., str. 5. Dostupno na: http://library.ifla.org/1260/1/100-bolt-en.pdf (20.10.2021.)
[6] Razumijevanje ljudskih prava : priručnik o obrazovanju za ljudska prava / urednici Wolfgang Benedek i Minna Nikolova-Kress ; urednica hrvatskog izdanja Jasmina Božić. Zagreb : Istraživačko-obrazovni centar za ljudska prava i demokratsko građanstvo Filozofskog fakulteta Sveučilišta, 2005., str. 191.

ono privatno. Sudjelovanje u zajedničkim institucijama i dijeljenje zajedničkih iskustava jača socijalnu solidarnost, odnosno „ljudski će životi biti bolji u društvu čiji članovi dijele neki vid zajedničke egzistencije".[7] Knjižnice danas više nisu samo čuvarice znanja i skladišta knjiga, one se otvaraju prema zajednici, izlaze iz prostora knjižnične zgrade, osluškuju potrebe svojih stvarnih i potencijalnih korisnika i na temelju toga transformiraju svoje usluge. Iz tih potreba stvorene su IFLA-ine *Smjernice za knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu* (dalje u tekstu samo *Smjernice*), koje su jedan od glavnih izvora literature za ovaj rad, a osnova njihovog sadržaja izložena je u četvrtom poglavlju. Zaključno, rečeno se potkrjepljuje primjerima knjižničnih usluga u svijetu (poglavito na Zapadu) i Hrvatskoj kroz koje se možda i najbolje može vidjeti značaj knjižnica za ovu skupinu korisnika.

[7] Šućur, Zoran. Socijalna isključenost i socijalna pravednost // Socijalno inkluzivne knjižnične usluge : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović", 2018., str. 29.

1. Beskućništvo – konceptualni okvir

1.1. Definicija

Kako bi se što potpunije razumjela određena problematika te kako bi se što kvalitetnije pristupilo njezinom istraživanju, nužan preduvjet jest precizno definiranje. Međutim, govoreći o beskućništvu, već na početku bavljenja ovim individualnim, ali i društveno-strukturalnim problemom, nailazi se na nepremostivu prepreku nedostatka suglasnosti oko same definicije ovog fenomena iz čega posljedično proizlaze brojni metodološki problemi. Različita literatura različito klasificira beskućnike, a neki autori čak tvrde da postoji onoliko definicija koliko i studija o toj temi.[8] Dileme oko definicije čine gotovo nemogućim napor ne samo da se ova pojava prati, već i da se osmisle i evaluiraju dometi strategija za suzbijanje beskućništva.[9] Zbog nedostatka konsenzusa ni oni prikupljeni statistički podatci ne mogu se uspoređivati među različitim zemljama te je na taj način gotovo nemoguće stvoriti jasnu predodžbu na globalnoj razini.[10] Ovoj već višeslojnoj problematici standardizacije osnovnih termina svakako ne pomaže činjenica da brojni beskućnici kroz mjesece i godine svog beskućničkog staža prelaze između različitih tipova smještaja: ulice, skvotovi, privremeni smještaji kod prijatelja i rodbine, zakonito unajmljeni stanovi ili sobe, zatvori, bolnice te prihvatilišta i prenoćišta pa ih je zbog toga još teže uočiti i ispravno klasificirati.[11]

Nedoumica nema jedino po pitanju rasta broja ljudi koji žive iskustvo beskućništva – u većini kako razvijenih tako i nerazvijenih zemalja od 80-tih godina 20. stoljeća njihov broj je u stalnom porastu.[12] Prema podatcima UN-a, u svijetu je preko 150 milijuna osoba bez krova nad glavom i

[8] Družić Ljubotina, Olja. Koja je uloga znanosti u unaprjeđenju kvalitete života beskućnika?. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 12.
[9] Ljubičić, Milana. Raditi u prihvatilištu za beskućnike : istraživanje samopercepcije zaposlenih. // Sociologija. 60, 4 (2018), str. 819. Dostupno na: https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=735223 (23. 10. 2020.)
[10] Bunić, Sanja. Knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu i izbjeglištvu / Socijalno inkluzivne knjižnične usluge : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović", 2018., str. 61.
[11] Kramar, Smiljana ; Kramar, Josip. Ulični Suputnik i beskućništvo : način resocijalizacije beskućnika kroz projekt Dnevnog centra. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 83.
[12] Ljubičić, Milana. Nav. dj., str. 819.

oko 1.6 milijardi ljudi u riziku od beskućništva te je, s obzirom na svjetska zbivanja u kontekstu velikog broja izbjeglica, pandemije i ekonomske krize, za očekivati da se taj broj i povećao.[13]

S obzirom da je problematika siromaštva i socijalne isključenosti dio šireg javnog i političkog konteksta, neke institucije na svjetskoj razini poput UN-a ponudile su donekle prihvaćene definicije. UN tako razlikuje dvije vrste beskućništva – apsolutno i relativno:

Apsolutno beskućništvo podrazumijeva ljude koji nemaju „krov nad glavom" (nemaju tzv. fizički zaklon). To uključuje one koji žive u parkovima, na ulicama, u skloništima, u privremenim objektima, nalaze se u privremenom smještaju kod prijatelja ili rodbine, žive u improviziranom skloništu koje nije namijenjeno za ljudsko stanovanje (napušteni automobili ili vagoni). 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.[14]

Europska federacija nacionalnih organizacija koje rade s beskućnicima (FEANTSA) 2005. godine razvila je Europsku tipologiju beskućništva i stambene isključenosti pod nazivom ETHOS kako bi se pojmom beskućništva moglo lakše baratati na međunarodnoj razini. ETHOS klasificira beskućnike prema četiri stambene životne situacije:

1. osobe bez ikakvog smještaja ili skloništa, „bez krova nad glavom" (eng. *rooflessness*);
2. osobe koje imaju gdje prenoćiti, 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, primjerice prenapučenost.[15]

Ova tipologija pruža koristan referentni okvir kojim se naglašava da je najmanje kontroverzna i najviše medijski prisutna kategorija *bez krova nad glavom* samo vidljivi „vrh" puno šireg

[13] Družić Ljubotina, Olja ; Kletečki Radović, Marijana ; Ogresta, Jelena. Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2016., str. 5. Dostupno na: https://www.pravo.unizg.hr/_download/repository/Slika_podrske_beskucnicima_u_RH_v4_(preview)_(1).pdf (25. 10. 2020.)
[14] Isto, str. 6.
[15] Družić Ljubotina, Olja. Koja je uloga znanosti u unaprjeđenju kvalitete života beskućnika?. // Nav. dj., str. 13.

fenomena. Uz nedostatnost mjesta stanovanja, pažnju treba skrenuti i na deprivaciju na više različitih dimenzija: fiziološkoj (nedostatak tjelesne udobnosti i topline), emocionalnoj (nedostatak ljubavi ili radosti), „teritorijalnoj" (nedostatak privatnosti), ontološkoj (nedostatak ukorijenjenosti u svijetu), duhovnoj (nedostatak nade i svrhe) i mnogim drugima.[16]

Dakle, iako u znanstvenoj literaturi, kao i u socijalno-političkoj i zakonodavnoj praksi ne postoji konzistentna definicija, postoji opći konsenzus da se beskućništvo odnosi na nešto više od „odsustva krova nad glavom". Pritom su vladine agencije koje se bave adresiranjem beskućnika sklonije koristiti one uže definicije prema kojima je broj beskućnika manji, a nevladine organizacije i drugi zagovornici prava beskućnika one šire definicije prema kojima je taj broj veći.[17] Potonji, sveobuhvatniji pristup, bit će vodilja i ovom diplomskom radu. Zaključno, definicije spomenute u ovom odlomku treba uzeti u obzir, ali uvijek sa zadrškom – na umu treba imati činjenicu da je riječ o heterogenoj skupini ljudi s različitim životnim iskustvima i stoga se treba kloniti zamki generalizacije.[18]

1.2. Uzroci

Osim kroz definicije, beskućništvo je nužno promotriti i kroz razloge zbog kojih su se neke osobe našle u takvoj životnoj situaciji. Razumijevanja pozadine problema u kojem se osoba zatekla ključno je jer se na tom temelju formiraju stavovi šire javnosti, stručnjaka i kreatora socijalne politike. Iz stavova pak proizlaze konkretna ponašanja, odnosno motivacija da se nešto učini ili promijeni te oni mogu biti presudni po pitanju reintegracije marginalizirane skupine u društvo. Ukoliko su stavovi negativni, tada je želja za pružanjem pomoći i vjerojatnost ulaganja napora u progres manja. To je, nažalost, slučaj kod beskućništva kao posljedica uvriježenog stava da je materijalni status područje života za koje je čovjek sam odgovoran i na koje, u konačnici, može sam i utjecati. Iz toga proizlazi da ukoliko je netko beskućnik, isključivo sam snosi krivnju što se našao u takvoj situaciji (i da osnovni razlog njegovog statusa leži u nedovoljnom trudu, zalaganju

[16] Družić Ljubotina, Olja ; Kletečki Radović, Marijana ; Ogresta, Jelena. Nav. dj., str. 19.
[17] Amore, Kate ; Baker, Michael ; Howden-Chapman, Philippa. The ETHOS Definition and Classification of Homelessness: An Analysis // European Journal of Homelessness 5, 2 (2011), str. 20. Dostupno na: https://www.feantsa.org/download/article-1-3327806572783182308 7.pdf (25. 10. 2020.)
[18] Kramar, Smiljana ; Kramar, Josip. Nav. dj., str. 84.

ili želji za uspjehom) te, posljedično, da se iz te situacije sam mora i izbaviti.[19] Takve površne vrijednosne procjene koje pretpostavljaju homogenost uzroka nužno je odbaciti i uzeti u obzir da je riječ o kumulativnom utjecaju niza nesretnih čimbenika.

Kao prilog tome, ukratko će biti izneseno istraživanje provedeno od strane Andersona i Tullocha (2003.) koje je utvrdilo tri vrste puteva u beskućništvo ovisno o tome u kojoj dobi je ono započelo. Svaka od navedenih vrsta bila je povezana s određenim rizičnim čimbenicima. To su:

- putevi u mladosti (15-24 godine) – odrastanje u skrbi, izloženost nasilju i zlostavljanju, raspad obiteljske strukture, često napuštanje doma u dječjoj dobi, problem u školi i isključenost iz socijalnih struktura;
- putevi u odrasloj dobi (20-50 godina) – razvod, kidanje veza i odnosa s bliskim osobama, ovrhe nad nekretninama pod hipotekom;
- putevi u kasnijoj dobi (iznad 50 godina) – odlazak u mirovinu, gubitak roditelja o kojem je osoba ovisila, udovištvo, razvod braka i problem mentalnog zdravlja.[20]

Nadalje, zamršeno međudjelovanje strukturalnih faktora, neuspjeha sustava i individualnih okolnosti izneseno je u IFLA-inim *Smjernicama*:

- Strukturalni čimbenici dio su šireg socioekonomskog okvira koji utječu na mogućnosti i društveno okruženje pojedinca. Oni uključuju: iskustvo diskriminacije te nedostatak pristupačnog smještaja, zdravstvene potpore i adekvatnog prihoda. Za potonje razlozi mogu biti gospodarstvene promjene na nacionalnoj i lokalnoj razini, primjerice deindustrijalizacija.[21] Njome se povećava broj slabije plaćenih, nesigurnih poslova u uslužnom sektoru, a smanjuje broj sigurnih, relativno dobro plaćenih poslova u industrijskom sektoru, što kod mnogih može dovesti do siromaštva, pa i beskućništva.[22]

[19] Družić Ljubotina, Olja. Koliko (ne) znamo o beskućništvu?. // Beskućništvo : pogled iz različitih perspektiva / uredila Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012., str. 21. Dostupno na: https://www.zagreb.hr/UserDocsImages/arhiva/socijalna_skrb/RAZNO/Publikacija%20-%20Beskucnistvo.pdf (28. 10. 2020.)
[20] Družić Ljubotina, Olja ; Kletečki Radović, Marijana ; Ogresta, Jelena. Nav. dj., str. 14.-15.
[21] IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. // Library Services to People with Special Needs Guidelines Working Group, 2017., str. 27. Dostupno na: https://www.ifla.org/publications/node/12642 (2. 11. 2020.)
[22] Baumohl, Jim. Deinstitutionalisation. // Encyclopedia of Homelessness / uredio David Levinson. SAGE Publications, 2004., str. 110.-113.

- Neuspjesi sustava podrazumijevaju slučajeve u kojima su osobe primorane na beskućništvo jer su glavne institucije podbacile u sprječavanju takve situacije bilo tišinom, propustima ili nedovoljnom aktivnošću.[23] Primjerice, teški prijelazi iz dječjih domova, neadekvatno planiranje otpuštanja osoba koje napuštaju bolnice, ustanove za mentalno zdravlje ili prevenciju ovisnosti te nedostatak podrške imigrantima i izbjeglicama.
- Individualni čimbenici (koji mogu biti uzrok i/ili posljedica beskućništva) pak mogu uključivati: traumatične događaje (npr. potres, požar u kući ili gubitak posla), osobnu krizu (npr. razvod ili obiteljsko nasilje), mentalno zdravlje i ovisnosti. Iako je opća populacija sklona u prvi mah pretpostaviti upravo ove uzroke, istina je kako bi i u društvu bez ikakvih individualnih patologija i katastrofa beskućništvo i dalje postojalo jer nema dovoljno stanova za sve. Navedeno se može objasniti korištenjem analogije beskućništva kao igre „vrućih stolica" po kojoj ono nastaje kao posljedica strukturalne neusklađenosti, odnosno društvenih „pravila igre" u kojoj nema dovoljno „stolica", tj. stanova za sve.[24]

Pri razmatranju važnosti utjecaja pojedinih čimbenika, najispravniji pristup bio bi onaj koji uključuje njihovu interakciju – strukturalni faktori stvaraju različite razine rizika i vanjskih ograničenja unutar kojih određene individualne karakteristike pojedinca povećavaju njegov potencijal da se uistinu nađe u statusu beskućnika, a neuspjesi sustava potom taj potencijal pretvaraju u realnost. Nažalost, ovo složeno međudjelovanje heterogenih čimbenika nije „urezano" u svijest javnosti za koju su beskućnici i dalje alkoholičari i „ljudi s kesama".

1.3. Stigmatizacija – institucionalna i individualna razina

Riječ „stigma" grčka je imenica koja dolazi od značenja žig, pečat, odnosno nepoželjno obilježje. Sukladno tome, čin stigmatizacije znači „obilježiti pred javnošću negativnom značajkom", „utisnuti žig", „žigosati".[25] U toj maniri uvriježeno je mišljenje da su beskućnici neradnici, ovisnici, skitnice, prosjaci i sitni lopovi. Ovakvi nepromišljeni stavovi za posljedicu

[23] Bejaković, Predrag. Savjeti i vodič za poboljšanje zapošljivosti, ostvarivanje prava i socijalnu uključenost. Zagreb : Institut za javne financije, 2010., str. 45.-46. Dostupno na: http://www.ijf.hr/upload/files/file/knjige/BEJAKOVIC-savjeti.pdf (2. 11. 2020.)
[24] IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. // Nav. dj., str. 27.
[25] Družić Ljubotina, Olja. Koliko (ne) znamo o beskućništvu?. // Nav. dj., str. 21.

imaju diskriminirajuće ponašanje, koje podrazumijeva nejednako tretiranje određene skupine, u vidu isključivanja, ograničenja ili dovođenja u nepovoljniji položaj u odnosu na ostale. Važno je naglasiti kako se proces diskriminacije odvija na dvije razine – institucionalnoj i individualnoj – pri čemu je čest efekt „spojenih posuda", odnosno to da diskriminatorni procesi organizacija potvrđuju i osnažuju individualne predrasude, a individualni stereotipi pridonose prihvaćanju diskriminatornih praksi organizacija.[26]

Institucionalna diskriminacija očituje se u stavovima, pravilima, procesima i ponašanju javnih i privatnih organizacija koje predrasudama, nepromišljenošću i neznanjem pridonose diskriminaciji.[27] Kao primjer takve prakse svjedoči izjava anonimne beskućnice:

M. D. (42): *Dobila sam posao na neodređeno vrijeme. Nakon petnaestog dana – noga. Poslodavac je saznao gdje živim. Ispričao se i zamolio da shvatim jer mora tako postupiti zbog mušterija.*[28]

Beskućnici navode kako često od službi koje im trebaju pružiti pomoći doživljavaju omalovažavanje, podcjenjivane, ogovaranje, pogrdne izraze, prezir, izbjegavanje, ignoriranje i sažaljenje te su prema njima neopravdano nepovjerljivi. Stigma kojom su obilježeni se, nažalost, u velikoj mjeri uzima kao opravdanje za nedjelovanje odgovornih institucija, državne uprave i lokalne samouprave.[29]

S druge strane, individualno diskriminatorno ponašanje izraz je osobnih predrasuda pojedinaca od kojih su najdublje ukorijenjene one o beskućnicima kao lijenim samcima te o beskućnicima-ovisnicima. Kao dokaz za suprotno može se sagledati istraživanje provedeno 2007. godine od strane udruge National Coalition for the Homeless. U njemu se navodi da su jedan od najviše rastućeg sloja beskućnika (23%) upravo obitelji s djecom, od kojih su mnoge bile žrtve obiteljskog nasilja. Također, istraživanje je pokazalo da je 25% beskućnika zaposleno, što opet ne ide u prilog čestom stavu da beskućnici ne žele raditi. Druga velika pretpostavka, ona o beskućnicima-ovisnicima, također je neutemeljena s obzirom na to da je istraživanje pokazalo da je to slučaj kod 37% njih (pri čemu nije napravljena distinkcija između ovisnosti kao uzroka i posljedice

[26] Papa, Jasmina. Diskriminacija – mehanizam socijalnog isključivanja // Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost : izvješće o siromaštvu, nezaposlenosti i socijalnoj isključenosti / uredio Nenad Starc. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj, 2006., str 48.
[27] Isto.
[28] Mlinar, Zvonko ; Vidić, Danijela. Problem i potrebe korisnika prihvatilišta. // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 65.
[29] Isto.

beskućništva). Potonje nije mala brojka i navedena stigma uistinu nosi u sebi neki dio istine, no ono što ju čini razarajućom jest što se primjenjuje na cijelu populaciju. Na taj način ona služi kao sredstvo generalizacije koja šteti pojedincu, narušavajući mu osjećaj vlastite vrijednosti i oduzimajući mu priliku da ga se sagleda u njegovoj specifičnosti.[30]

Laički rečeno, beskućnici su sasvim „normalni" ljudi koji su se, često preko noći, našli u posve nenormalnoj životnoj situaciji. Još jedan motiv za diskriminaciju je taj što bi prihvaćanje mogućnosti jednog ovakvog scenarija podrazumijevalo suočavanje s krhkošću vlastite egzistencijalne sigurnosti, od čega je sigurno puno bezbolnija opcija da se pojedinca izopći na marginu u nadi da će (p)ostati trajno nevidljiv, nenametljiv dio društva.



Slika 1: Od predrasuda do uskraćivanja ljudskih prava

[30] Družić Ljubotina, Olja. Koliko (ne) znamo o beskućništvu?. // Nav. dj., str. 22.-23. Dostupno na: https://www.zagreb.hr/UserDocsImages/arhiva/socijalna_skrb/RAZNO/Publikacija%20-%20Beskucnistvo.pdf (15. 11. 2020.)

1.4. Socijalna isključenost

Socijalna isključenost je koncept koji se pojavio 70-ih godina prošloga stoljeća u Francuskoj, makar se može reći kako je on nov samo po imenu, ne i sadržajno (uglavnom se poklapa s klasičnim pojmovima siromaštva i diskriminacije).[31] Termin „isključeni" prvi je upotrijebio Réné Lenoir u svojoj knjizi *Isključeni: svaki deseti Francuz* (1974.), u kojoj pojam socijalno isključenih nije posve jasno definiran, ali se, izgleda, odnosio na osobe koje su propale kroz mrežu socijalnog osiguranja i nisu bile pokrivene tradicionalnim sustavom socijalne zaštite. Pod utjecajem Francuske ovaj pojam kasnije prihvaćaju različita tijela Europske unije koje ga uvode u politički i akademski govor nakon čega je privukao pozornost znanstvenika i javnosti te postao iznimno popularan početkom 21. stoljeća. Ukazuje na mogućnost da u suvremenim bogatim društvima postoje deprivilegirane skupine koje nemaju pristup ključnim društvenim resursima te mogu biti prijetnja socijalnom poretku i koheziji društva.[32]

Opće prihvaćena definicija socijalno isključenih jest ta da su to „članovi društva koji ne mogu, a željeli bi sudjelovati u normalnim aktivnostima građana tog društva, ali im to onemogućuju čimbenici izvan njihove kontrole".[33] Koliko god na prvu prihvatljiva, ova definicija ima svoje nedostatke na koje je važno uputiti. Naime, prema njoj, oni koji se dobrovoljno povlače iz društva neće biti smatrani isključenima, a pritom se zanemaruje da ponekad nije jednostavno odrediti je li neki čin dobrovoljan ili nije. Beskućnici se često samoisključuju, ali ne vlastitom voljom nego jer su obeshrabreni diskriminacijom, neprijateljskim stavovima i ograničenim šansama koje im društvo nudi. Dakle, „isključeni" bi trebao biti krovni naziv za sve pojedince koji nemaju mogućnost sudjelovanja u društvenim aktivnostima, bez obzira na to žele li sudjelovati ili ne.[34]

Beskućništvo podrazumijeva ekstremnu socijalnu isključenost koja je najčešće posljedica akumuliranja različitih nepovoljnih životnih okolnosti unutar kojih je pojedinac lišen lako ostvarivog izlaza (fenomen „začaranog kruga" prikazan na slici 2).[35]

[31] Šućur, Zoran. Socijalna isključenost i socijalna pravednost // Socijalno inkluzivne knjižnične usluge : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović", 2018., str.16.-17.
[32] Isto, str. 15.
[33] Isto, str. 13.
[34] Isto, str. 18.
[35] Družić Ljubotina, Olja ; Kletečki Radović, Marijana ; Ogresta, Jelena. Nav. dj., str. 20.



Slika 2: „Začarani krug" socijalne isključenosti

Siromaštvo, socijalna izolacija i nezaposlenost glavne su sastavnice društevene isključenosti, koje se međusobno generiraju i reproduciraju, stvarajući spiralu nesigurnosti koja završava stalnim i višestruko uskraćujućim okolnostima.[36] Situacija uglavnom kreće nizbrdo gubitkom zaposlenja koje vodi prema znatnom pogoršanju životnog standarda, odnosno prema riziku siromaštva.[37] Život u siromaštvu smanjuje vjerojatnost zapošljavanja, ponajprije radi ograničenih (materijalnih, kulturnih i međuljudskih) resursa i pridonosi tomu da pojedinci bivaju uhvaćeni u zamku dugotrajne nezaposlenosti koja osim materijalne čini i mentalnu štetu. Osobe djelomično zaboravljaju ono što su naučile tijekom obrazovanja, njihove sposobnosti zastarijevaju, a narušava im se i povjerenje u vlastite mogućnosti.[38] U isto vrijeme, nezaposlenost i siromaštvo otežavaju sudjelovanje u društvenim aktivnostima, reduciraju se socijalne veze i raste vjerojatnost socijalne izolacije. To je posebice problematično jer „onaj tko posjeduje moć stvaranja mreža, ima moć nad drugima jer, osim što može kreirati mreže prema svojim željama ili potrebama, može isključivati sve

[36] Afanasiev, Yuri. Uvodna riječ // Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost : izvješće o siromaštvu, nezaposlenosti i socijalnoj isključenosti / uredio Nenad Starc. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj, 2006., str 7.
[37] Šućur, Zoran. O pojmu socijalne isključenosti i Hrvatsko iskustvo // Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost : izvješće o siromaštvu, nezaposlenosti i socijalnoj isključenosti / uredio Nenad Starc. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj, 2006., str. 12.
[38] Bejaković, Predrag. Nav. dj., str. 45.-46.

koje ne želi u mreži". Navedenim se sugerira kako su socijalno izolirani pojedinci s jedne strane odvojeni od izvora informacija i potpore potrebne u traženju zaposlenja, a s druge izloženi izrabljivanju od strane moćnika.[39]

Vrtlog je to, dakle, kojim su pojedinci zabačeni na rub društva odakle nemaju mogućnost sudjelovanja u raspodjeli ključnih društvenih dobara – institucionalnih (mogućnost školovanja, pristup zdravstvenim i socijalnim servisima), kulturalnih (oblikovanje identiteta, konzumiranje kulturnih proizvoda) i socioekonomskih (zaposlenost, kupovna moć).[40] Dugotrajna izloženost takvom načinu života (nedostatak socijalne pomoći, fizički i psihološki stres zbog stalne izloženosti životu u prenatrpanom, kaotičnom i nezdravom okruženju, loši higijenski uvjeti te socijalni problemi povezani sa siromaštvom i stigmom života na ulici) nerijetko rezultira različitim mentalnim i/ili tjelesnim oboljenjima pa je očekivana životna dob beskućnika gotovo 25 godina manja od prosjeka.[41] Osim toga, zahvaćeni unutar *statusa quo,* osjećaju se frustrirano, napušteno, isključeno i manje kapacitirano za suočavanje sa životnim izazovima te mnogi od njih izvrše samoubojstvo, čija stopa unutar ove populacije iznosi između 20% i 40% što je deset puta češće u odnosu na generalnu populaciju.[42] Nažalost takvi nesretni završetci nisu iznenađujući ukoliko se osvrnemo na definiciju doma za kojeg se vežu pojmovi poput sigurnosti, ljubavi, skloništa, udobnosti, odmora, topline, hrane, druženja itd. te shvatimo da su to ljudi koji su uistinu lišeni navedenog.[43]

Problem smo mi jer postojimo. Kome treba sirotinja? Ne bi se vjerojatno ni vi s nama bavili da ne primate plaću. Znaš onu: „Sirotinjo, i Bogu si teška". Je, svaka čast gradonačelniku i svima vama koji nam pomažete, ali ja sam ovdje nakon 32 godine radnog staža. Primam socijalu koju zapijem u dva dana jer sam očajan. (...) Je li ovo život?[44]

[39] Čaldarović, Ognjen ; Šarinić, Jana. Suvremena sociologija grada: od „nove urbane sociologije" prema „sociologiji urbanog". Zagreb : Naklada Jesenski i Turk : Hrvatsko sociološko društvo, 2015., str. 178.
[40] Bejaković, Predrag. Dugotrajna nezaposlenost – Odrednice socijalne isključenosti // Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost : izvješće o siromaštvu, nezaposlenosti i socijalnoj isključenosti / uredio Nenad Starc. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj, 2006., str. 45.-46.
[41] Hrvatska mreža za beskućnike - Beskućništvo u svijetu. Dostupno na: https://beskucnici.info/beskucnistvo-u-svijetu/ (25. 11. 2020.)
[42] Katović, Ivor. Nav. dj., str. 46.-50.
[43] Družić, Ljubotina, Olja. Koliko (ne) znamo o beskućništvu?. // Nav. dj., str 26.
[44] Mlinar, Zvonko ; Vidić, Danijela. Problemi i potrebe korisnika prihvatilišta // Nav. dj., str. 60.-61.

2. Obrazovanjem do socijalnog uključivanja

Obrazovanje je sredstvo za osobni, društveni i humani razvitak koje u konačnici razvija svijest o načelu socijalne pravednosti koja je u izravnoj protivnosti s, prethodno obrađivanom, socijalnom isključenošću. Godine 1948. UN donosi *Opću deklaraciju o ljudskim pravima* koja obrazovanje proglašava temeljnim ljudskim pravom: „Odgoj i obrazovanje moraju biti usmjereni punom razvoju ljudske osobe i jačati poštivanje ljudskih prava i temeljnih sloboda".[45] Ovo pravo naziva se i „osnažujućim pravom" budući da daje pokretačku snagu pojedincu za ravnopravno sudjelovanje u životu zajednice te smanjuje mogućnost manipuliranja osobe od strane drugih ljudi, ali i državnih institucija koje znaju iskorištavati njihovu ranjivost.[46] U ovom poglavlju bit će govora o tome na koji način obrazovanje beskućnika i šire populacije može dovesti do socijalne reintegracije ove marginalizirane skupine.

2.1. Obrazovanje beskućnika

Jedno je od osnovnih načela prosvjetne politike u demokratskim društvima osigurati svim članovima zajednice pristup svim stupnjevima obrazovanja. Obrazovanje, naravno, pridonosi stjecanju znanja i vještina, a obrazovani pojedinci su ujedno mobilniji i lakše se prilagođavaju novim okolnostima. Ono je također sredstvo osobnog ispunjenja s obzirom na to da utječe na socijalizaciju, inkluziju i osnaživanje pojedinca unutar zajednice u kojoj se nalazi.[47]

Možda najvažnija uloga obrazovanja leži u tome što upravo ono čini jedan od osnovnih preduvjeta pomoću kojega se potiče i omogućava ostvarivanje svih drugih prava.[48] Beskućnici bi, kao i svi ostali, trebali imati svoja prava pa se tako u *Općoj deklaraciji o ljudskim pravima* (članak 25.) navodi da „svatko ima pravo na životni standard koji odgovara zdravlju i dobrobiti njega samoga

[45] Ivoš Nikšić, Erma; Radeka, Igor; Tokić, Mirsija. Ljudska prava i obrazovanje. Obrovac : Srednja škola Obrovac ; Zadar : Zajednica Talijana, 2013., str. 37.
[46] Razumijevanje ljudskih prava : priručnik o obrazovanju za ljudska prava / Nav. dj., str. 183.
[47] Šućur, Zoran. O pojmu socijalne isključenosti i Hrvatsko iskustvo // Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost : izvješće o siromaštvu, nezaposlenosti i socijalnoj isključenosti / uredio Nenad Starc. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj, 2006., str. 13.
[48] Ivoš Nikšić, Erma; Radeka, Igor; Tokić, Mirsija. Nav. dj., str. 35.

i njegove obitelji, uključujući prehranu, odjeću, stanovanje, liječničku njegu i potrebne socijalne usluge, kao i pravo na zaštitu u slučaju nezaposlenosti, bolesti, nesposobnosti, udovištva, starosti ili nekog drugog životnog nedostatka u uvjetima koji su izvan njegova nadzora".[49] Međutim, koliko god da je dobro imati pravo, još je važnije moći ga ostvariti, što beskućnicima kao ljudima sa smanjenom političkom, društvenom i simboličkom moći nikako ne polazi za rukom.[50] Sva njihova prava u svojoj suštini svode se na jednokratne novčane pomoći i/ili privremeni smještaj u prihvatilištu.[51] Pritom valja razdaniti sliku o prihvatilištima koja samo igraju ulogu kuće, ali su u suštini lišena onih predodžbi koje imamo o domu. Grubo, ali realno rečeno, riječ je o svojevrsnom „skladištu" putem kojega se gradovi oslobađaju nepoželjnih i neprilagođenih stanovnika javnih prostora i stvaraju privid humanizma. Da stvar bude apsurdnija, u postupku priznavanja prava beskućnici su dužni dostaviti centru za socijalnu skrb osobnu dokumentaciju, a poznato je da većina beskućnika nema regulirano pitanje prebivališta ni boravišta, često nemaju ni adresu na kojoj uobičajeno borave. Bez navedenoga ne mogu dobiti osobne dokumente, nemaju važeću osobnu iskaznicu, radnu knjižicu, zdravstvenu iskaznicu, vozačku dozvolu ili putovnicu. Bez tih dokumenata, pak, ne mogu se prijaviti službi za zapošljavanje, odabrati liječnika, tražiti zaposlenje ni ostvariti pravo na uzdržavanje, a ponekad ne mogu ostvariti ni druge oblike pomoći poput prehrane u pučkoj kuhinji ili smještaja u prihvatilištu.[52] Da stvar bude bizarnija, Hrvatska ima jako represivan prekršajni zakon koji za neposjedovanje osobne iskaznice ima propisanu kaznu od 3000 kn, za lažnu prijavu boravišta ili prebivališta 2000 kn, a za onog tko te lažno prijavi 5000 kn. Dakle, zbog neposjedovanja osobne iskaznice novčano se kažnjavaju osobe koje iskaznicu pravno ne mogu ni imati, a uz to ne mogu ni platiti kaznu. Riječima bivšeg beskućnika iz Zagreba: *Na taj način Centar za socijalnu skrb (CZSS) svjesno i namjerno gura jadne beskućnike u prekršaj. (…) Nažalost, beskućnici su prisiljeni na razne načine tražiti fiktivne adrese iako ne žive na njima, vrlo često su ucijenjeni od vlasnika tih nekretnina za veće sume novca da bi ti jadnici dobili osobne iskaznice. Nedavno je izašao zakon koji kaže da beskućnik koji nema ili trenutno ne može imati mjesto boravišta i prebivališta može se prijaviti u CZSS u općinama na adrese tih CZSS-a da bi*

[49] Družić Ljubotina, Olja ; Kletečki Radović, Marijana ; Ogresta, Jelena. Nav. dj., str. 5.-6.
[50] Pastuović, Nikola. Obrazovanjem do socijalnog uključivanja // Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost : izvješće o siromaštvu, nezaposlenosti i socijalnoj isključenosti / uredio Nenad Starc. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj, 2006., str. 60.
[51] Karačić, Štefica. Beskućnici i njihova prava u sustavu socijalne skrbi // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 44.
[52] Isto, str. 41.

dobio osobnu iskaznicu i samim tim ostvario prava o kojima sam pisao. Svi CZSS-i u Zagrebu ne žele provoditi ovaj zakon. Bolno je saznanje da u ovom gradu živi oko 600 ljudi toliko obespravljenih da nemaju ni status robova po zakonu o pravima robova i obavezi robovlasnika u antičkoj Grčkoj i Rimskoj Imperiji.[53] Kako bi se osvijestilo beskućnike o njihovim pravima i načinima kako da ih ostvare, potrebno ih je, dakle, prije svega obrazovati. Jedan pozitivan primjer toga bila je suradnja Knjižnica grada Zagreba i Pravne klinike Pravnog fakulteta u Zagrebu čiji su studenti uložili napor kako bi krut i nerazumljiv zakonski tekst prilagodili i objasnili beskućnicima u nizu edukativnih prezentacija. Predavanja su se održala u prihvatilištima u Zagrebu, Rijeci, Karlovcu, Osijeku i Splitu, a konkretna pomoć vidi se na primjeru beskućnika koji, zahvaljujući savjetima studenata, nije morao platiti 60 000 kuna ovrhe.[54]

S velikom se sigurnošću može reći da obrazovni sustav produbljuje postojeće socijalne razlike, jer se njime siromašni slabo okoriste, a djeca imućnijih slojeva pohađaju bolje i kvalitetnije škole koje im pružaju povoljnije mogućnosti daljnjeg obrazovanja, zapošljavanja i profesionalnog napredovanja. Uzmemo li u obzir da je obrazovanje najvažnija odrednica zapošljivosti, a zapošljivost najbolja obrana od siromaštva, postaje jasnom višeslojnost problematike beskućništva. Mnogi beskućnici su slabije obrazovani, imaju nisku razinu pismenosti i matematičkih znanja, neki uopće nemaju formalno obrazovanje, ili pak imaju kvalifikacije koje se ne traže na tržištu rada. Pritom, nedostatak financijskih resursa i samopouzdanja za uvjerljivu prezentaciju vlastite profesionalnosti i osobnosti prilikom intervjua s poslodavcem dodatno srozava mogućnost njihova zapošljavanja.[55] Posljedično se nađu u situaciji ovisnosti o sustavu socijalne skrbi i dugotrajne nezaposlenosti koja dodatno utječe na gubitak prethodno stečenih znanja i vjeru u vlastite sposobnosti. Također, istraživanja su pokazala da je njihov IQ generalno niži s artimetičkom sredinom oko 85, što je za jednu standardnu devijaciju ispod prosjeka opće populacije. Učestalost kognitivnih oštećenja među beskućnicima kreće se između 28% i 78%, a pritom su traumatske ozljede mozga jedan od posebno problematičnih faktora. Ipak, ne može se točno odrediti je li do razlika došlo prije ili za vrijeme razdoblja beskućništva, ali postoji vjerovanje

[53] Mrvalj, Mile. Mile Mrvalj – čovjek koji ne postoji ali zato djeluje. // Knjigom do krova : mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika. Dostupno na: https://beskucnik.kgz.hr/beskucnici-pisu/mile-mrvalj-covjek-koji-ne-postoji-ali-zato-djeluje/ (9. 1. 2021.)
[54] Čolak, Lucija. O projektu Knjižnica Grada Zagreba i Pravne klinke Pravnog fakulteta u Zagrebu – promicanje prava beskućnika u zajednici // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 46.-48.
[55] Bejaković, Predrag. Nav. dj., str. 54.-55.

da su „socijalni i emocionalni problemi, poteškoće pri učenju, narušene sposobnosti pamćenja i slabe izvršne funkcije koje potječu od neuroloških oštećenja možda ono što ljude dovodi do beskućništva."[56]

Očito je da postoji jaka povezanost između obrazovanja, zapošljivosti i izlaska iz siromaštva. Pojedinci su najviše zapošljivi kad imaju široko znanje i sposobnosti, osnovna i specijalistička znanja, uključujući sposobnost timskog rada, poznavanje informatičko-komunikacijske tehnologije te stranih jezika. Osim što kroz stjecanje znanja i sposobnosti beskućnici postaju potkovaniji za izlazak iz siromaštva zahvaljujući financijskoj stabilnosti, zaposlenje igra veliku ulogu u njihovoj socijalnoj integraciji i ostvarivanju osjećaja punopravnog građanina. Ljudi koji rade i zarađuju lakše se uključuju u druge društvene, političke, kulturne i ine aktivnosti, što direktno utječe na kvalitetu njihova života. Dakle, pod naglašavanjem presudne uloge rada u socijalnoj integraciji, ne misli se samo na rad kao temelj ekonomske nezavisnosti, nego i na promicanje pozitivnih moralnih vrijednosti, kao što su samopoštovanje, želja za napredovanjem i profesionalnim usavršavanjem, stjecanjem novih znanja i slično.[57]

Naravno, problem socijalne isključenosti sigurno se ne može riješiti samo višim obrazovnim težnjama. Na socijalnu isključenost, a i na samo obrazovanje utječu: dohodovna nejednakost, klasne i/ili etničke podjele u društvu, prostorna razdvojenost, globalizacija, raspodjela moći, stratificirana priroda tržišta obrazovanja itd. Promjene u obrazovanju i obrazovnim aspiracijama nisu dovoljne da bi se nadoknadila nedostatna ponuda radnih mjesta ili visoka kompetitivnost suvremenog (globaliziranog) tržišta rada.[58] Različite države, prvenstveno one bogatije i one s razvijenijom demokracijom, pokušavaju mobilizirati ljudske i materijalne resurse koji do sad nisu bili dovoljno korišteni kako bi se uhvatilo u koštac s društvenom isključenošću. Među tim resursima su i narodne knjižnice. One „pružaju jedinstvenu kombinaciju izvora i usluga i već utjelovljuju vrijednosti koje pridonose socijalno inkluzivnom društvu – to su sigurna mjesta razumijevanja gdje su dobrodošli svi pod jednakim uvjetima, te su ustanove put do znanja i raznolikosti, one su snaga koja omogućuje učenje te katalizator promjena".[59] Osim toga, knjižnica

[56] Katović, Ivor. Nav. dj., str. 53.
[57] Bejaković, Predrag. Nav. dj, str. 53.
[58] Šućur, Zoran. O pojmu socijalne isključenosti i Hrvatsko iskustvo // Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost : izvješće o siromaštvu, nezaposlenosti i socijalnoj isključenosti / uredio Nenad Starc. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj, 2006., str. 13.
[59] Sviben, Zdenka. Narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj i društvena isključenost //Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / uredio Dragutin Katalenac. Osijek : Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, 2003., str 29.

je direktno odgovorna za dva ljudska prava – pravo na informacije i pravo na sudjelovanje u kulturnom životu. Pravo na informacije odnosi se na pravo svakog pojedinca da ima pristup znanju, što je ključni čimbenik navezan na građansku i političku inkluziju. Bez pristupa informacijama ne može se razviti dobro informirano mišljenje, učiniti da se glas čuje u javnim raspravama, organizirati se s istomišljenicima ili pristupiti pravdi. Pravo na sudjelovanje u kulturnom životu podrazumijeva pravo pojedinca da uživa u umjetnosti i sudjeluje u znanstvenom razvoju i njegovim koristima, što je, pak, od velikog značaja za socijalnu inkluziju.[60]

2.2. Obrazovanje šire populacije

Iz svega navedenog jasno je kako je prvi korak k socijalnom uključivanju beskućnika razbijanje ukorijenjenih predrasuda koje utječu i na sporost sustava i na spremnost ljudi da se angažiraju u radu s tom skupinom korisnika. Budući da je netolerantnost unutar zajednice kulturološko i civilizacijsko pitanje, pa i stvar etike, ono nadilazi zakonske okvire, jer je riječ zapravo (u širem smislu) o svjetonazorskom pitanju. Stoga se solidarnost, odnosno prihvaćanje i poštivanje različitosti, može postići u najvećoj mjeri prosvjećivanjem i osvješćivanjem, odnosno obrazovanjem šire populacije.[61] Solidarnost podrazumijeva osjećaj zajedništva ne samo s osobama s kojima smo u kontaktu već, u maksimalističkoj varijanti, sa svim pripadnicima društva.[62]

Temelj solidarnosti je empatija, čiji nedostatak višestruko uvećava mogućnost dehumaniziranja manjina. Štoviše, istraživanje empatije na temelju tehnika za snimanje aktivnosti i strukture mozga pokazalo je kako se obezvrijeđene skupine ljudi poput beskućnika često dehumanizira čak i na neuralnoj razini. Pritom se navodi kako je za razvitak empatije prvobitno nužno kategorizirati osobu kao čovjeka, a zatim svoju procjenu diferencirati u socijalne kategorije na temelju dvodimenzionalnog modela topline i kompetentnosti. S obzirom na to da se skupine poput

[60] Sviben, Zdenka. Narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj i društvena isključenost //Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / uredio Dragutin Katalenac. Osijek : Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, 2003., str. 30.-31.

[61] Stipanov, Josip. Narodne knjižnice i promicanje društvene tolerancije // Narodne knjižnice i promicanje društvene tolerancije : zbornik radova / uredili Elli Pecotić; Snježana Buczkowska; Maruška Nardelli. Split : Gradska knjižnica Marka Marulića, 2013., str. 14.

[62] Šućur, Zoran. Socijalna isključenost i socijalna pravednost // Socijalno inkluzivne knjižnične usluge : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović", 2018., str. 26.-27.

beskućnika nalaze nisko na objema dimenzijama, njih se često kategorizira kao nečovječne, potencijalno čak kao životinje i objekte, a nerijetko se javlja i emocija gađenja.[63] Ovakva istraživanja pomažu nam da bolje razumijemo pozadinu naših ponašanja i da pokušamo u njih intervenirati na ispravan način. Stoga je potrebno provesti više znanstvenih istraživanja koja bi se bavila temom beskućništva i načina na koji su oni percipirani, a potom na temelju dobivenih znanstvenih činjenica informirati javnost. Pritom treba upozoriti kako stigmatizacija nije rijetka pojava ni od strane samih stručnjaka koji se, pod krinkom toga da se ionako ništa ne može učiniti, ograđuju od preuzimanja odgovornosti u pomoći i podršci beskućnicima. Bilo da ih takva *status quo* situacija frustrira ili im je položaj nečinjenja sasvim udoban, oni su ti koje je ponajprije potrebno educirati i senzibilizirati kako bi oni potom mogli druge.

U promicanju tolerancije posebno važnu ulogu imaju narodne knjižnice, koje su nosioci društvene odgovornosti za druge, drugačije i isključene. Pritom istinski cilj nije samo puko toleriranje, već internaliziranje sasvim novih svjetonazora.[64] *Priručnik za politiku* Američkog knjižničarskog društva (ALA) ističe da knjižnice imaju odgovornost doprinositi „poboljšanju ili rješavanju kritičkih problema društva; moraju davati podršku naporima da se pomogne u informiranju ljudi i edukaciji javnosti/naroda".[65] Osim toga, narodne knjižnice u svojim fondovima sadrže čovjekova znanja od pamtivijeka, što, među ostalim, svjedoči kako o dostojanstvu pojedinca i različitih skupina tako i o njihovim ravnopravnostima. Sačuvano znanje progovara i o svim pogibeljima i strahotama koje su kroz povijest prouzrokovali upravo nesnošljivost prema drugačijem i različitom. Stoga se nigdje kao u narodnoj knjižnici ljudi ne mogu naučiti da je *drugačijost* bitan element čovjeka i društva, čovječanstva u cijelosti, njegova bitna, prepoznatljiva i neizbrisiva sastavnica.[66]

[63] Katović, Ivor. Nav. dj., str. 53.
[64] Stipanov, Josip. Narodne knjižnice i promicanje društvene tolerancije // Narodne knjižnice i promicanje društvene tolerancije : zbornik radova / uredili Elli Pecotić; Snježana Buczkowska; Maruška Nardelli. Split : Gradska knjižnica Marka Marulića, 2013., str. 17.
[65] Isto, str. 16.
[66] Isto, str. 14.-15.

3. Narodne knjižnice kao dnevni boravak zajednice

Narodne knjižnice po svom su postanku jedan od najmlađih tipova knjižnice. Međutim, ideje na kojima počivaju, kao i njihove preteče, svoje ishodište imaju već u najstarijim poznatim knjižnicama. Od antičkog koncepta knjižnice kao *atrium libertatis,* preko javnih knjižnica iz razdoblja humanizma i renesanse, gradskih knjižnica europskih gradova u razdoblju od 15. do 19. stoljeća, društvenih knjižnica iz razdoblja prosvjetiteljstva, župnih knjižnica 18. st., pratimo proces postepene demokratizacije knjižnica koji će u konačnici 30-ih godina 19. stoljeća dovesti do narodnih knjižnica – produžene ruke sustava javnog obrazovanja.[67] Narodne knjižnice proizvod su demokracije i javljaju se kao posljedica dviju značajnih revolucija. Prvo, industrijske revolucije, koja je stvorila potrebu za kvalificiranom radnom snagom; građane je preko javnog obrazovanja trebalo pripremiti za tržište rada. Drugo, Francuske revolucije, koja je dovela do općeg prava glasa, a time i do nužnosti da se građane pripremi za ulogu aktivnih društvenih i političkih sudionika. Dakle, narodne knjižnice utemeljuju se kao odgovor na potrebe demokratskog društva u razvoju o čemu svjedoči Franklin D. Roosevelt kada kaže da su „knjižnice nužne za funkcioniranje demokratskog društva; one su velik simbol slobode uma".[68]

Novonastala tzv. socijalna demokracija u razvijenim zemljama Zapada prepoznatljiva je, između ostalog, i po tome što sredstvo za ostvarenje svoje društvene politike vidi u građanskom društvu i tržištu, a ne državi – mreži, a ne hijerarhiji.[69] U skladu s tim promjenama mijenja se i knjižnica kao ustanova – tiho mjesto za učenje i čitanje postalo je prostor koji teži privući različite skupine građanstva, biti jedan od temeljnih instrumenata u ostvarivanju ideja općeg obrazovanja i svekolikog napretka pripadnika podređenih kategorija stanovništva.[70] Narodne knjižnice od početka su područje svog djelovanja širile izvan kruga tradicionalnih kulturnih potreba i zahtjeva svojih korisnika, zadržavajući u svakom trenutku osjetljivost prema potrebama lokalne zajednice,

[67] Katalenac, Dragutin. Čitaonica Osečka – Societas lectoreae Essekinensis 1843.-2003. // Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / uredio Dragutin Katalenac. Osijek : Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, 2003., str., str 3.
[68] Katić, Miroslav. Knjižnice i demokracija : uloga knjižnica u razvijanju deliberativne demokracije // Narodne knjižnice kao treći prostor : zbornik radova / uredile Dunja Marija Gabriel i Jelica Leščić. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2015., str. 184.
[69] Horvat, Aleksandra. Knjižnice u službi uključivanja u društvo // Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / uredio Dragutin Katalenac. Osijek : Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, 2003., str. 23.
[70] Horvat, Aleksandra. Knjižnica kakvu želimo // Socijalno inkluzivne knjižnične usluge : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović", 2018., str. 35.

pritom njegujući i opće i zajedničke ideale. Socijalni motivi i socijalna osjetljivost pritom su bili i ostali pokretački element rađanja ovog tipa knjižnica, a njihova temeljna misija (opća dostupnost, univerzalnost zbirki, opće dobro i besplatnost usluga, javno financiranje) od početka je prožeta holističkim pristupom. Nije stoga čudno što mnogi smatraju da se stupanj demokratizacije društva može iščitati na temelju razvijenosti narodnih knjižnica u određenoj sredini, odnosno da upravo ove ustanove vjerno pokazuju društvo u kojem djeluju.[71] Osim što su uobičajeno smještene u centru lokalne zajednice, one vrlo često i dijele njihovu sudbinu.[72]

Dokumenti UNESCO-a, Vijeća Europe, IFLA-e i EBLIDA-e, na kojima se knjižničarska struka danas temelji i razvija, ističu funkciju knjižnice kao središnjeg javnog prostora svoje zajednice.[73] Kao takve, one su važan društveni centar ujedno formalnog i neformalnog okupljanja pojedinca i skupina.[74] Tamo se građani mogu susretati i sudjelovati u različitim oblicima društvene interakcije koja uključuju sve naraštaje, razvijati prijateljske veze, sudjelovati u raspravama, međusobno se povezivati te raditi na povećanju socijalizacije kao odgovoru na društvenu izoliranost. Prema tome, narodne knjižnice su neka vrsta *dnevnog boravka* gdje se objedinjuje ono javno i ono privatno.[75]

Spomenuto nas dovodi do važnog koncepta *trećeg prostora* kojeg je 1989. godine utemeljio američki sociolog urbanizma Ray Oldenburg. Premda on u svojoj knjizi ne spominje konkretno knjižnice kao moguće treće prostore, brojna djela s područja knjižničarstva pozivaju se na njegovu teoriju pri utvrđivanju knjižnice kao prostora za susrete i socijalizaciju.[76] Za razliku od doma, koji je prvi, i radnog mjesta, koje je drugi prostor, treći prostori su uobičajena mjesta neformalnog druženja, razgovora i zabave u koja bilo tko može doći. Oni su nužni za zajednicu jer omogućuju društvenu interakciju, razvijaju osjećaj pripadnosti i aktualiziraju probleme zajednice o kojima se ondje otvoreno razgovara. Takva mjesta određuje demokratičnost, društvenost i važnost razgovora

[71] Katalenac, Dragutin. Plivati protiv struje : hrvatske narodne knjižnice i problem društvene isključenosti // Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / uredio Dragutin Katalenac. Osijek : Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, 2003., str. 14.
[72] Sviben, Zdenka. Narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj i društvena isključenost // Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / uredio Dragutin Katalenac. Osijek : Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, 2003., str. 29.
[73] Horvat, Aleksandra. Knjižnica kakvu želimo // Socijalno inkluzivne knjižnične usluge : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović", 2018., str. 36.
[74] Horvat, Aleksandra. Knjižnice u službi uključivanja u društvo // Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / uredio Dragutin Katalenac. Osijek : Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, 2003., str. 23.
[75] Bon, Milena. Oaze okupljanja ili dnevni boravak zajednice // Narodne knjižnice kao treći prostor : programska knjižica. / uredile Dunja Marija Gabriel; Jelica Leščić; Nela Marasović. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2013., 24.-25.
[76] Isto, str. 21.

u ugodnom ozračju. Treći je prostor preplet ugode fizičkog mjesta i socijalnog značenja koje mu društvo pridaje; on je stoga i stvarni prostor i mentalna konstrukcija moguća u nekoj zajednici.[77] Narodne knjižnice svojim odlikama (sigurnost, stabilnost, neutralnost, privatnost, otvorenost, udobnost) i bogatstvom sekundarne ponude (dvorane za sastanke, pristup internetu, informacije o lokalnoj zajednici) postaju idealan treći prostor u životima pojedinca čime ostvaruju ulogu svojevrsnog društvenog ljepila.[78] Dodatna prednost narodne knjižnice je činjenica da, za razliku od mnogih drugih kulturnih i obrazovnih institucija, nisu bile medijski eksponirane kao subjekt učestalih korupcijskih skandala i pronevjera te su od najširih građanskih slojeva još uvijek cijenjene kao:

- institucije od povjerenja;
- institucije koje financiraju građani za potrebe svoje lokalne zajednice;
- institucije koje služe javnom dobru;
- centar za sve građane.[79]

Upravo u zadnjoj navedenoj stavci je veličina knjižnica – one pružaju priliku svima, bez obzira na društveni i/ili ekonomski položaj.[80] U knjižničnim dokumentima redovito je naglašeno da knjižnica mora osigurati pristup različitoj građi i informacijama jer su potrebe potencijalnih korisnika vrlo različite i zavise o njihovoj dobi, spolu, obrazovanju, položaju u društvu i sl.[81] Drugim riječima, danas je razvoj knjižničnih službi, tzv. *Needs Based Library Service* (koncept utemeljen na dubokom profiliranju potreba građana), usmjeren na promjene na razini zajednice za one koje knjižnice trebaju najviše, ali koriste ih najmanje.[82] Narodne knjižnice sve više preuzimaju ulogu „sveučilišta na uglu ulice" osiguravajući stvarne mogućnosti za svakog tko traži svoje mjesto u

[77] Velagić, Zoran. Povijesnost koncepcije knjižničnog trećeg prostora // Narodne knjižnice kao treći prostor : zbornik radova / uredile Dunja Marija Gabriel i Jelica Leščić. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2015., str. 30.-31.
[78] Ille, Jagoda. Dom, posao, nešto treće : narodna knjižnica kao „treći prostor" // Narodne knjižnice kao treći prostor : programska knjižica. / uredile Dunja Marija Gabriel; Jelica Leščić; Nela Marasović. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2013., str. 27.
[79] Bačić, Edita. Važnost knjižnica u promicanju društvene osjetljivosti // Narodne knjižnice i promicanje društvene tolerancije : zbornik radova / uredili Elli Pecotić; Snježana Buczkowska; Maruška Nardelli. Split : Gradska knjižnica Marka Marulića, 2013., str. 50
[80] Horvat, Aleksandra. Knjižnica kakvu želimo // Socijalno inkluzivne knjižnične usluge : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović", 2018., str. 37.
[81] Horvat, Aleksandra. Uključivanje u društvo : što može učiniti knjižnica? // Slobodan pristup informacijama : zbornik radova / uredile Alemka Belan-Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004., str. 102.-103.
[82] Patman, John. Developing a needs based library service. // Information for Social Change. 26(2007/2008), str. 9.

društvu.[83] Za razliku od tradicionalnog pasivnog pristupa usmjerenog na one koje je lako dosegnuti (uglavnom srednja klasa), one danas sve više zauzimaju proaktivni, angažirani odnos prema svim kategorijama potencijalnih korisnika, ulažući posebne napore da privuku i one socijalno isključene.[84]

4. Usluge narodnih knjižnica za beskućnike

Oduvijek je postojala potreba da se pomogne egzistencijalno ugroženima, međutim, u nekadašanjim vremenima ta se pomoć osiguravala mimo državnih vlasti. Primjerice, u srednjem vijeku glavnu skrb nad prosjacima i skitnicama preuzimala je Crkva. Jednom kada se broj siromašnih značajno povećao, ovaj oblik skrbi koji se temeljio na milostinji, više nije mogao adekvatno odgovoriti na nastale potrebe. Isto tako, crkvena distribucija pomoći smanjila se gašenjem samostana, i, općenito, slabljenjem feudalnog poretka. Iz tih razloga, kao i zbog straha od socijalnih nemira koje mogu prouzročiti sve brojnije skupine neprilagođenih pojedinaca, brigu o najugroženijim slojevima stanovništva počinju preuzimati svjetovne i državne vlasti.[85] Budući da su beskućnici skupina koja uglavnom pruža otpor i pokazuje nepovjerenje spram državnih institucija, knjižnice svojim ležernim i prijateljskim pristupom sve više izbijaju u prvi plan. To je ponekad (čak i od strane nekih knjižničara) dočekano s negodovanjem i strahom da bi knjižnice, otvarajući svoja vrata beskućnicima, mogle postati socijalna ustanova i time izgubiti svoju prvotnu funkciju informacijske ustanove. Takva zabluda ukazuje na to da su osim predrasuda spram beskućnika, prisutne i predrasude spram knjižnica te ju je potrebno opovrgnuti – suvremene knjižnice, u skladu s okolinom i potrebama korisnika, transformiraju svoje usluge na način da postaju otvorenije prema zajednici, izlaze iz prostora knjižnične zgrade, a knjižničari i informacijski stručnjaci nisu više samo djelatnici za pultom, već obrazuju i savjetuju.[86] Uvođenje

[83] Sviben, Zdenka. Narodne knjižnice u Republici Hrvatskoj i društvena isključenost // Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / uredio Dragutin Katalenac. Osijek : Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, 2003., str. 29.
[84] Katalenac, Dragutin. Plivati protiv struje : hrvatske narodne knjižnice i problem društvene isključenosti // Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / uredio Dragutin Katalenac. Osijek : Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, 2003., str. 14.-15.
[85] Puljiz, Vlado, et al. Socijalna politika : povijest, sustavi, pojmovnik. Zagreb : Pravni fakultet, 2005., str. 277.
[86] Bunić, Sanja. Izazovi i rezultati projekta *Knjigom do krova* // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 100.

multidisciplinarnog pristupa, suradnja sa stručnjacima iz drugih područja i proširenje usluga ne znači da je knjižnica izgubila svoju prvotnu svrhu, već da koristi svoje potencijale; ona prepoznaje potrebe zajednice i odgovara kreiranjem novih usluga i programa.

Dakle, ne dijele svi isto mišljenje oko toga koja je točno uloga i udio odgovornosti knjižnice u skrbi prema socijalno ugroženim pojedincima i ova problematika velikim dijelom još uvijek ovisi o dobroj volji osoblja. Kako bi pomoć ipak bila lakše sprovedena, postoje određeni dokumenti, a najznačajniju ulogu među njima imaju *Smjernice* iz 2017. godine nastale od strane IFLA-inog Odsjeka za knjižnične usluge osobama s posebnim potrebama. Njihov sadržaj namijenjen je široj publici: od knjižničnog osoblja do volontera i socijalnih radnika, a uključene su i knjižnične usluge za izbjeglice (s obzirom na to da je riječ o osobama koje se suočavaju s mnogim istim izazovima kao i beskućnici). Svrha ovih *Smjernica* je:

- pružiti uvid u složeno pitanje beskućništva i na taj način pridonijeti prevladavanju stereotipa, predrasuda i prepreka u radu s beskućnicima;
- na temelju primjera dobre prakse iz cijelog svijeta, predložiti načine i dati preporuke za planiranje, organiziranje, pružanje, financiranje i procjenu knjižničnih usluga za beskućnike;
- potaknuti knjižnice da se povežu s ostalim institucijama i organizacijama kako bi beskućnicima pružili što učinkovitije i održivije usluge;
- podržati knjižnice kao mjesta na kojima niti jedna osoba koja proživljava ili je doživjela beskućništvo neće biti neprihvaćena.[87]

Krajnji plan/cilj *Smjernica* jest planiranje i organiziranje kvalitetnih i adekvatnih knjižničnih usluga za beskućnike koje se mogu podijeliti u pet širokih kategorija:

1. Osnovni pristup knjižničnim uslugama
2. Uključivanje u život zajednice
3. Priprema i pomoć u pronalaženju zaposlenja
4. Obrazovne usluge i pristup knjižničnim resursima
5. Zadovoljavanje socijalnih potreba[88]

[87] IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. // Nav. dj., str. 15.
[88] Isto, str. 40.

1. **Osnovni pristup knjižničnim uslugama**

Jednakost pristupa svih članova zajednice osnovno je načelo narodne knjižnice. Ipak, u radu s beskućnicima javlja se niz prepreka koje često otežavaju ispunjenje ovog načela i stoga ih je potrebno osvijestiti i nadići. Prije svega, riječ je o nemanju prebivališta i boravišta, što dovodi do neposjedovanja osobnih identifikacijskih isprava ili posjedovanja isprava s netočnim podacima, što pak onemogućava registraciju članske iskaznice.[89] Potrebno je da knjižnice prilagode pravila upisa za beskućnike kako bi se zaobišla ova formalna prepreka (npr. ne zahtijevati adresu ili prihvatiti adresu lokalnog prihvatilišta; također, ne tražiti naknadu za knjižničnu iskaznicu).[90] Iako su pravila u knjižnici neophodna, problem nastaje kada se upravo njima diskriminira i ograničava pristup određenoj skupini. Osim navedenih, i neka pravila „ponašanja" direktno pogađaju beskućnike – primjerice, narodna knjižnica okruga Columbia uvela je pravilo o zabrani „uvredljivog mirisa tijela" koji je kasnije proglašen neustavnim; narodna knjižnica u Tacomi uvela je pravilo koje zabranjuje nošenje velikih torba i vrećica; narodna knjižnica okruga Multnomah propisala je ispravnu upotrebu toaleta itd. Važno je stoga da knjižnica pri kreiranju pravila ima u vidu kako se ona moraju odnositi na sankcioniranje određenog ponašanja, a ne određene grupe korisnika, u ovom slučaju beskućnika.[91] Još poželjnije jest da se pri objavljivanju pravila i politike koristi pozitivan jezik, odnosno umjesto navođenja svih nedozvoljenih ponašanja, navesti jednostavan i kratki popis dopuštenih te razmisliti o alternativama koje nikog ne ugrožavaju – npr. ukoliko knjižnica ne dopušta spavanje, valja razmotriti opciju „dopušteno spavanje sve dok ne ometa ostale korisnike knjižnice".[92] Konačno, kako bi beskućnici uistinu osvijestili knjižnicu kao prostor koji pripada svima, potrebno je na specifičan način promovirati njene usluge među ovim korisnicima pa i izvan knjižnične zgrade, primjerice u prostorima prihvatilišta i prenoćišta. U tu svrhu knjižnica

[89] Mars, Amy. Library service to the homeless. // Public Libraries Online: a publication of the Public Library Association. Dostupno na: http://publiclibrariesonline.org/2013/04/library-service-to-the-homeless/ (15.2.2021.)
[90] IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. // Nav.dj., str. 41.
[91] Mars, A. Nav.dj.
[92] IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. // Nav.dj., str. 39.

se može povezati s organizacijama koje pomažu beskućnicima i preko njih osigurati dostupnost informacija potencijalnim korisnicima.[93]

2. **Uključivanje u život zajednice**

   Kod organiziranja beskućnicima posebno namijenjenih programa na umu treba imati rizik njihovog izdvajanja kao posebne skupine što posljedično doprinosi njihovoj socijalnoj isključenosti. Ponekad je potrebno da se beskućnici uključe u redovne programe knjižnice (primjerice, razne radionice) čime se stvara mogućnost da se ostali korisnici senzibiliziraju i razbiju postojeće predrasude. Dakle, knjižničari, prije nego što provedu neki program, trebaju procijeniti hoće li taj program doprinijeti njihovoj resocijalizaciji ili će samo dodatno naglasiti razlike između beskućnika i drugih korisnika knjižnice.[94] Dobar primjer uključivanja beskućnika u život zajednice je onaj Javne knjižnice Dallas (Teksas, SAD) koja organizira resocijalizacijske programe za beskućnike u obliku dvomjesečnog druženja uz kavu i razgovor, društvene igre, satove glazbe te zajedničko gledanje *podcasta Street View* (o čemu će kasnije biti riječi).[95] Osim navednog, neke od mogućnosti su i:

   - diskusijske grupe često vezane uz knjige, glazbu, filmske programe ili aktualna društvena pitanja,
   - izražavanje kreativnosti kroz obrt, kreativno pisanje i poeziju,
   - događanja u kojima sudionici razmjenjuju proizvode,
   - angažiranje beskućnika kao volontera knjižnica itd.[96]

3. **Priprema i pomoć u pronalaženju zaposlenja**

   Već je spomenuto kako je zaposlenje najčvršća poveznica sa stabilnijim životom. Pritom na umu treba imati kako su životi beskućnika često obilježeni višestrukim nerazrađenim traumama zbog čega mnogi od njih nemaju unutarnje resurse i kapacitete za standardno zapošljavanje kao većina populacije. Pitanje zaposlenja kod njih je veoma kompleksno i

[93] Extending our reach : reducing homelessness through library engagement. Chicago : American Library Association, Office of Literacy and Outreach Services, 2012., str. 3-4. Dostupno na: http://www.ala.org/offices/extending-our-reach-reducing-homelessness-through-library-engagement (20.2.2021.)
[94] Muggleton, Thomas. Public libraries and difficulties with targeting the homeless. // Library Review. 62, 1/2(2013), str. 7-18. Dostupno na: http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/00242531311328113 (20.2.2021.)
[95] IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. // Nav.dj., str. 42.
[96] Isto.

potrebna im je snažna podrška stručnjaka i institucija. Ono što knjižnica može učiniti na tom putu jest da im pruži pristup računalima te ih kroz edukaciju osposobi za njihovu upotrebu, obuči ih u korištenju e-pošte, pomogne im u pripremi životopisa i obrazaca za prijavu posla, pruži karijerno savjetovanje i podršku kroz umrežavanje s poslodavcima, provodi programe o financijskoj pismenosti i sl. Na dobroj volji knjižničnog osoblja je i da se dosjeti dodatnih ideja koje bi mogle biti korisne pa je tako, primjerice, knjižnica Richland (Južna Karolina, SAD) organizirala tzv. „Karijerni ormar" u kojem ljudima u potrebi nudi odgovarajuću odjeću za poslovni intervju kupljenu putem donacija.[97] Knjižnice kao mjesto javnog pristupa nude, dakle, mogućnost korištenja informacija i spremne su pružiti poduku o tome kako se informacijama može pristupiti. No još izazovniji zadatak je u korisnicima pobuditi želju da pristupe samoj informaciji i naučiti ih njezinoj vrijednosti.[98] O konkretnim primjerima uspjeha knjižnica na području zaposlenja bit će više riječi kasnije u radu, a jedan nesvakidašnji primjer nudi Kevin Barbieux, beskućnik iz Las Vegasa koji je od 2002. do 2016. godine uspješno vodio svoj blog *The Homeless Guy*. Tvrdi kako na *chatu* nema „čudnih pogleda", što ga je ohrabrilo i omogućilo mu da shvati kako ima osobnost koja se ljudima sviđa, a potvrda za to je stizala u broju posjetitelja njegovog bloga.[99] Pisao je o iskustvu beskućničkog života, uzrocima bijede, komentirao percepciju javnosti, a ponekad je prostor teksta posvećivao i knjižnici u kojoj je najčešće pisao svoj blog. Dobrobit svog boravka u narodnoj knjižnici u Nashvilleu vidi u tome što je tamo naučio koristiti računalnu tehnologiju, ali i u tome što mu je iskustvo boravljenja u knjižnici među ljudima pomoglo da se nauči nositi se s Aspergerovim sindromom od kojeg boluje.[100]

4. Obrazovne usluge i pristup knjižničnim resursima

Većinom beskućnici žele slične programe kao i ostali korisnici: tečajeve informatičke pismenosti, edukativne radionice, pričaonice, kreativne radionice i razne društvene

[97] IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. // Nav.dj., str. 43.
[98] Horvat, Aleksandra. Knjižnice u službi uključivanja u društvo // Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / uredio Dragutin Katalenac. Osijek : Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, 2003., str. 24.
[99] Barbarić, Đordana. Beskućnici – ljudi koji žive, a ne postoje! Split : Udruga Most, 2009., str. 17.-19. Dostupno na: https://www.most.hr/beskucnici-dordana-barbaric-8dc3a86b5.pdf (28.2.2021.)
[100] Bunić, Sanja. Izazovi i rezultati projekta *Knjigom do krova* // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 101.

aktivnosti. Ipak, s obzirom na specifičnost njihove situacije, važno je da knjižnične zbirke uključuju publikacije koje im pružaju informacije o njihovim pravima, zdravlju, smještaju, dostupnoj socijalnoj pomoći te koje se prema problemu siromaštva i beskućništva odnose bez predrasuda. Najbolji način odabira građe za beskućnike jest onaj kojem prethodi prikupljanje podataka o njihovom spolu, dobi, obrazovanju, nacionalnosti i ostalom. Kao što je već istaknuto, riječ je o heterogenoj skupini ljudi, raznolikih potreba i razmišljanja te je prikupljanje podataka i upoznavanje s njihovim specifičnostima nužno kako bi knjižničari upoznali njihove informacijske potrebe. Idealan način za to bilo bi provođenje intervjua, ankete, fokus grupa ili, primjerice, praksa javne knjižnice Vancouver (Kanada) koja potiče svoje osoblje da posjete mjesta na kojima se okupljaju beskućnici, poput prenoćišta i pučkih kuhinja. Knjižničari posjećuju ta mjesta kako bi izgradili odnose s beskućnicima s krajnjim ciljem da saznaju kako im knjižnica najbolje može služiti. Ono što su knjižničari primijetili u tim obilascima jest da beskućnici često nisu ni svjesni knjižničnih usluga, kamoli beneficija koje iz njih mogu proizaći i tim više se njihov trud isplatio jer su im uspjeli ukazati na to.[101]

5. **Zadovoljavanje socijalnih potreba**

   Mnoge knjižnice shvaćaju da beskućnicima mogu biti od najveće pomoći ukoliko se udruže s pravnicima, psiholozima, psihijatrima, socijalnim radnicima, medicinskim sestrama, osobljem prihvatilišta, nevladinim organizacijama ili vladinim agencijama. U tim situacijama osoblje knjižnice ima ulogu posrednika između ljudi u potrebi i stručnjaka koji im mogu biti od pomoći.[102]

Premda su navedene usluge dostupne svim beskućnicima, neće svi imati jednaku potrebu za njima, odnosno preferirat će neke usluge nad drugima. Francuski sociolog Serge Paugam u istraživanju korisnika-beskućnika Javne informativne knjižnice u Parizu primijetio je tri grupe korisnika koje korespondiraju s tri faze socijalnog propadanja. Te tri faze su: krhkost, zavisnost i slomljenost. U fazi krhkosti korisnici su uvjereni kako mogu sami izaći na kraj sa svojim nedaćama i odbijaju koristiti socijalnu pomoć jer se ne žele osjećati ovisno. Ovakvi korisnici koriste knjižnicu kako bi

[101] IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. // Nav.dj., str.35.
[102] Isto, str. 44.

pronašli zaposlenje, u njoj se osjećaju kao dio društva, ali pomno paze da ih se ne identificira s ostalim beskućnicima. U fazi zavisnosti osobe koriste socijalnu pomoć jer su izgubile vjeru da će pronaći posao, ali i dalje održavaju socijalne veze. U knjižnici uglavnom koriste usluge kao što su TV, novine i pristup internetu. Često se u knjižnici sastaju u manjim grupama i u tim prigodama ne poštuju toliko formalna pravila knjižnice, primjerice glasno pričaju. U posljednjoj fazi osobe nemaju ni socijalnu pomoć te su u potpunosti izopćene iz društva. Ti su korisnici oni koje se uglavnom na ulicama percipira kao „tipične beskućnike", a knjižnicu vide samo kao siguran javni prostor na kojem se mogu ugrijati i imati pristup toaletu.[103]

Još jedan pokušaj klasifikacije beskućnika-korisnika izrađen je od strane Američkog knjižničarskog društva za knjižnične usluge za siromašne i ono razlikuje tzv. „naše beskućnike" i „novopridošle". Prva skupina su beskućnici koji su stalni korisnici, koje knjižničari dobro poznaju, s kojima redovito komuniciraju, a oni su upoznati sa svim pravilima knjižnice i poštuju ih. „Novopridošli" su korisnici koji nisu upoznati s knjižničnim pravilima, ne snalaze se u okruženju i često se neprimjereno ponašaju. Nakon razgovora s takvim korisnikom potrebno je procijeniti kakva mu je pomoć potrebna te sukladno tome pružiti informaciju – poželjno je da osoblje ima spreman popis lokacija na kojima beskućnik može dobiti pomoć.[104] Za rad s „novopridošlima" preporuča se čvrst, pažljiv i prijateljski pristup. Kako bi pomogao knjižničarima koji se nalaze u ovakvim situacijama, Ryan Dowd, voditelj skloništa za beskućnike, objavio je putem YouTubea video pod nazivom *A Librarian's guide to homelessness* (*Vodič o beskućništvu za knjižničare*). Dowd u videu pokušava približiti knjižničarima s kojim se sve teškoćama susreću beskućnici i daje praktične prijedloge kako s njima komunicirati. Na temelju uspješnosti videa Dowd je razvio *online* trening za knjižničare koje rade s beskućnicima, a na njegovoj mrežnoj stranici dostupni su i besplatni videi te različiti izvori na tu temu.[105]

---

[103] Gaudet, Francoise. What kind of services supply to the poor? A survey directed toward homeless. // Library Review. 62, 1/2(2013), str. 30. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/263143812_What_kind_of_services_supply_to_the_poor_A_survey_directed_toward_homeless (3.3.2021.)

[104] Bunić, Sanja. On the front line: libraries contribute to a sustainable future supporting people experiencing homelessness. IFLA WLIC 2016 – Columbus, OH – Connections. Collaboration. Community. Session 81 - Library services taking action for the UN 2030 Agenda - Division III Programme, 2016., str. 5. Dostupno na: http://library.ifla.org/1315/ (8.3.2021.)

[105] Dowd, Ryan. The Librarian's Guide to Homelessness : advice for managers and leaders. // American libraries. Dostupno na: https://americanlibrariesmagazine.org/2018/06/01/librarians-guide-homelessness/ (10. 3. 2021.)

Zaključno, vidljivo je da knjižnice uistinu mogu imati važnu ulogu u pružanju pomoći i resocijalizaciji beskućnika, no knjižnično osoblje mora biti svjesno različitih izazova koji se javljaju pri pružanju usluga ovim korisnicima:

- visok postotak izloženosti traumama i njezinim posljedicama,
- problemi povezani s psihičkim poremećajima i ovisnošću,
- ponašanje i/ili higijena koji ometaju druge korisnike i osoblje,
- nedostatak educiranog i senzibiliziranog osoblja,
- potresna iskustva beskućnika koja mogu obuzeti osoblje i dodatno ih demotivirati,
- potreba da se pronađe ravnoteža u osiguranju sigurnog i ugodnog okruženja za sve korisnike i osoblje,
- stigma koja kod ostalih korisnika stvara osjećaj nelagode, a kod beskućnika osjećaj neprihvaćenosti.[106]

5. Primjer dobrih praksi iz svijeta

Premda ima mnogo primjera dobre prakse diljem svijeta (doduše, pretežito na Zapadu), u ovom radu nastojalo se prikazati što raznovrsnije usluge ne bi li se uputilo na cijeli spektar knjižničnih mogućnosti. Većina primjera preuzeta je iz *Smjernica*, a uglavnom je riječ o knjižnicama na području Sjedinjenih Američkih Država. Iako je trenutna razvijenost američkih knjižnica na zavidnoj razini, nije oduvijek bilo tako – tijekom relativno stabilnog ekonomskog procvata od kraja Drugog svjetskog rata do ranih 1970-ih, beskućnike se uglavnom vezalo za devijantnost, nepripadnost, alkoholizam i smatralo nesposobnima za život u poslijeratnom izobilju, a samim time se ni knjižnice nisu bavile njima. Promjenu u diskursu donijela je eksplozija beskućništva u 70-ima i 80-ima prošlog stoljeća, a pogotovo „otkriće" da su žene, djeca i cijele obitelji isto tako dio te populacije. Potaknuto time, Američko knjižničarsko udruženje tek je 1990.

[106] Guarino, Kathleen. Understanding and serving people experiencing homelessness: a trauma-informed approach to library service: a two-part webinar series. // Public Library Association: a division of American Library Association. Dostupno na: http://www.ala.org/pla/onlinelearning/webinars/archive/homelessness (10.3.2021.)

godine usvojilo strategiju poznatu pod nazivom *Poor People's Policy* (*Politika siromašnih ljudi*), dajući nekoliko preporuka za poboljšavanje usluga za siromašne.[107]

CHARLOTTE MECKLENBURG LIBRARY, Sjeverna Karolina, SAD

Povrh svega, beskućnici su dobrodošli u knjižnicu i pozivamo ih da koriste sve knjižnične usluge. Tretiramo ih s poštovanjem, znajući da je knjižnica jedno od rijetkih mjesta gdje mogu osjetiti dostojanstvo u zajednici.[108] – Charlotte Mecklenburg Library

Kao što navodi u svom geslu, Narodna knjižnica u Charlotteu njeguje poseban odnos s beskućnicima iz svoje okolice. Među uslugama valja istaknuti *Job help* centre kojima je cilj osposobiti 600-tinjak beskućnika za rad prenoseći im potrebno znanje i vještine. Za ostvarenje projekta knjižnica je dobila bespovratna sredstva, a aktivnosti su se održavale u prostorijama partnerskih ustanova jer je na taj način knjižnica mogla doprijeti i do beskućnika koji nisu korisnici knjižnice.[109] Neke od strateških točaka u ostvarivanju tog cilja bile su: intervjuiranje beskućnika radi procjene njihovih trenutnih sposobnosti, pružanje pomoći pri pisanju životopisa, potpora u njihovim naporima u prijavljivanju na radna mjesta te upućivanje na institucije koje su bolje opremljene za pomoć ovim korisnicima. Ishodi su bili i više nego zadovoljavajući, odnosno nadmašili su prvotna očekivanja – cilj projekta bio je doprijeti do 100 pojedinaca (doprijelo se do njih 230) i pronaći posao za 10 osoba (osiguralo se zaposlenje za 31 osobu). Kako bi bolje procijenila utjecaj svojih usluga, knjižnica je prikupila detalje i o tome koliko je ljudi zadržalo posao, dalo ili dobilo otkaz te čiji je posao bio privremen (njih 39 kratkoročno je zaposleno).[110] Osim zaposlenja, knjižnica vodi brigu i o smještaju beskućnika tinejdžera – surađuje s lokalnom agencijom kako bi im pomogla da pronađu privremeno sklonište ne bi li imali stabilnije okruženje za vrijeme pohađanja škole.[111]

[107] Mitchell, Don. Ukidanje prostora zakonom - Zakoni protiv beskućnika i sužavanje obzora prava. // Diskrepancija : studentski časopis za društveno-humanističke teme 14/15(2010)., str. 119. Dostupno na: https://hrcak.srce.hr/64479 (20. 3.2021.)
[108] IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. // Nav. dj., str. 31.
[109] Isto, str. 36.
[110] LSTA highlights: Charlotte's Job-Help For the Homeless. // Library Development : State Library of North Carolina. Dostupno na: https://statelibrarync.org/ldblog/2014/01/29/lsta-highlights-charlottes-job-help-homeless/ (20.3.2021.)
[111] IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. // Nav. dj., str. 60.



Slika 3: *Job help* centri

Još jedan znakovit projekt je *The Turning Pages Book Club* koji od 2009. godine svaki tjedan uz pomoć volontera pruža beskućnicima iskustvo sudjelovanja u čitateljskom klubu. Projekt se financira kombinacijom novca iz programa knjižnice i privatnih donacija, a tijekom povijesti kluba razni su se restorani nudili da osiguraju hranu ili pak izdavači da doniraju knjige. U klubu se zadane knjige dijele i čitaju, a potom diskutiraju među stalnim sudionicima različitih pozadina i zajedničke ljubavi spram čitanja.[112] Neki od njih knjige čitaju u svom šatoru, drugi preferiraju klupu u parku, a neki pronađu mirno mjesto u knjižnici; bilo kako bilo, okupljanje utorkom ujutro za mnoge je događaj kojem se najviše raduju tijekom tjedna.[113] Literatura koja se čita je raznovrsna, a primjer knjige koja je potaknula konstruktivnu raspravu je *Hidden Figures* čiji narativ prati afroameričke žene, zaposlenice NASA-e, koje su pomogle pobijediti u utrci za svemir. Beskućnici su se poistovijetili s heroinama za koje je malo tko čuo, osjećajući da su i oni kompromitirani kao ljudska bića i nevidljivi za društvo isključivo zbog svog statusa.[114] Tjedne diskusije daju im osjećaj pripadanja i pružaju neku vrstu eskapizma od svakodnevnih nevolja: *Uvijek sam bio čitatelj, to mi je poput samoliječenja. Mogu se izgubiti u čitanju, nadići situaciju u kojoj se nalazim. Za mene je knjižnica utočište. Trebam ovakvu grupu i ovakvo mjesto*. (Harold, član kluba 7 godina).[115]

[112] IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. // Nav. dj., str. 42.
[113] Boudin, Michelle. All About the Life-Changing N.C. Book Club for the Homeless: 'It Gives Me a Sense of Belonging'. // People. Dostupno na: https://people.com/human-interest/book-club-homeless-charlotte-north-carolina/ (28. 3. 2021.)
[114] Boudin, Michelle. Nav.dj.
[115] Turning Pages. // Charlotte Mecklenburg Library foundation. Dostupno na: https://foundation.cmlibrary.org/news/turning-pages-2/ (29.3.2021.)



Slika 4: *The Turning Pages Book Club*

DALLAS PUBLIC LIBRARY, Texas, SAD

Politika ponašanja nije javno objavljena u knjižnici niti se strogo provodi. Osoblje knjižnice potiče se na diskreciju s korisnicima čiji miris, vreće, ponašanje ili spavanje ometaju ostale u knjižnici. Važno je da se beskućnici korisnici naše knjižnice ne osjećaju izdvojeno ili neželjeno u knjižnici.[116] – Dallas Public Library

Narodna knjižnica u Dallasu ističe se praksom procjene potreba i interesa beskućnika kroz njihova anketiranja i intervjuiranja, a tek po ishodu tih napora ona organizira svoje usluge. Na taj način je u rujnu 2013. godine osnovana *Homeless Engagement Initiative* (*Inicijativa za uključivanje beskućnika*) kroz koju je angažirano više od 4 000 pripadnika ove skupine. Uz pretpostavku da je nedostatak zajedničkih aktivnosti beskućnika i ostatka populacije ono što među njima produbljuje jaz, strah i nerazumijevanje, knjižnica je organizirala tri programa koja bi trebala smanjiti tu distancu:[117]

[116] IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. // Nav.dj., str. 67.
[117] Homeless Engagement Initiative in Dallas. // Urban Libraries Council. Dostupno na: https://www.urbanlibraries.org/innovations/homeless-engagement-initiative-in-dallas (1.4.2021.)

- *Coffee and conversation* – program se održava dva puta mjesečno s ciljem pružanja prostora za opušteni dijalog uz obrok – razgovora se o određenoj temi, sudjeluje u zajedničkoj aktivnosti (npr. konzumacija umjetnosti) ili slušaju gostujuća predavanja (npr. medicinskih djelatnika ili pravnih savjetnika).[118] O dobrobiti svjedoči izjava knjižničara koji tvrdi da je uistinu primjetna promjena u atmosferi i broju korisnika koji se sada zaustave kraj pulta kako bi pozdravili i porazgovarali s knjižničarskim osobljem, umjesto da se po automatizmu sakriju u neki zakutak knjižnice gdje sjede neprimijećeni.[119]
- *Community forum* – jednom godišnje održava se *Forum zajednice* koji je otvoren za sve građane Dallasa te okuplja stanovnike, beskućnike, pružatelje socijalnih usluga i knjižnično osoblje kako bi razgovarali o idealima nasuprot stvarnosti zajednice, problemima beskućnika i načinima kako ih riješiti.
- *Street View podcast* – *podcast* snimljen od strane knjižničnog osoblja kojeg organizira i vodi Rashad Dickerson, korisnik koji je ujedno i bivši beskućnik. U *podcastu* gostuju beskućnici i pružatelji socijalnih usluga, a cilj mu je povećati svijest zajednice o pitanjima koja se tiču beskućništva u Dallasu, pružiti priliku za otvoreni dijalog između dviju zajednica (beskućnici i ljudi koji imaju krov nad glavom) i promovirati knjižnicu kao mjesto socijalnog uključivanja i prihvaćanja različitosti. Otkako je *Street View* debitirao u ožujku 2014. godine, prikazivan je u više od 62 američka grada i 18 zemalja širom svijeta (podaci se odnose na početak 2016. godine).[120]

Kako bi djelatnici knjižnice kvalitetno provodili ove programe, prethodno su morali sudjelovati u obuci specifičnih vještina s ciljem razvoja empatije i svijesti o mentalnom zdravlju.[121] Uz knjižnično osoblje, sudjelovali su i razni partneri, primjerice pravnici koji su beskućnicima pružali besplatno pravno savjetovanje i zastupanje. U svrhu evaluacije usluga i programa, knjižnica provodi godišnju anketu u kojoj sudjeluju osoblje i beskućnici i na osnovu čijih rezultata traže prostor za napredak.[122]

[118] Africawala, Jasmine. Program Model: Coffee & Conversation. // Programming Librarian. Dostupno na: https://programminglibrarian.org/programs/coffee-conversation (1.4.2021.)
[119] Homeless Engagement Initiative in Dallas. // Nav. dj.
[120] IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. // Nav. dj., str. 71.
[121] Isto, str. 61.
[122] Isto, str. 44.



Slika 5: *Coffee and conversation* program

SAN FRANCISCO PUBLIC LIBRARY, California, SAD

Knjižnica San Francisca ističe se jer je 2009. godine, kao dio stalne postave zaposlenika, angažirala Leah Esguerru – prvu psihijatrijsku socijalnu radnicu u knjižnici i time postavila presedan na tom području. Njezina je uloga usko vezana za beskućnike – svakoga dana ih obilaziti, obavljati njihovu kliničku procjenu te o tome izvještavati svoje kolege. Ova ideja javila se kada je statistika spomenute knjižnice pokazala da je udio korisnika-beskućnika čak 15% (oko 750 pojedinaca) zbog čega su djelatnici knjižnice odlučili upoznati se s njihovim pričama.[123] Beskućnici su koristili knjižnicu za pristup internetu, izbjegavanje lošeg vremena, ali ponekad i iz krivih razloga – zloupotrebljavanja kupaonice za korištenje narkotika. Kako bi se stalo na kraj tome, Esguerre je došla na ideju zaposlenja beskućnika na održavanju reda u kupaonici, pri čemu su trebali paziti da je čista i sigurna. Riječ je o plaćenom 20-satnom poslu na tjednoj bazi prije koje beskućnik prolazi kroz 12-tjedni program profesionalne rehabilitacije. Nadalje, osim što su pokrenute brojne radionice, savjetovanja i obuke beskućnika, knjižnica je zaposlila i osobu s Odjela zdravstva kojoj se beskućnici mogu obratiti u vezi bilo kakvih socijalnih, fizičkih ili psihičkih problema. Esguerra

[123] Cunningham, Shawn. The San Francisco Public Library gives home to the homeless. // Bookstr : for the love of books. Dostupno na: https://bookstr.com/article/the-san-francisco-public-library-gives-home-to-the-homeless/ (8.4.2021.)

i njen tim do sada su pomogli stotinama korisnika da pronađu posao, stanovanje i zdraviji život. Nakon tih inicijativa i druge narodne knjižnice krenule su koracima San Francisca. Sve javne knjižnice u okrugu Pima u Arizoni imaju medicinske sestre kako bi provjeravale krvni tlak i pružale trenutačnu skrb svima koji izgledaju kao da im je to potrebno. Knjižnica Queens u New Yorku osigurava veze s hitnom hranom, skloništem i pravnim uslugama putem mobilne aplikacije. Esguerra kaže da njihova namjera nije da se okonča beskućništvo, već da knjižnice povežu ljude s resursima i uslugama. Od početka programa 150 beskućnika dobilo je stalni smještaj, a 800 pojedinaca korisnici su usluga socijalne i mentalne zaštite. Također, knjižnično osoblje primijetilo je da mnogi beskućnici dolaze u knjižnicu nakon što su čuli za program na ulici. Ti korisnici uglavnom ne znaju što im je potrebno stoga je na knjižničarima dio odgovornosti da preporuče usluge bez troškova kao što su odjeća, mobilni tuševi, hrana i medicinska njega, a Esguerra ih ohrabruje da im se stalno vraćaju kad god su im potrebne njihove usluge.[124]



Slika 6: Shane Berry i Marc Siino – beskućnici u knjižnici



Slika 7: Leah Esguerra – socijalna radnica

[124] Scott, Julia. Helping the homeless at the S. F. Public Library. // KALW. Dostupno na: https://www.kalw.org/show/crosscurrents/2016-03-22/helping-the-homeless-at-the-s-f-public-library (12.4.2021.)

DENVER PUBLIC LIBRARY, Colorado, SAD

Jedna od knjižnica koja je po uzoru na onu iz San Francisca zaposlila socijalne radnike jest Denver Public Library. Početni angažman i ove knjižnice bio je potaknut statističkim podatcima – anketa iz 2015. godine identificirala je 6130 pojedinaca koji žive u beskućništvu na području sedam okruga Denvera. Knjižnica se odlučila aktivno uhvatiti u koštac s ovom problematikom i tako je oformljen *Akcijski odbor za usluge za beskućnike*. Ideju je podržao upravitelj knjižnice koji se obratio za pomoć gradonačelniku i tako osigurao potrebna sredstva za zapošljavanje socijalnih radnika.[125] Njihov pristup temeljio se na interakciji s beskućnicima te obuci osoblja u području mentalnog zdravlja, samopomoći te načinu nošenja u kriznim situacijama. O efikasnosti postignutog svjedoče brojke: 63 beskućnika povezano je sa stambenim resursima, 51 osoba s uslugama mentalnog zdravlja, 22 ratna veterana s uslugama stanovanja, zdravstvene skrbi, javnih prava, rehabilitacijskog tretmana itd. Također, knjižnica je izvijestila o smanjenju broja puta kada su smatrali da je potrebno nazvati hitnu policijsku službu.[126]

Kako bi proširili svoju djelatnost i osigurali osjećaj dobrodošlice svima, uključili su i druge usluge, primjerice:

- iskaznica preko koje je dopuštena ograničena posudba i korištenje računala za korisnike koji nemaju adresu stanovanja,
- prikazivanje filmova tijekom cijelog radnog vremena za one koji provode svoje vrijeme u knjižnici,
- *Izlazak sunca* – program u kojem lokalni glazbenici sviraju ispred knjižnice za korisnike koji u redovima čekaju otvaranje knjižnice,
- kava i razgovor za osobe koje žele podijeliti svoje iskustvo,
- jutarnja meditacija ponedjeljkom,
- tjedne radionice kreativnog pisanja za osobe koje se oporavljaju od korištenja narkotika, problema mentalnog zdravlja i beskućništva.[127]

[125] IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. // Nav. dj., str. 36.
[126] Isto.
[127] Bunić, Sanja. Knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu i izbjeglištvu // Socijalno inkluzivne knjižnične usluge : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović", 2018., str. 63.

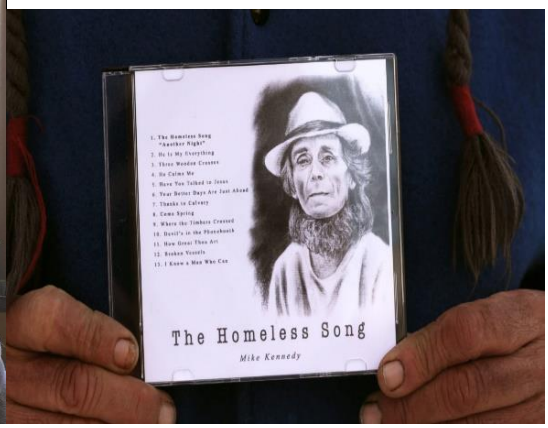
FREDERICTON PUBLIC LIBRARY, New Brunswick, KANADA

Ova kanadska knjižnica ističe se po inovativnom programu pod imenom *Živa knjižnica* koji za cilj ima srušiti stereotipe, ponuditi novu perspektivu i reducirati nasilje. Riječ je o projektu koji se organizira kao dvosmjerna platforma koja s jedne strane omogućava ljudima da budu „žive knjige" i podijele svoje priče s okolinom, a s druge strane dopušta ostatku da budu „čitatelji" odnosno poslušaju tuđe iskustvo. „Čitatelji" imaju pravo odabrati jedan naslov od nekoliko ponuđenih, a zatim ih uparuju u 20-minutnim razgovorima s njihovom „knjigom" unutar kojih mogu postaviti pitanja od interesa. Podijeliti i čuti tako osobnu priču iz prve ruke djeluje osnažujuće za obje strane: *Čitanje knjige najstariji je način da se transportirate u drugi svijet, u cipele druge osobe. Ali što se događa kad je vaša knjiga ljudsko biće koje stoji ispred vas?*

Prva tema *Žive knjižnice* bila je upravo beskućništvo, a jedna od „živih knjiga" bio je Mike Kennedy – šezdesetogodišnjak koji boluje od multiple skleroze i koji, unatoč teškoj situaciji, smatra da njegov život nije potraćen sve dok ima svoj glazbeni talent. Svoje sudjelovanje u ovom projektu smatra važnim kako bi osvijestio ljude o borbama kojih nisu svjesni: *Ljudi bi trebali znati da kad zatvore vrata noću, i kad stave drvo u peć i kada njihov pas legne kraj vatre, oni moraju znati da tamo negdje u jarku leži ljudsko biće na hladnoći. Moraju znati da i tom čovjeku treba toplina. Ne znam kako smo ikad postali društvo koje više misli na životinje nego na ljude*.[128]



Slika 8: Mike Kennedy – beskućnik kao „živa knjiga"



Slika 9: album „The Homeless Song"

[128] Bosse, Angela. Stories of Fredericton's homeless brought to life in human library. // The Aquinian. Dostupno na: https://theaquinian.net/living-library-gives-voice-homeless/ (15.4.2021.)

RIGA CENTRAL LIBRARY, Riga, LATVIJA

Zaključno, valja spomenuti ovu knjižnicu u Latviji čiji se *Dnevni centar za beskućnike i siromašne* nalazi u trokatnici izgrađenoj i opremljenoj u tu svrhu. Načelo Maslowljeve piramide nužnosti uzeto je kao osnova za arhitektonsku strukturu zgrade: na prvom katu zgrade su medicinski i sanitarni prostori u kojima se korisnici mogu otuširati, očistiti odjeću, obući doniranu odjeću, dobiti toplu hranu iz pučke kuhinje i dobiti savjet liječnika, psihologa i socijalnih radnika; na drugom katu nalaze se prostori za opuštanje i socijalizaciju; knjižnica zauzima veći dio trećeg kata. Ovaj centar je prostor inkluzije raznih stručnjaka i onih kojima su oni najpotrebitiji, a rezultat je suradnje sljedećih strukturnih jedinica gradskog vijeća Rige: Socijalnog odbora, Uprave predgrađa Latgale i Odjela za socijalnu skrb.[129] Ovaj primjer dosta slikovito stavlja u perspektivu ulogu knjižnice u resocijalizaciji beskućnika – prisutna je, ali s preduvjetom da i ostale karike sustavno i odgovorno rade svoj posao.



Slika 10: National Library of Latvia

[129] IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. // Nav. dj., str. 62.

6. Beskućništvo u Hrvatskoj

Nakon ekonomske i socijalne krize započete 80-ih godina 20. stoljeća, a uzrokovane financijskim poteškoćama, vanjskom zaduženošću i lošom upravom, početak 1990-ih u Hrvatskoj obilježili su osamostaljenje države, višestranački izbori te Domovinski rat. Različite društvene, političke i gospodarske okolnosti u kojima se Hrvatska zatekla utjecale su na pad životnog standarda te je siromaštvo postalo stvarnost mnogih ljudi koji su nekad živjeli prosječno ili čak iznadprosječno. To se u prvom redu odnosi na ogromne štete uzrokovane ratnim neprilikama, no i na loše provedenu pretvorbu i privatizaciju bivšeg društvenog vlasništva nad društvenim bogatstvom.[130] Ratne i tranzicijske prilike dovele su do pada gospodarstva, porasta nezaposlenosti i sve većih socijalnih razlika, a tri desetljeća nakon još uvijek postoje strukturni uzroci ranjivosti koji pridonose povećanju beskućništva u Hrvatskoj.[131] Danas točan broj beskućnika u Hrvatskoj nije poznat, ponajviše zbog problema njihovog evidentiranja.[132] Prema podacima iz 2016. godine, procjenjuje se da je oko 10% stanovništva Hrvatske, dakle, oko 440 000 ljudi, socijalno isključeno, uz dodatnih 5% kojima prijeti socijalna isključenost, odnosno koji borave u neadekvatnim uvjetima bez struje i vode (npr. u brodovima, kamp kućicama, garažama).[133] Premda beskućništvo kao društveni fenomen nije ni nepoznat ni nov u hrvatskom društvu, on se relativno kasno pojavljuje u legislativi. U hrvatsko zakonodavstvo termin „beskućnik" ulazi tek 2011. godine – prema članku 4, stavku 13 Zakona o socijalnoj skrbi, odnosi se na „osobu koja nema gdje stanovati, boravi na javnom ili drugom mjestu koje nije namijenjeno za stanovanje i nema sredstava kojima bi mogla podmiriti potrebu stanovanja."[134] Samim uključivanjem u zakon učinjen je važan iskorak

[130] Gjeri Robić, Natalija. Dvadeset godina beskućništva u Hrvatskoj (1991. − 2011.) te mogućnosti za istraživanja povijesti beskućništva. // Revija za socijalnu politiku. 24, 2(2017), str. 224. Dostupno na: https://hrcak.srce.hr/185102 (20.4.2021.)

[131] Družić Ljubotina, Olja. Koliko (ne) znamo o beskućništvu?. //Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva / uredila Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012., str. 16. Dostupno na: https://www.zagreb.hr/UserDocsImages/arhiva/socijalna_skrb/RAZNO/Publikacija%20-%20Beskucnistvo.pdf (22.4.2021.)

[132] Afanasiev, Yuri. Uvodna riječ // Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost : izvješće o siromaštvu, nezaposlenosti i socijalnoj isključenosti / uredio Nenad Starc. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj, 2006., str. 7.

[133] Matančević, Jelena ; Baturina, Danijel. Evaluacija skrbi o beskućnicima i razvoj inovativnih programa prevencije i smanjenje rizika nastanka beskućništva. // Revija za socijalnu politiku 23, 2(2016), str. 8.-9. Dostupno na: https://hrcak.srce.hr/162470 (24.4.2021.)

[134] Zakon o socijalnoj skrbi (pročišćeni tekst, Narodne novine 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17). Dostupno na: https://www.zakon.hr/z/222/Zakon-o-socijalnoj-skrbi (28.4.2021.)

u prepoznavanju problema beskućništva iz čega bi trebale proizaći primjerenije usluge usmjerene socijalnom uključivanju i rehabilitaciji, međutim, to, nažalost, nije slučaj.[135] U Hrvatskoj je provedeno svega nekoliko istraživanja na ovu temu, a i ona nisu sveobuhvatna, već su uglavnom partikularno-lokalnog karaktera.[136] Nedostatak spoznaje o njihovim sociodemografskim obilježjima, pozadinama i potrebama, kao i manjkavosti baze podataka i instrumenata za praćenje broja beskućnika čine gotovo nemogućim napor planiranja i poduzimanja aktivnosti u cilju otklanjanja ili ublažavanja beskućništva. Istraživanja temeljena na empirijskim podacima omogućila bi sagledavanje problema iz nekih novih vizura i mogla bi ponuditi neka nova rješenja.[137] Također, u Hrvatskoj ne postoje stambeni programi za ranjive skupine, ne postoje nacionalni preventivni programi, niti stambeni fond za hitne slučajeve zbrinjavanja.[138] Čak i onda kada zakon postoji, on nije do kraja specificiran, odnosno ostavlja se prostor i da ga se izbjegne. Primjerice, zakonom se za beskućnike propisuju usluge privremenog smještaja u prihvatilištima, ali u pogledu drugih usluga koje bi bile usmjerene na izlazak iz beskućništva, psihosocijalnu i radnu rehabilitaciju te socijalno uključivanje, članak 104, stavak 3 Zakona o socijalnoj skrbi tek okvirno propisuje da „radi sprječavanja, 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 osiguravanje njihovog prebivališta i ponovnog uključivanja u svakodnevni život lokalne zajednice." Vrstu, sadržaj, trajanje i konkretne nositelje tih aktivnosti Zakon ne spominje pa se time gotovo nitko ne bavi.[139] Zbog toga su institucije uglavnom nedostupne beskućnicima, a većinu aktivnosti iz ovog područja najčešće obavljaju udruge, humanitarne i vjerske organizacije koje bi trebale imati (a često nemaju) materijalnu i stručnu potporu struktura vlasti.[140] Kao jedno od opravdanja ovakve nedovoljne

[135] Knezić, Dragana. Psiho-socijalna podrška beskućnicima za uključivanje u tržište rada : iskustva, izazovi i naučene lekcije // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 120.
[136] Matančević, Jelena ; Baturina, Danijel. Nav. dj., str. 302.
[137] Družić Ljubotina, Olja. Koja je uloga znanosti u unapređenju kvalitete života beskućnika? // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 15.
[138] Družić Ljubotina, Olja. Uvod. // Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva / uredila Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012., str. 11. Dostupno na: https://www.zagreb.hr/UserDocsImages/arhiva/socijalna_skrb/RAZNO/Publikacija%20-%20Beskucnistvo.pdf (22.4.2021.)
[139] Knezić, Dragana. Psiho-socijalna podrška beskućnicima za uključivanje u tržište rada : iskustva, izazovi i naučene lekcije // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 120.
[140] Matančević, Jelena ; Baturina, Danijel. Nav. dj., str. 8.

posvećenosti sustava itekako kompleksnom problemu može se čuti mišljenje da beskućništvo nije ozbiljan problem s obzirom na to da nije značajno brojčano zastupljen. No, prosuđivati neki problem po kvantiteti, a ne po kvaliteti (težini i složenosti problematike) u najmanju ruku je neodgovorno, pogotovo jer beskućništvo možemo zasigurno ubrojiti u sam vrh socijalnih problema.[141] O navedenom svjedoče izjave nekoliko hrvatskih beskućnika:

Tu su ljudi ostavljeni da propadaju. Mi smo jednostavno, znate, ostavljeni, gurnuti na marginu i moramo propast. (Ivanka, 56)[142]

Da, da. Jer nemaš kome, nemaš, nemaš. Imam, kažem na ruku, e možeš troje 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)[143]

Ne računaju niti na ljudski ponos niti na, ne znam, moral ljudski, na niš'. I jednostavno smo za njih životinje. Mislim, ne znam kaj smo mi? Ak' imam jest, ak' imam za obuć', to je dobro, ne? Mislim, pa čak i životinja ide veterinaru i uči ju se hodati po ulici da ne dođe pod tramvaj, a kod nas zaista samo se svede sve na: ona je nahranjena, ona je obučena i to je to. (Ivanka, 56)[144]

Dakle, mreža organizacija i stručnjaka koji se bave beskućništvom u Hrvatskoj mala je i slabo integrirana, a sukladno tome i razvoj knjižničnih usluga za tu skupinu kaska za društvima koja su se s ovim problemom uhvatila u koštac puno prije, primjerice američkim društvom.[145] Naime, za razliku od niza drugih zemalja, u hrvatskim političko-strateškim dokumentima o uključivanju u informacijsko društvo nije prepoznat potencijal knjižnica u potpori društvenom uključivanju

[141] Družić Ljubotina, Olja. Uvod. // Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva / uredila Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012., str. 11. Dostupno na: https://www.zagreb.hr/UserDocsImages/arhiva/socijalna_skrb/RAZNO/Publikacija%20-%20Beskucnistvo.pdf (22.4.2021.)

[142] Šikić Mićanović, Lynette. Beskućništvo u Hrvatskoj: pregled rezultata kvalitativnog istraživanja. // Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva / uredila Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012., str. 38. Dostupno na: https://www.zagreb.hr/UserDocsImages/arhiva/socijalna_skrb/RAZNO/Publikacija%20-%20Beskucnistvo.pdf (22.4.2021.)

[143] Isto, str. 39.

[144] Isto.

[145] Bunić, Sanja. Knjižnične usliuge za osobe s iskustvom života u beskućništvu i izbjeglištvu // Socijalno inkluzivne knjižnične usluge : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović", 2018., str. 64.

potrebitih osoba. Unatoč tome i još uvijek negostoljubivoj sredini, pojedine hrvatske knjižnice se aktivno uključuju u zaštitu prava pojedinih grupa građana, idejno utemeljene na poštivanju članka 19. *Opće deklaracije o ljudskim pravima* UN-a.[146]

7. Primjer dobre prakse u Hrvatskoj

Kao što je istaknuto, u Hrvatskoj nije naročito prepoznat potencijal knjižnica u obrazovanju i resocijalizaciji beskućnika pa ni primjeri dobre prakse nisu mnogobrojni. U pokušaju da se istraže stanje i problem narodnih knjižnica u Hrvatskoj provedena je anketa nad njih 896. Rezultati istraživanja uputili su na zapreke dosadašnjem još većem razvoju knjižnica, a time i njihovih usluga. Razlozi su:

- nedovoljna politička podrška,
- nepovoljan društveni položaj i ugled knjižničarske struke i knjižničnih djelatnika,
- nerazvijena knjižnična infrastruktura,
- nedovoljno i neodgovarajuće financiranje knjižnica i djelatnosti u cjelini,
- nepostojanje hrvatskog knjižničnog sustava,
- nepostojanje nacionalne strategije razvoja,
- nepromijenjeni stavovi (tradicionalizam),
- nedostatak profesionalnog obrazovanja i osposobljavanja knjižničara,
- zapreke vezane uz zakonsku regulativu,
- tehničke zapreke.[147]

Osim toga, neizbježno je pitanje jesu li naše knjižnice uopće dovoljno utjecajne da preuzmu ulogu inicijatora promjene? Po nekim je procjenama, naime, tek nešto više od 10% stanovništva Hrvatske učlanjeno u knjižnicu, naspram, recimo, 60% stanovništva Velike Britanije. Međutim, i brojkama

[146] Sabolović-Krajina, Dijana. Socijalna isključenost u kontekstu kritičkog knjižničarstva // Socijalno inkluzivne knjižnične usluge : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović", 2018., str. 47.

[147] Katalenac, Dragutin. Plivati protiv struje : hrvatske narodne knjižnice i problem duštvene isključenosti // Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / uredio Dragutin Katalenac. Osijek : Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, 2003., str. 16.-18.

treba pristupiti oprezno: znamo da je kod nas posve uobičajeno da se jednom članskom iskaznicom koristi više članova obitelji.[148] Bilo kako bilo, svaki pokušaj pomoći je hvalevrijedan i iako su i ostali gradovi u Hrvatskoj uložili određene napore u ovu problematiku (Rijeka, Split, Pula, Zadar), daleko najuspješniji projekt je *Knjigom do krova* Knjižnica grada Zagreba kojemu će biti posvećen zadnji dio ovog rada.

7.1. KGZ i *Knjigom do krova* – prije međunarodne donacije EIFL-e

Programi podrške beskućnicima KGZ-a, iz kojih je nastao projekt *Knjigom do krova*, započeli su spontano. Razvili su se iz suradnje s Volonterskim centrom Zagreb koji je 23. travnja 2010. godine na Svjetski dan knjige u Gradskoj knjižnici grada Zagreba organizirao prodaju časopisa *Ulične svjetiljke* i straničnika (*bookmarkera*) nastalih na kreativnim radionicama s beskućnicima. To događanje može se smatrati začetkom svih ostalih razvijanih programa kroz koje se pokušava obuhvatiti neke od uzroka ili posljedica beskućništva.[149]

Postepeno su se gradili programi koji su davali svoj doprinos rješavanju te društvene problematike:

- Radionice informatičke i informacijske pismenosti za beskućnike – ovu je inicijativu 2010. godine pokrenula knjižničarka Sanja Bunić. Svrha radionice bila je beskućnicima omogućiti pristup informatičko-komunikacijskim tehnologijama kako bi lakše tražili zaposlenje i upućivali se u vlastita prava.[150] Početni korak bio je osmisliti na koji način privući beskućnike da u što većem broju dolaze na radionice, znajući da gaje određenu dozu averzije spram institucija. Najsretnijom opcijom ispostavilo se u organizaciju uključiti gospodina Dragu Rendulića, koji je tada i sam bio beskućnik, a svojim je primjerom pozitivno utjecao na motivaciju ostalih beskućnika i pružio im nadu u bolje.[151]

[148] Horvat, Aleksandra. Knjižnice u službi uključivanja u društvo // Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / uredio Dragutin Katalenac. Osijek : Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, 2003., str 25.
[149] Bunić, Sanja. Izazovi i rezultati projekta *Knjigom do krova* // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 101.
[150] Bunić, Sanja. Knjižnice grada Zagreba i komunikacija sa socijalno isključenima // Knjižnica komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice: zbornik radova: 8. savjetovanje za narodne knjižice u Republici Hrvatskoj. / uredila Jelica Leščić. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2012., str. 179.
[151] Bunić, Sanja. Izazovi i rezultati projekta *Knjigom do krova* // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 102.

Evo što je rekao o tome što su za njega značile knjižnične usluge za vrijeme beskućništva: *Uvijek sam volio čitati, posebno lijepu književnost. U prenoćištu Samostana Misionarske ljubavi – sestre Majke Terezije nije bilo velikog izbora knjiga. Višak vremena me doveo na ideju da ponovno čitam i da se opuštam uz knjige. U kratkom razdoblju sam pročitao pedesetak knjiga. Puno mi je značila i radionica za rad na računalu, da više ne moram nikoga moliti za pomoć pri pretraživanju kataloga knjižnice; naučio sam biti samostalan. Te osnove su bile početak nečeg dobrog i pozitivnog*.[152] S obzirom da voditeljica projekta Sanja Bunić nije dobila potrebnu prethodnu obuku, njegov angažman pomogao je i njoj da se snađe s novom grupom korisnika: „Mnogi od njih bili su obeshrabreni, depresivni i nemotivirani. Drago me uvjerio kako nema odustajanja i rad s njim mnogo mi je pomogao da shvatim ljude u toj situaciji i kako im pomoći."[153]

- Beskućnici volontiraju u knjižnici – ovaj program bio je predstavljen kao primjer dobre prakse u javnoj diskusiji o projektu *Jednake mogućnosti – inkluzivno volontiranje kao put prema integraciji i većoj zapošljivosti.* Volontiranjem su beskućnici dobili priliku steći ili osnažiti radno iskustvo i socijalne kompetencije te proširiti socijalnu mrežu.
- Kreativne radionice s beskućnicima – riječ je o radionicama poput salvetna tehnika na tekstilu, drvu, kartonu te ukrašavanje prirodnim materijalima, a ovakva okupljanja dobra su prigoda za razmjenu informacija i ideja o novim vidovima suradnje.
- Promocije programa s beskućnicima.
- *Dovedi prijatelja* – organizirano druženje beskućnika, volontera, zaposlenika i korisnika knjižnica.
- Prigodne prodaje radova beskućnika i časopisa *Ulične svjetiljke* – prodaja se organizirala na Svjetski dan knjige, Valentinovo i Uskrs. Navedeni je program dobra prigoda da se korisnici knjižnica upoznaju i senzibiliziraju s problematikom beskućništva, popričaju s

[152] Rendulić, Drago. Razgovor s Dragom Rendulićem, volonterom i voditeljem *Radionica informacijske pismenosti za beskućnike* // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 156.
[153] Beskućnik pronašao posao i sada pomaže drugima. Dostupno na: https://www.vecernji.hr/zagreb/beskucnik-pronasao-posao-i-sada-pomaze-drugima-386205 (1.5.2021.)

nekim od beskućnika te kupnjom radova pridonesu poboljšanju njihove novčane situacije.[154]

- Pomoć pri pisanju članaka za časopis *Uličnе svjetiljke*.[155]

Spomenuti časopis, *Uličnе svjetiljke*, prvi je hrvatski časopis o beskućništvu i srodnim socijalnim temama, pokrenut 2008. godine od strane Franjevačkog svjetovnog reda u Rijeci. Projekt je osmišljen kako bi pomogao beskućnicima, koji su ujedno i jedini prodavači, da si strukturiraju dan i poboljšaju financijsku situaciju. Uz to, prodajom se senzibilizira šira javnost za teška socijalna pitanja. Cijena časopisa iznosi osam kuna, od čega četiri kune pripada prodavaču, a s četiri se kune isplaćuju troškovi tiskanja sljedećeg broja.[156] Većinu tekstova pišu sami beskućnici koji se za pomoć pri pisanju i pretipkavanju mogu obratiti Gradskoj knjižnici za vrijeme održavanja Radionica informatičke i informacijske pismenosti za beskućnike. Neke su rukom napisane članke u elektronički oblik pretipkavali volonteri beskućnici, neki su prodavači prvo stekli potrebna znanja na Radionici pa su nakon toga sami pisali tekstove, a nekima je u pisanju pomogla koordinatorica volontera. Sam je čin uobličavanja teksta često potresan jer životi beskućnika obiluju teškim trenutcima.[157] *Uličnе svjetiljke* se, osim u Zagrebu, distribuiraju putem volontera i ostalih prihvatilišta za beskućnike u Rijeci, Splitu, Zadru i Varaždinu, a sličnu praksu imaju i druge zemlje, primjerice, Slovenija s časopisom *Kralj ulice*.[158]

Stojim na ulicama grada i prodajem „Uličnе svjetiljke". Prolaze bezimeni ljudi sa svojim malim i velikim problemima. Ustrajno stojim po kiši i po zimi koja prži moje lice i ruke i po vrelim ljetnim danima kad nebo gori. Ja stojim, a tisuće ljudi svaki dan prođu pored mene, na mom licu osmijeh i mir, a misli se roje u vrtlogu hirovitog sjećanja. (…) *Imam mnoga prijateljstva koja sam sklopio kao prodavač „Uličnih svjetiljki". To su predivne i plemenite osobe s kojima se družim i idem na kavu ili smo postali pravi prijatelji u životu. Dakle, ova prijateljstva su i s materijalno siromašnim*

[154] Bunić, Sanja. Knjižnice grada Zagreba i komunikacija sa socijalno isključenima // Knjižnica komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice: zbornik radova: 8. savjetovanje za narodne knjižice u Republici Hrvatskoj. / uredila Jelica Leščić. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2012., str. 181.
[155] Bunić, Sanja. Izazovi i rezultati projekta *Knjigom do krova* // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 101.-102.
[156] Bunić, Sanja. Knjižnice grada Zagreba i komunikacija sa socijalno isključenima // Knjižnica komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice: zbornik radova: 8. savjetovanje za narodne knjižice u Republici Hrvatskoj. / uredila Jelica Leščić. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2012., str. 177.
[157] Isto, str. 181.-182.
[158] Barbarić, Đordana. Nav. dj., str. 25.

ljudima i materijalno bogatim, ali svi su puni duhovnog bogatstva. (…) *Zato stojim i prodajem „Uličnе svjetiljke" sa osmijehom na licu, jer ovaj tekst je napisao najbogatiji i najsretniji čovjek na svijetu*. (Mile Mrvalj, 52)[159]

Početkom 2011. godine volonteri koji su pomagali u distribuciji *Uličnih svjetiljki* na području grada Zagreba pokrenuli su udrugu *Ulični Suputnik*. U suradnji s KGZ-om, ova udruga objavila je brošuru pod naslovom *Informator za beskućnike* u kojoj su navedeni razni besplatni oblici pomoći dostupni beskućnicima na području grada Zagreba: obrok, tuširanje, šišanje, čista odjeća, pravna pomoć, psihosocijalna podrška i smještaj. U njoj se nalaze i informacije o udrugama koje pružaju podršku strancima i tražiteljima azila.[160]





Slika 11: Drago Rendulić prodaje *Uličnе svjetiljke* **Slika 12:** Naslovnica *Uličnih svjetiljki*

[159] Mrvalj, Mile. Najbogatiji čovjek na svijetu. // Knjigom do krova : mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika. Dostupno na: https://beskucnik.kgz.hr/beskucnici-pisu/najbogatiji-covjek-na-svijetu-2/ (2.5.2021.)

[160] Kramar, Smiljana; Kramar, Josip. Ulični Suputnik i beskućništvo : način resocijalizacije beskućnika kroz projekt dnevnog centra // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 87.

7.2. KGZ i *Knjigom do krova* – za vrijeme međunarodne donacije EIFL-e

Prvi korak u konkretizaciji ideje projekta, točnije u pribavljanju početnog kapitala, uvijek je razrada problematike i ponuda mogućih rješenja. Kako bi potencijalni donatori projekt uzeli u razmatranje, spona između djelatnosti knjižnica i naznačenog problema trebala je biti logična i funkcionalna.[161] S obzirom na to da se Hrvatska nalazi u socioekonomskoj situaciji u kojoj broj nezaposlenih stalno raste, a beskućnici se nalaze u neravnopravnom položaju pri pokušajima uključivanja u tržište rada, problem nije bilo teško dijagnosticirati. Ono što je Gradska knjižnica vidjela kao prostor gdje svojim uslugama može doprinijeti razrješenju ove situacije navedeno je kroz ciljeve projekta:

- znanjima i vještinama osnažiti beskućnike za aktivno uključivanje u društvena i kulturna zbivanja i tržište rada;
- u partnerstvu s različitim ustanovama i udrugama pridonijeti umrežavanju socijalno isključenih osoba;
- predstavljanjem iskustava i rezultata rada mijenjati stereotipe i predrasude o beskućnicima;
- promijeniti stereotipe o knjižnicama kao mjestima gdje se samo posuđuju knjige i predstaviti ih kao ustanove koje ruše socijalne barijere te uključuju ljude koji su na margini društva.[162]

Na osnovu ovakve razrade projekt je za razdoblje od 1. studenog 2011. do 30. listopada 2012. godine primio donaciju od 15 000 američkih dolara od međunarodne neprofitne organizacije EIFL-e u okviru PLIP-a (Program za inovacije u javnim knjižnicama) u kategoriji poboljšavanja mogućnosti zapošljavanja.[163] Ta nagrada pomogla je da se programi dodatno razviju i privuku medijsku pažnju, a javnosti su postali poznati pod nazivom *Knjigom do krova.*[164]

Ciljana skupina bili su svi beskućnici grada Zagreba, kojih je registrirano oko 400, makar se ne zna koliko ih je uistinu. Neka od provedenih anketiranja pokazala su kako su beskućnici u Zagrebu

[161] Bunić, Sanja. Izazovi i rezultati projekta *Knjigom do krova* // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 102.-103.
[162] Isto, str. 103.
[163] Isto, str. 102.
[164] Bunić, Sanja. Knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu i izbjeglištvu // Socijalno inkluzivne knjižnične usluge : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović", 2018., str. 64.

uglavnom muškarci (73%) prosječne dobi od 57 godina, a 12% ispitanika mlađe je od 40 godina. Prevladava srednja stručna sprema, svaki deseti beskućnik nema nikakvo obrazovanje, a gotovo četvrtina nije završila osnovnu školu. Do danas, demografska struktura beskućnika se promijenila, počevši od većeg udjela mlađeg i obrazovanijeg stanovništva.[165]

Aktivnosti ovog projekta uključivale su i doniranje četiriju računala i jednog printera Prenoćištu za beskućnike u Kosnici, a Bibliobusna služba donirala je knjige i pružala stručnu pomoć pri osnivanju i sređivanju zbirke. U Kosnici i Gradskoj knjižnici Zagreb održavane su radionice informacijske i informatičke pismenosti, a organizirane su i radionice podrške za traženje posla koje su provodili psiholozi Rehabilitacijskog centra za stres i traumu na teme:

- Znam što umijem i koliko vrijedim;
- Teškoće u traženju posla i kako ih prevladati;
- Kako doći do informacija o poslovima;
- Siguran/na u sebe na razgovoru za posao.[166]

Program psihosocijalne podrške Rehabilitacijskog centra temeljio se na socijalno-kognitivnoj teoriji promjene ponašanja Alberta Bandure, a specifično se odnosi na povećavanje doživljaja samoefikasnosti u pogledu traženja posla kod korisnika. Ukratko, to znači da se učenjem i uvježbavanjem vještina dolaženja do informacija o potencijalnim poslovima, uključujući korištenje novostvorene socijalne mreže te predstavljanja sebe radi dobivanja zaposlenja (kroz analizu i osvještavanje svojih kompetencija, znanja, iskustava i vještina te njihovo prezentiranje u zamolbi, životopisu i razgovoru za zapošljavanje), povećava razina samopouzdanja i doživljaja korisnika o tome da su u stanju relativno lako izvesti korake nužne u procesu traženja posla. Taj doživljaj treba djelovati na motivaciju da se potrebno ponašanje održi, odnosno da se ne odustane.[167]

[165] Šostar, Zvonimir ; Bakula-Anđelić, Marinka. Beskućnici Grada Zagreba. // Revija za socijalnu politiku 13, 3-4(2006), str., 400.-401. Dostupno na: https://hrcak.srce.hr/30296 (12.5.2021.)
[166] Bunić, Sanja. Izazovi i rezultati projekta *Knjigom do krova* // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 104.
[167] Knezić, Dragana. Psiho-socijalna podrška beskućnicima za uključivanje u tržište rada : iskustva, izazovi i naučene lekcije // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 125.-126.

7.2.1. Izazovi provedbe

Radionice su bile zamišljene s određenom strukturom i sadržajem, a veći dio aktivnosti trebao se događati u Prenoćištu u Kosnici kao najvećem prenoćištu u Zagrebu s kapacitetom od oko 160 mjesta.[168] Provedba aktivnosti u prenoćištu, nastojanje da se slijedi utvrđena struktura radionica te motiviranje beskućnika pokazali su se za knjižničare, kao glavne nositelje projekta, zadatkom punim izazova.

- Izazovi rada u prenoćištu – pružanje knjižničnih usluga izvan zidova knjižnice nije ništa novo, ali o iskustvima knjižničnih usluga za beskućnike u prenoćištima ili prihvatilištima gotovo se uopće nije pisalo. Prenoćište u Kosnici smješteno je na rubu grada, loše je povezano javnim prijevozom, nema organiziranu strukturu dnevnih aktivnosti, a korisnici, čiji broj varira od 120 do 160, prepušteni su samo dvjema socijalnim radnicama. S obzirom na opisane uvjete, može se govoriti o getoizaciji prenoćišta. Primijećena je znatna razlika u ponašanju korisnika u prenoćištu i njihova ponašanja u knjižnici; teško je bilo održati red jer bi korisnicima padala koncentracija, rijetki su bili redoviti, a neki nisu htjeli nastaviti dolaziti na radionice u Prenoćištu zbog gužve ili komentara drugih korisnika pa su radije dolazili na radionice u Gradskoj knjižnici.[169]
- Problem otpora prema strukturiranom sadržaju radionica – zbog narušenog psihofizičkog zdravlja beskućnika, svatko od njih imao je različita očekivanja od radionica i od sadržaja koji bi im se učinili (bes)korisnima. Postojala je i sumnja u efikasnost radionica u sustavu koji ne funkcionira. Sve je to utjecalo na smanjenu koncentraciju i otpor prema unaprijed određenim sadržajima koje su trebali usvajati. Nakon nekog vremena došlo se do zaključka da im individualni pristup i rad „jedan na jedan" s volonterom, psihologinjom i koordinatoricom projekta puno više odgovara. Tako se jačao njihov osjećaj vrijednosti – netko se njima bavio i strpljivo ih slušao za razliku od tretmana na koji su navikli u raznim institucijama kojima su se obraćali za pomoć.[170]

[168] Bunić, Sanja. Izazovi i rezultati projekta *Knjigom do krova* // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 105.
[169] Isto, str. 106.-107.
[170] Isto, str. 106.

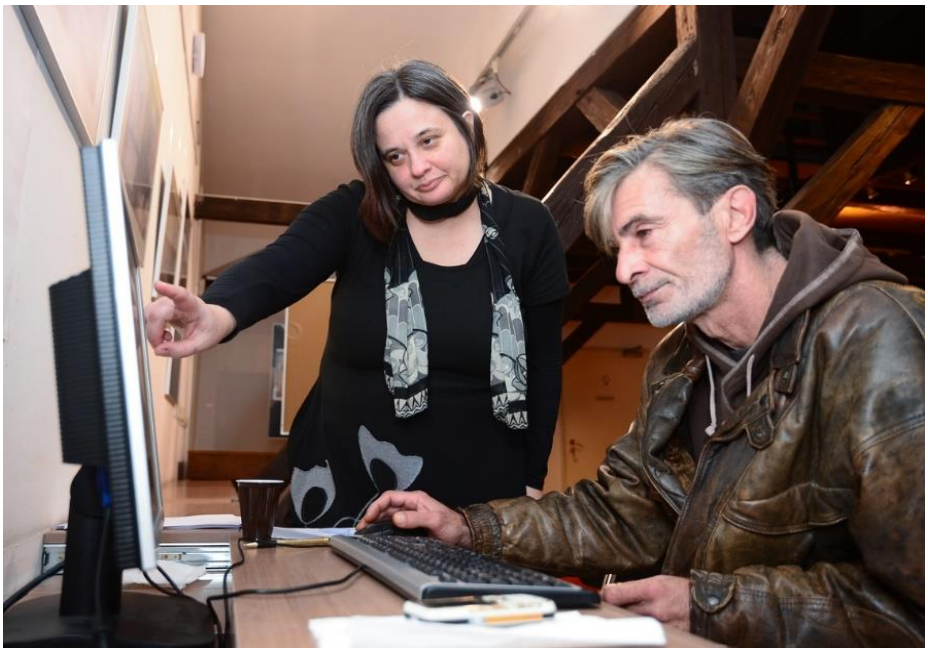
- Problem motivacije – izuzmu li se subjektivni razlozi zbog kojih je i inače teško motivirati beskućnike, naglasak treba staviti na objektivno lošu zakonsku regulativu i neadekvatan tretman unutar sustava socijalne skrbi. Treba spomenuti i razloge unutar organizacije projekta – partnerske organizacije, koje su zbog stručnosti svojih djelatnika (socijalni radnici i psiholozi) trebale biti kvalificiranije, bile su preplavljene korisnicima ili obvezama vezanima za druge projekte pa nisu ulagale dodatne napore po pitanju motivacije beskućnika.[171] Takav djelomičan pristup nije bio dovoljan uzme li se u obzir da motivacija nije nešto što se može postići preko noći i da beskućnicima treba vremena da stanu na noge. Trebaju izgraditi povjerenje u sebe, što je najvažnije, a tek onda mogu i u druge.[172]

7.2.2. Postignuti rezultati

Usprkos navedenim poteškoćama, rezultati su postignuti. Evaluacija programa pokazala je da se socijalna mreža korisnika ovog programa povećala i da su aktivnije tražili zaposlenje. Jedan od njih našao je stalno zaposlenje, a dvadesetak privremeno.[173] Dobro osmišljena komunikacijska strategija rezultirala je uključenjem ostalih društvenih aktera u skrb o beskućnicima. Projekt je dobio financijsku podršku za nastavak aktivnosti, a partnerske institucije izrazile su želju za nastavkom suradnje. Broj korisnika na radionicama udvostručio se te su u dva od tri prenoćišta u Zagrebu instalirana računala. Osim ostvarenja dobrobiti za korisnike, širu zajednicu i partnere, ostvarena je dobrobit i za same knjižnice, kako u konkretnim financijskim sredstvima za nastavak programa, tako i u drugačijoj percepciji javnosti o knjižnicama. Osviješteni su potencijali koje narodne knjižnice nose u sebi – knjižnice su prepoznate kao poželjni partneri, posebno u programima vezanima za socijalnu inkluziju jer su one rijetka mjesta gdje se besplatno može participirati u kulturnim dobrima, modernim informacijskim tokovima, stjecati znanja i vještine,

[171] Bunić, Sanja. Izazovi i rezultati projekta *Knjigom do krova* // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 105.
[172] Majetić, Marina. Resocijalizacija beskućnika – problem motivacije // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 76.
[173] Bunić, Sanja. Knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu i izbjeglištvu // Socijalno inkluzivne knjižnične usluge : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović", 2018., str. 64.

razonoditi se i sudjelovati u životu zajednice.[174] Hrvatska javnost također je prepoznala dugogodišnje napore u organizaciji tih usluga, pa su KGZ i voditeljica programa Sanja Bunić 2016. godine dobili nagradu Ponos Hrvatske koja se dodjeljuje za hrabra i nesebična djela.[175]



Slika 13: Sanja Bunić i projekt *Knjigom do krova*

7.3. KGZ i beskućnici danas

Projekt *Knjigom do krova* trajao je sve do 2019. godine kada je, zbog smanjenja sredstava i vremena koje je voditeljica Sanja Bunić mogla izdvojiti za provedbu i razvoj usluga, ali i zbog postavljanja realnih okvira u kojima knjižnica može doprinijeti problematici beskućništva s obzirom na situaciju u državi, nažalost, obustavljen. Sve se to odvilo netom prije nego što je i dalje aktualna pandemija korona virusa zahvatila svijet te knjižnicama dodatno otežala rad i pridonijela pogoršanju ionako već loše situacije za beskućnike. Doba je ovo kada se uvode razne restrikcije

[174] Bunić, Sanja. Izazovi i rezultati projekta *Knjigom do krova* // Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013., str. 114.
[175] Bunić, Sanja. Knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu i izbjeglištvu // Socijalno inkluzivne knjižnične usluge : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović", 2018., str. 65.

vezane uz socijalnu (fizičku) distancu, a jedno vrijeme glavna krilatica bila je „ostanite kod kuće"; međutim, što je s onima koji kuću nemaju i koji su postali „zatvoreni na otvorenom"? Kako bi se saznao odgovor na ovo pitanje te kako bi se bolje razumjeli izazovi provedbe projekta poput *Knjigom do krova* i dobila šira slika trenutnog stanja beskućnika u Hrvatskoj, za potrebe ovog rada intervjuirane su Sanja Bunić (djelatnica KGZ-a i koordinatorica projekta *Knjigom do krova*) te Suzana Sakić (sociologinja i volonterka brojnih projekata za beskućnike). U nastavku teksta bit će ukratko izložena saznanja dobivena kroz razgovor s njima.

Sanja Bunić je knjižničarka koja se bez ozbiljnije stručne obuke i teorijske podloge, ali s velikim entuzijazmom i dobrom voljom, upustila u rad s ovom zahtjevnom skupinom korisnika. Retrospektivno gledajući, ali i uspoređujući se sa studenticama socijalnog rada koje su volontirale u knjižnici, ističe važnost edukacije koja, među ostalim, doprinosi prijeko potrebnoj snažnijoj psihičkoj strukturi i lakšem emotivnom distanciranju. U usporedbi s njezinim idealističkim pristupom, teorijski potkovane volonterke znale su što mogu očekivati i kako se postaviti, a samim time lakše su doživljavale dobivene „udarce". Naime, resocijalizacija beskućnika rijetko kad je pravocrtna, uglavnom podrazumijeva suosjećanje s njihovim neprestanim usponima i padovima i tim da je, kako kaže Drago Rendulić u svojoj biografiji, „svaki put sve teže se dignuti". Dodatno demotivirajuće djeluje kada si svjedok toga da društvo jako sporo mijenja ukorijenjene predrasude, podrška odgovornih institucija je minimalna, a sam zakon koncipiran je tako da beskućnicima stavlja brojne prepreke pri izlasku iz statusa beskućništva. Razlozi su to zašto su Sanjini kolege knjižničari imali strah i otpor prema radu s tom skupinom i zašto su joj često upućivali riječi poput „ja se tebi divim, ali ja to ne bih radio/la". Tako je i bilo – Bunić je na svojim leđima uz pomoć volontera nosila projekt *Knjigom do krova*, a za vrijeme EIFL-ine donacije, kada je projekt doživio svoj procvat, posvećivala mu je i do 90% svog radnog vremena. Bila je primorana neprestano balansirati između srednjeg sloja i same margine društva, zbog čega joj je neizbježno patila struka: „kad dođem na pult ne znam što preporučiti čovjeku, čitam knjige koje su socijalne tematike. Tako se osjećaš odvojeno od sebe." Početkom 2019. godine, nakon što je punih deset godina vodila projekt, Sanja je donijela odluku o njegovoj obustavi. Osim manjka sredstava i vremena, primijetila je da zadnjih par godina na Radionice informatičke i informacijske pismenosti dolazi uski krug od dvadesetak ljudi koji su već usvojili sva potreba znanja i imaju besplatna članstva, ali koriste taj prostor kao jedan od punktova gdje mogu provesti svoje vrijeme i besplatno piti kavu i čaj. Osim toga, donirani su kompjutori te brojne knjige prenoćištima dislociranima iz samog centra

čime je projekt već ispunio dobar dio svoje svrhe – dostupnost informacija beskućnicima bilo putem knjiga, bilo putem računala. Uz ove konkretne pomake, kao važnu promjenu treba navesti činjenicu da se o ovoj problematici počelo sve više pričati u knjižničarskoj struci na međunarodnom nivou. Naime, osim „terenskog" rada s beskućnicima, Bunić se posvetila pisanju stručnih radova, uređivanju zbornika, a vodila je i izradu IFLA-inih *Smjernica*.[176]

Sumirajući sve izazove koje je prošla, Bunić zaključuje kako nikom ne bi rekla da je manje čovjek ili manje knjižničar ako se ne osjeća spremnim organizirati usluge za beskućnike. Propisivanje bilo kakve zakonske regulative na tu temu bilo bi nasilje – knjižnice su tek jedna karika u tom lancu borbe s obespravljenošću, pri čemu prvo oni na početku lanca trebaju pošteno odrađivati svoj posao da bi knjižnica mogla raditi svoj dio posla. Dokle god država i grad ne shvate ovaj problem ozbiljno, sustavno mu priđu, otvore projekte i osiguraju financijsku potporu, nije u redu vršiti pritisak na knjižnice. Svaka knjižnica posebna je po svojoj ulozi i kapacitetima i trebala bi samostalno odlučivati o organizaciji usluga s obzirom na okolnosti u kojima se nalazi. Drugačije je kod nas nego, primjerice, u Americi, gdje su usluge postale neka vrsta nužnosti (zbog iznimno velikog broja beskućnika), ali tamošnje knjižnice zato imaju mogućnost zapošljavanja socijalnog radnika koji uvelike olakšava rad. Osim toga, oni u svojim knjižnicama imaju stručnjake za različita područja za razliku od naših knjižnica gdje je Bunić, za vrijeme vođenja projekta, morala pokrivati sve službe – raditi s korisnicima, koordinirati volontere, biti menadžer, razmišljati o računovodstvu, rješavati papirologiju itd. Kada se jedan knjižničar mora nositi sa svom administracijom, poprilično je teško ostaviti dovoljno vremena za one kojima je ono najpotrebnije i ostati usredotočen na srž zamisli. Uz sve to, za osobu koja nije stručno osposobljena za rad s beskućnicima, poželjno bi bilo imati supervizora koji bi dodatno usmjeravao i evaluirao rad knjižničara. Ipak, postoji i jedna pohvalna inicijativa, a to su Radionice za pomoćne knjižničare za krizne situacije organizirane od strane KGZ-a. Oba ciklusa Radionica vodile su psihologinja i socijalna radnica koje su pokušale prenijeti kako se nositi s iznimnim situacijama poput agresivnih i alkoholiziranih ljudi, konflikata među korisnicima i sl. Takve su situacije danas znatno rjeđe s obzirom na to da je zbog pandemije ograničen broj posjetitelja, ali i vrijeme koliko se uopće smije zadržavati u knjižnici. Ti strogo kontrolirani uvjeti najviše pogađaju upravo one skupine koje su u visokom riziku od socijalne isključenosti i kojima je socijalna dimenzija knjižnice naročito važna.

[176] Bunić, Sanja. Osobni intervju. 30. 6. 2021.

Mjesto na koje su uvijek mogli doći podružiti se bez najave, pompe ili novca sada je uglavnom svedeno na posudbeno-informatičku funkciju. Ono dobro u lošem je što, tvrdi Bunić, knjižničari napokon imaju vremena posvetiti se knjižničnim fondovima i svim stvarima usko vezanima za struku za koje su, uslijed mnogobrojnih vanjskih događanja i projekata, do sada teško pronalazili vremena.[177]

Kako bi se dobio još podrobniji uvid u to kako se beskućnici snalaze za vrijeme pandemije te koji im se sve oblici pomoći danas nude, odnosno ne nude unutar grada Zagreba (kao najrazvijenijeg grada u Hrvatskoj), za ovaj rad intervjuirana je i sociologinja Suzana Sakić. Ona se temom beskućništva bavi već 10 godina – volontirala je na projektu *Knjigom do krova*, bila je zaposlena u Gradskom društvu Crvenog križa Zagreb gdje je radila u stambenoj zajednici za mlade beskućnike, a trenutno radi na Institutu društvenih znanosti Ivo Pilar na istraživačkom projektu koji se bavi beskućništvom te volontira u humanitarnoj udruzi SAVAO koja dva puta tjedno na terenu pomaže beskućnicima. Premda ističe kako rad s ovom skupinom uistinu nije jednostavan jer su posrijedi jako složeni životni problemi i nerijetko neadekvatno ili nikako liječene traume, nije izgubila entuzijazam i snagu da bude dio njihove borbe. Ono što ju ispunjuje jest mogućnost da nekom promijeni dan samim time što mu pristupi ljudski i s razumijevanjem, a ono što ju istinski gura naprijed jest kada nakon dužeg grbavog puta dođe do konkretnih rezultata pa svjedoči slučajevima gdje se, primjerice, mlada osoba koja je bila u problemima uspije zaposliti i posložiti svoj život. Navodi primjer mladića koji je zajedno s obitelji završio u prihvatilištu u Kosnici nakon što im je kuća izgorjela u požaru. Kada su dospjeli tamo, mladić nije imao niti završenu srednju školu, da bi se naknadno uz poticaj i podršku stambene zajednice upisao na Pučko učilište u program za kuhara, a po završetku se zaposlio i postepeno napredovao od pomoćnog kuhara do vodeće pozicije poznatog zagrebačkog restorana. Pa makar na 100 beskućnika bilo tek njih 10 koji će uspjeti napraviti ovako pozitivan pomak, zbog ovog i sličnih primjera za Sakić sav se trud isplati.[178]

U Zagrebu se trenutni oblici pomoći za beskućnike svode na: dva prihvatilišta (ono u Velikoj Kosnici koje vodi Crveni križ i ono u Sesvetskom Kraljevcu koje vodi Caritas), dva dnevna boravka (onaj u Branimirovoj ulici koje vodi Hrvatska mreža za beskućnike i onaj u

[177] Bunić, Sanja. Osobni intervju. 30. 6. 2021.
[178] Sakić, Suzana. Osobni intervju. 6. 7. 2021.

Harambašićevoj ulici koje vodi Dom nade – Udruga za pomoć beskućnicima i ostalim socijalno ugroženima) te prenoćište kojeg vode časne sestre u Jukićevoj. Nadalje, dostupna im je nekolicina pučkih kuhinja koje vode crkveni redovi i koje se nalaze u Jukićevoj ulici, na Svetom Duhu te na Trešnjevci u sklopu Župe sv. Josipa. Prije nego što je stradala u zagrebačkom potresu, bila je dostupna i pučka kuhinja na Kaptolu. Spomenute pučke kuhinje, za razliku od onih gradskih koje vodi Ustanova „Dobri dom" Grada Zagreba, a koje se nalaze u Branimirovoj, Alfirevićevoj i Cerskoj ulici, ne traže riješen status i dokumentaciju (koju mnogi beskućnici nemaju). Osim toga, dostupne su im usluge raznih volonterskih udruga, primjerice Udruge SAVAO koja dva puta tjedno na Glavnom kolodvoru dijeli hranu i donacije, a ujedno te resurse koristi kao sredstvo da pristupi beskućnicima i dopre do njihovih stvarnih potreba. Problematična stavka u radu ovih ključnih institucija jest prostorna i vremenska neadekvatnost. S jedne strane, oba prihvatilišta smještena su izvan samog Zagreba što dodatno otežava proces zaposlenja, naročito kod starijih i ozbiljnije bolesnih ljudi (pri čemu sama činjenica da je ova populacija smještena u prihvatilište upućuje na manjkavost socijalnog i zdravstvenog sustava koji bi za njih trebao imati primjerenije rješenje). S druge strane, oba dnevna boravka rade samo do ranih popodnevnih sati (pa su beskućnici prepušteni samima sebi ostatak dana), kao što i većina pučkih kuhinja poslužuje hranu tek do popodneva (pa ukoliko se netko od beskućnika i zaposli, u riziku je da ostane bez obroka).[179]

Ono gdje ima najviše prostora za napredak i gdje je on definitivno najpotrebniji jest rad na mentalnom zdravlju i resocijalizaciji. Primjerice, u prihvatilištu u Kosnici zaposleni su jedan psiholog i dvije socijalne radnice na broj korisnika koji se može kretati preko 100, pa se psihološka pomoć uglavnom svodi na „gašenje požara", što je daleko od potrebnog korjenitog rada na proradi trauma i sustavnom osnaživanju pojedinaca. Tek kad se kod pojedinca manifestiraju jasni znakovi koji upućuju na psihijatrijsku dijagnozu, ili mu je takva već pripisana, upućuje ga se na klinike za psihijatriju (Vrapče ili Jankomir) gdje se susreće s novom preprekom – kako je već navedeno, mnogi od beskućnika nemaju riješenu dokumentaciju pa time ni zdravstveno osiguranje. Sve to im otežava i nabavu neophodnih medikamenata pa su, nažalost, primorani snalaziti se na raznorazne ilegalne načine, ovisiti o krugu poznanstava, pristupačnosti i razumijevanju liječnika. Kako bi riješili dokumentaciju, poglavito osobnu iskaznicu, potom i ostalo, beskućnici moraju proći niz procedura pa nerijetko, iako upoznati s pravom na iskaznicu, posustanu pred izazovima

[179] Sakić, Suzana. Osobni intervju. 6. 7. 2021.

birokracije. Naime, s obzirom na to da nemaju adresu prebivališta, teoretski i zakonski postoji opcija da za svoju adresu prijave onu centra za socijalnu skrb, nakon čega centar traži suglasnost MUP-a uz čije odobrenje beskućnici mogu izraditi svoju iskaznicu. Ova praksa je poprilično neujednačena diljem Hrvatske (kao i unutar samog Zagreba) i centri ju različito (ne) provode. Dodatan problem nastaje kod onih pojedinaca koji, u nedostatku usluga za beskućnike, iz manjih sredina dolaze u Zagreb u potrazi za nešto boljim tretmanom i mogućnostima. Ukoliko se, pak, oni jave centru za socijalnu skrb da im pomogne u izradi osobne iskaznice, bit će poslani natrag u svoj kraj (mjesto gdje su imali posljednje prijavljeno prebivalište) da to riješe, a pri povratku u Zagreb, zakonski gledano, živjet će u prekršaju i stalnoj prijetnji od novčanih ili zatvorskih kazni s obzirom na to da ne žive u mjestu svog prebivališta. Ljudi koji su više puta uhvaćeni u takvom prekršaju mogu (prema Zakonu o prekršajima protiv javnog reda i mira, članak 2) dobiti izgon iz grada na period od tri do šest mjeseci (apsurda radi, Sakić napominje slučaj beskućnika koji je dobio izgon iz grada za vrijeme karantene kada je bio obustavljen sav gradski i međugradski prijevoz). Osim toga, sam boravak (spavanje) na javnom mjestu tretira se kao „skitnja" i zakonski je kažnjiv (prema Zakonu o prekršajima protiv javnog reda i mira, članak 11). Dakle, kako bi beskućnici uopće dobili osnovu za daljnji napredak, nužno je pojednostaviti i fleksibilizirati administrativne procese (npr. u Švedskoj osobna iskaznica nije vezana uz adresu, već uz OIB). Nadalje, Zakonom o socijalnoj skrbi propisano je da svaki veći grad ili sjedište županije treba osigurati smještajne kapacitete i pučke kuhinje za beskućnike što kod nas u brojnim sredinama još uvijek nije ostvareno. S druge strane, brojni stručnjaci koji rade s beskućnicima slažu se da i Zagrebu nedostaje jedno veliko prenoćište otvorenog tipa (po mogućnosti u centru) – mjesto u kojem bez ikakve papirologije i najave možeš doći prespavati i okupati se. Punktovi za higijenu također su u kroničnom nedostatku pa su beskućnici ponekad prisiljeni koristiti gradska jezera (poput Bundeka i Jaruna), a za vrijeme karantene uslijed pandemije postojao je period gdje se doslovce nisu imali gdje otuširati.[180]

Ne bi li otkrila kako je pandemija korona virusa utjecala na beskućnike, Sakić je u suradnji s kolegicom provela istraživanje[181] u kojem su došle do zaključka da nije bilo znatnih promjena:

[180] Sakić, Suzana. Osobni intervju. 6. 7. 2021.

[181] Trogodišnji međunarodni projekt (No. IZHRZO_180631/1) *Exploring Homelessness and Pathways to Social Inclusion: A Comparative Study of Contexts and Challenges in Swiss and Croatian Cities* (CSRP) financiran je u okviru Hrvatsko-švicarskog istraživačkog programa Hrvatske zaklade za znanost i Švicarske nacionalne zaklade za znanost putem sredstava Švicarsko-hrvatskog programa suradnje. Provode ga timovi s Instituta društvenih znanosti

„shvatile smo da se njihov život sastoji od svakodnevnih katastrofa, i malih i velikih, tako da im je ovo bila još samo jedna dodatna koja im ne znači apsolutno ništa." Odnosno, unatoč tome što su beskućnici bili suočeni s nizom novonastalih prepreka, može se reći da su ostali ravnodušni na njih. Nedostatak sredstava kao posljedica ekonomske krize te ograničenja namijenjena suzbijanju virusa prisilili su brojne ustanove za zbrinjavanje i pomoć beskućnicima da zatvore svoja vrata ili promijene uvjete rada. Premda su se udruge uistinu trudile opskrbiti ih maskicama i dezinfekcijskim sredstvima, a prihvatilište u Kosnici primalo je novopridošlice zaobilazeći administrativne procedure, naglo je ukinuta socijalna dimenzija toliko važna društveno isključenima.[182] Riječima Mile Mrvalja: „Oni nisu obaviješteni. Ne znaju što je to korona. Odjedanput su oni još više bačeni u neke zakutke svoje osame, a ne znaju o čemu se radi. A oni su zapravo za društvo atomska bomba, jer su oni najugroženija skupina i osobe koje lako mogu primiti i proširiti virus."[183] Više se nisu smjeli zadržavati u dnevnim boravcima niti pojesti obrok „kao ljudi" u pučkim kuhinjama, već bi dobili paket s hranom i bili prepušteni ulicama. Osim toga, sve više ljudi ostaje bez posla i dohotka što dovodi do velikog porasta onih koji traže resurse i sustave podrške osmišljene za beskućnike. Pozitivno u svemu tomu je to što su ljudi bili posebno senzibilizirani u to doba pa su češće donirali potrepštine za beskućnike koje bi im volonteri potom dovozili i tom prilikom proveli s njima neko vrijeme u razgovoru. Kako bi se empatija ljudi održala (neovisno o društveno-ekonomskoj krizi), Sakić smatra kako bi bilo dobro što češće javno iznositi priče o beskućnicima koje bi srušile predodžbu o toj problematici kao crno-bijeloj i što češće pozivati opću populaciju da se uključi volonterski ili putem humanitarnih akcija. Još preče je da se uvaže apeli pučke pravobraniteljice koja u svojim preporukama u godišnjim izvješćima iz godine u godinu upozorava na nužnost konkretnih akcija (poput izgradnje nacionalne strategije o beskućništvu i protokola u postupanju s njima), a na koje se vlasti opetovano oglušuju.[184]

Ivo Pilar te Institute for Social Planning, Organizational Change and Urban Development, University of Applied Sciences and Arts Northwestern Switzerland. Provodi se od 1. svibnja 2019. do 30. travnja 2022.

[182] Sakić, Suzana. Osobni intervju. 6. 7. 2021

[183] Pranjkić, Anto. Razgovor s povodom : Mile Mrvalj, predsjednik Humanitarne udruge 'Fajter'. // Kamenjar. Dostupno na: https://kamenjar.com/razgovor-s-povodom-mile-mrvalj-predsjednik-humanitarne-udruge-fajter/ (2. 1. 2021.)

[184] Sakić, Suzana. Osobni intervju. 6. 7. 2021.

Zaključak

Beskućništvo je višeslojan, multidimenzionalan i dinamičan problem pri čijem se razumijevanju, a pogotovo rješavanju nailazi na čitav niz prepreka. Već na samom početku, svaki entuzijast spreman uhvatiti se u koštac s ovim fenomenom zatečen je izostankom jasne univerzalne konceptualne definicije, što stvara niz metodoloških problema i rezultira nepouzdanom identifikacijom i klasifikacijom empirije i teorijske podloge. Nadalje, iako je riječ o fenomenu koji je uzrokovan interakcijom mnogobrojnih procesa, znanstvena se zajednica dugo i uporno fokusirala isključivo na individualne faktore čime je kompletnu odgovornost prebacivala na pojedinca, sagledavajući ga kao jedinku odvojenu i otuđenu od društva i njegovih utjecaja i time, osim onemogućavanja adekvatne reakcije, produbljivala već postojeću stigmatizaciju. Premda je posljednjih godina osviještena važnost ekonomskih, političkih te društvenih uzroka, stvaranje teorijskog okvira koje bi ih integriralo u jedinstvenu cjelinu popraćeno je sumnjom u to da je takvo nešto uopće moguće s obzirom na to da je riječ o složenim faktorima koji se međusobno isprepliću tvoreći gustu mrežu teško razlučivih međuutjecaja. Siromašna znanstvena dokumentacija kvantitativno-statističke, a ne kvalitativne prirode perpetuira konfuziju pa se reakcija društva kreće između negiranja postojanja ovog problema, odnosno indiferentnosti i društvene nezainteresiranosti, osjećaja straha, prezira i odbacivanja, pa sve do pružanja pomoći kroz različite udruge civilnog društva koje, nažalost, često nemaju dovoljno resursa da bi odgovorile na stvarne potrebe krajnje materijalno isključenih pojedinaca.

Bilo bi idealno kada bi se osvijestilo da koherentno društvo proizlazi iz jednakosti njegovih članova, odnosno iz omogućavanja jednakih prilika za sve ljude. U tom smanjenju jaza između „mi" i „oni", svoju odgovornost preuzela je narodna knjižnica koja, kao javna odgojno-obrazovna institucija, postaje mjesto susreta u zajednici, njezin dnevni boravak koji ugošćuje svakoga bez iznimke. Pritom naglasak nije stavljen na puku informiranost i standardnu knjižničnu uslugu, već na nastojanje reintegracije u društvo uključivanjem u život lokalne zajednice i izjednačavanjem (životnih, obrazovnih, kulturnih, društvenih i ostalih) mogućnosti marginaliziranih skupina, odnosno, za ovaj rad relevantnih, beskućnika. To se nastoji postići putem specifičnih programa i projekata za koje je sretna okolnost što knjižnice imaju posebne stručne i infrastrukturne predispozicije da postanu centar umrežavanja različitih partnerskih organizacija i volontera koji

žele pomoći beskućnicima i na taj način mogu biti pokretači promjena u zajednici. Dakle, za kvalitetno osmišljavanje i provedbu knjižničnih usluga za beskućnike nužno je da one ne ostanu na razini individualne inicijative knjižničara entuzijasta, već da se njihova važnost prepozna na razini cijele struke. Nadalje, bez angažmana medicinske, socijalne, pravne, pedagoške i/ili psihološke pomoći i bez edukacije i podrške knjižničarima za rad s ovom skupinom korisnika, nerealno je očekivati značajnije pozitivne pomake. Kako to funkcionira prikazano je kroz primjere dobre prakse, uglavnom zapadnih društava, prikupljene iz IFLA-inih *Smjernica za knjižnične usluge za osobe s iskustvom života u beskućništvu*. Izrađene *Smjernice* mogu ohrabriti knjižničarsku zajednicu da promišljeno i sustavno pristupi organiziranju programa, da procijeni uspjeh već postojećih (odluči o njihovom nastavku, uklanjanju ili revidiranju), ali i da koristi prikupljene podatke za dodatnu potporu i financiranje.

I dok Zapad već desetljećima više ili manje uspješno vodi borbu protiv beskućništva, prepoznavši ga kao ozbiljan i kompleksan problem, Hrvatska je tek relativno nedavno pravovaljano percipirala pojavu ovog rastućeg fenomena u svojoj društvenoj stvarnosti. Beskućnici u Hrvatskoj bili bi u potpunosti prepušteni samima sebi da ne postoje iznimni pojedinci koji su uložili golem emocionalni i materijalni angažman u vrijeme kada je vladalo uvjerenje da je beskućništvo fantomska pojava koja nije vrijedna zakonske regulative. Za razliku od Američkog knjižničarskog društva, koje je u tom segmentu napravilo velike pomake kroz cijeli niz publikacija i inicijativa, u Hrvatskoj takva sustavna podrška još nije razvijena. Usprkos tome (i baš zato), iznimno je cijenjen projekt *Knjigom do krova* Knjižnica Grada Zagreba sa svojim uspješnim rezultatima, koji su predstavljeni na mnogim stručnim skupovima u nadi da će potaknuti i ostale knjižnice na stvaranje sličnih usluga u svojim zajednicama. Pritom na umu uvijek treba imati to kako knjižnica mora promovirati te usluge na beskućnicima dostupnim mjestima i kroz terensko djelovanje jer je velik broj ljudi i dalje zakinut za pomoć, bez obzira na to što im je ona dostupna. Nije vjerojatno da će beskućnici prvi pristupiti tom međuodnosu i zato ih je nužno poticati da postanu aktivni subjekti u borbi za vlastita prava. Premda je neizbježan proporcionalni odnos između financijskih izdvajanja države i tempa razvoja knjižničnih usluga, ono što knjižničari mogu napraviti jest preuzeti inicijativu da knjižnice predstave u drugačijem svjetlu od onog uvriježenog tradicionalno-elitističkog prema kojem je knjižnica pasivni čuvar znanja, a knjižničar „neka vrst miša među

pljesnivim knjigama".[185] Dekonstruirajući duboko ukorijenjenu stigmu oko beskućnika, knjižnice ujedno djeluju i na razbijanje predrasuda oko vlastite uloge, kao i na poboljšavanje same zajednice, ne samo razvijanjem tolerancije, već i prakticiranjem empatije.

[185] Stipčević, Aleksandar. Povijest knjige. Zagreb : Matica hrvatska, 1985., str. 485.

Popis literature:

1. Africawala, Jasmine. Program Model: Coffee & Conversation. // Programming Librarian. Dostupno na: https://programminglibrarian.org/programs/coffee-conversation (1. 4. 2021.)
2. Amore, Kate ; Baker, Michael ; Howden-Chapman, Philippa. The ETHOS Definition and Classification of Homelessness: An Analysis // European Journal of Homelessness 5, 2 (2011). Dostupno na: https://www.feantsa.org/download/article-1-3327806572783182308 7.pdf (25. 10. 2020.)
3. Baumohl, Jim. Deinstitutionalisation. // Encyclopedia of Homelessness / uredio David Levinson. SAGE Publications, 2004.
4. Barbarić, Đordana. Beskućnici – ljudi koji žive, a ne postoje! Split : Udruga Most, 2009. Dostupno na: https://www.most.hr/beskucnici-dordana-barbaric-8dc3a86b5.pdf (28. 2. 2021.)
5. Bejaković, Predrag. Savjeti i vodič za poboljšanje zapošljivosti, ostvarivanje prava i socijalnu uključenost. Zagreb : Institut za javne financije, 2010. Dostupno na: http://www.ijf.hr/upload/files/file/knjige/BEJAKOVIC-savjeti.pdf (2. 11. 2020.)
6. Beskućnik pronašao posao i sada pomaže drugima. Dostupno na: https://www.vecernji.hr/zagreb/beskucnik-pronasao-posao-i-sada-pomaze-drugima-386205 (1.5.2021.)
7. Beskućništvo: pogled iz različitih perspektiva / uredila Olja Družić Ljubotina. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2012. Dostupno na: https://www.zagreb.hr/UserDocsImages/arhiva/socijalna_skrb/RAZNO/Publikacija%20-%20Beskucnistvo.pdf (22. 4. 2021.)
8. Bolt, Nancy. It takes a village – How public libraries collaborate with community agencies to serve people who are homeless in the United States. // IFLA WLIC 2015 - Cape Town, South Africa, Session 100 - Library Service for People with Special Needs with Public Libraries. Dostupno na: http://library.ifla.org/1260/1/100-bolt-en.pdf (20. 10. 2021.)
9. Bosse, Angela. Stories of Fredericton's homeless brought to life in human library. // The Aquinian. Dostupno na: https://theaquinian.net/living-library-gives-voice-homeless/ (15. 4. 2021.)

10. Boudin, Michelle. All About the Life-Changing N.C. Book Club for the Homeless: 'It Gives Me a Sense of Belonging'. // People. Dostupno na: https://people.com/human-interest/book-club-homeless-charlotte-north-carolina/ (28. 3. 2021.)
11. Bunić, Sanja. On the front line: libraries contribute to a sustainable future supporting people experiencing homelessness. IFLA WLIC 2016 – Columbus, OH – Connections. Collaboration. Community. Session 81 - Library services taking action for the UN 2030 Agenda - Division III Programme, 2016. Dostupno na: http://library.ifla.org/1315/ (8. 3. 2021.)
12. Bunić, Sanja. Osobni intervju. 30. 6. 2021.
13. Cunningham, Shawn. The San Francisco Public Library gives home to the homeless. // Bookstr : for the love of books. Dostupno na: https://bookstr.com/article/the-san-francisco-public-library-gives-home-to-the-homeless/ (8. 4. 2021.)
14. Čaldarović, Ognjen ; Šarinić, Jana. Suvremena sociologija grada: od „nove urbane sociologije" prema „sociologiji urbanog". Zagreb : Naklada Jesenski i Turk : Hrvatsko sociološko društvo, 2015.
15. Dowd, Ryan. The Librarian's Guide to Homelessness : advice for managers and leaders. // American libraries. Dostupno na: https://americanlibrariesmagazine.org/2018/06/01/librarians-guide-homelessness/ (10. 3. 2021.)
16. Druga prilika : izazovi i perspektive u radu s beskućnicima : zbornik radova / uredila Sanja Bunić. Zagreb : Knjižnice grada Zagreba, 2013.
17. Družić Ljubotina, Olja ; Kletečki Radović, Marijana ; Ogresta, Jelena. Slika podrške beskućnicima u Hrvatskoj. Zagreb : Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom, 2016. Dostupno na: https://www.pravo.unizg.hr/_download/repository/Slika_podrske_beskucnicima_u_RH_v4_(preview)_(1).pdf (25. 10. 2020.)
18. Extending our reach : reducing homelessness through library engagement. Chicago : American Library Association, Office of Literacy and Outreach Services, 2012., str. 3-4. Dostupno na: http://www.ala.org/offices/extending-our-reach-reducing-homelessness-through-library-engagement (20. 2. 2021.)

19. Gaudet, Francoise. What kind of services supply to the poor? A survey directed toward homeless. // Library Review. 62, 1/2(2013). Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/263143812_What_kind_of_services_supply_to_the_poor_A_survey_directed_toward_homeless (3. 3. 2021.)
20. Gjeri Robić, Natalija. Dvadeset godina beskućništva u Hrvatskoj (1991. − 2011.) te mogućnosti za istraživanja povijesti beskućništva. // Revija za socijalnu politiku. 24, 2(2017), str. 224. Dostupno na: https://hrcak.srce.hr/185102 (20. 4. 2021.)
21. Guarino, Kathleen. Understanding and serving people experiencing homelessness: a trauma-informed approach to library service: a two-part webinar series. // Public Library Association: a division of American Library Association. Dostupno na: http://www.ala.org/pla/onlinelearning/webinars/archive/homelessness (10. 3. 2021.)
22. Homeless Engagement Initiative in Dallas. // Urban Libraries Council. Dostupno na: https://www.urbanlibraries.org/innovations/homeless-engagement-initiative-in-dallas (1. 4. 2021.)
23. Hrvatska mreža za beskućnike – Beskućništvo u svijetu. Dostupno na: https://beskucnici.info/beskucnistvo-u-svijetu/ (25. 11. 2020.)
24. IFLA Guidelines for Library Services to People Experiencing Homelessness. // Library Services to People with Special Needs Guidelines Working Group, 2017. Dostupno na: https://www.ifla.org/publications/node/12642 (2. 11. 2020.)
25. Ivoš Nikšić, Erma; Radeka, Igor; Tokić, Mirsija. Ljudska prava i obrazovanje. Obrovac : Srednja škola Obrovac ; Zadar : Zajednica Talijana, 2013.
26. Katović, Ivor. Mentalno zdravlje beskućnika. // Psyche. 3(2020). Dostupno na: https://openjournals.ffzg.unizg.hr/index.php/psyche/article/view/70 (25. 11. 2020.)
27. Knjižnica komunikacijsko i multikulturalno središte lokalne zajednice: zbornik radova: 8. savjetovanje za narodne knjižice u Republici Hrvatskoj. / uredila Jelica Leščić. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2012.
28. Lima, Nádia Nara Rolim, et al. People experiencing homelessness: Their potential exposure to COVID-19 // Psychiatry Research. 288(2020). Dostupno na: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0165178120306491 (2. 1. 2021.)

29. LSTA highlights: Charlotte's Job-Help For the Homeless. // Library Development : State Library of North Carolina. Dostupno na: https://statelibrarync.org/ldblog/2014/01/29/lsta-highlights-charlottes-job-help-homeless/ (20. 3. 2021.)
30. Ljubičić, Milana. Raditi u prihvatilištu za beskućnike : istraživanje samopercepcije zaposlenih. // Sociologija. 60, 4 (2018). Dostupno na: https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=735223 (23. 10. 2020.)
31. Mars, Amy. Library service to the homeless. // Public Libraries Online: a publication of the Public Library Association. Dostupno na: http://publiclibrariesonline.org/2013/04/library-service-to-the-homeless/ (15. 2. 2021.)
32. Matančević, Jelena ; Baturina, Danijel. Evaluacija skrbi o beskućnicima i razvoj inovativnih programa prevencije i smanjenje rizika nastanka beskućništva. // Revija za socijalnu politiku 23, 2(2016). Dostupno na: https://hrcak.srce.hr/162470 (24. 4. 2021.)
33. Mitchell, Don. Ukidanje prostora zakonom - Zakoni protiv beskućnika i sužavanje obzora prava. // Diskrepancija : studentski časopis za društveno-humanističke teme 14/15(2010). Dostupno na: https://hrcak.srce.hr/64479 (20. 3.2021.)
34. Mrvalj, Mile. Mile Mrvalj – čovjek koji ne postoji ali zato djeluje. // Knjigom do krova : mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika. Dostupno na: https://beskucnik.kgz.hr/beskucnici-pisu/mile-mrvalj-covjek-koji-ne-postoji-ali-zato-djeluje/ (9. 1. 2021.)
35. Mrvalj, Mile. Najbogatiji čovjek na svijetu. // Knjigom do krova : mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika. Dostupno na: https://beskucnik.kgz.hr/beskucnici-pisu/najbogatiji-covjek-na-svijetu-2/ (2. 5. 2021.)
36. Muggleton, Thomas. Public libraries and difficulties with targeting the homeless. // Library Review. 62, 1/2(2013), str. 7-18. Dostupno na: http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/00242531311328113 (20. 2. 2021.)
37. Narodne knjižnice i problemi društvene isključenosti / uredio Dragutin Katalenac. Osijek : Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, 2003.
38. Narodne knjižnice i promicanje društvene tolerancije : zbornik radova / uredili Elli Pecotić; Snježana Buczkowska; Maruška Nardelli. Split : Gradska knjižnica Marka Marulića, 2013.
39. Narodne knjižnice kao treći prostor : programska knjižica. / uredile Dunja Marija Gabriel; Jelica Leščić; Nela Marasović. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2013.

40. Narodne knjižnice kao treći prostor : zbornik radova / uredile Dunja Marija Gabriel i Jelica Leščić. Zagreb : Nacionalna i sveučilišna knjižnica, 2015.
41. Obavijest // Knjigom do krova mreža knjižnica za osnaživanje beskućnika. Dostupno na: https://beskucnik.kgz.hr/ostalo/obavijest/ (19. 5. 2021.)
42. Patman, John. Developing a needs based library service. // Information for Social Change. 26(2007/2008).
43. Pranjkić, Anto. Razgovor s povodom : Mile Mrvalj, predsjednik Humanitarne udruge 'Fajter'. // Kamenjar. Dostupno na: https://kamenjar.com/razgovor-s-povodom-mile-mrvalj-predsjednik-humanitarne-udruge-fajter/ (2. 1. 2021.)
44. Puljiz, Vlado, et al. Socijalna politika : povijest, sustavi, pojmovnik. Zagreb : Pravni fakultet, 2005.
45. Razumijevanje ljudskih prava : priručnik o obrazovanju za ljudska prava / urednici Wolfgang Benedek i Minna Nikolova-Kress ; urednica hrvatskog izdanja Jasmina Božić. Zagreb : Istraživačko-obrazovni centar za ljudska prava i demokratsko građanstvo Filozofskog fakulteta Sveučilišta, 2005.
46. Sakić, Suzana. Osobni intervju. 6. 7. 2021.
47. Scott, Julia. Helping the homeless at the S. F. Public Library. // KALW. Dostupno na: https://www.kalw.org/show/crosscurrents/2016-03-22/helping-the-homeless-at-the-s-f-public-library (12. 4. 2021.)
48. Silver, Judi. Libraries and the homeless: caregivers or enforcers // Katharine Sharp Review. 2(1996). Dostupno na: https://www.ideals.illinois.edu/handle/2142/78243 (18. 3. 2021.)
49. Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost : izvješće o siromaštvu, nezaposlenosti i socijalnoj isključenosti / uredio Nenad Starc. Zagreb : Program Ujedinjenih naroda za razvoj, 2006.
50. Slobodan pristup informacijama : zbornik radova / uredile Alemka Belan-Simić i Aleksandra Horvat. Zagreb : Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2004.
51. Socijalno inkluzivne knjižnične usluge : zbornik radova / uredila Dijana Sabolović-Krajina. Koprivnica : Knjižnica i čitaonica „Fran Galović", 2018.
52. Stipčević, Aleksandar. Povijest knjige. Zagreb : Matica hrvatska, 1985.
53. Šostar, Zvonimir ; Bakula-Anđelić, Marinka. Beskućnici Grada Zagreba. // Revija za socijalnu politiku 13, 3-4(2006). Dostupno na: https://hrcak.srce.hr/30296 (12. 5. 2021.)

54. The impact of the Covid-19 pandemic on homelessness in the United States. // United Way of the Natonal Capital Area. Dostupno na: https://unitedwaynca.org/stories/effect-pandemic-homeless-us/ (8. 1. 2021.)
55. Turning Pages. // Charlotte Mecklenburg Library foundation. Dostupno na: https://foundation.cmlibrary.org/news/turning-pages-2/ (29. 3. 2021.)
56. Zakon o socijalnoj skrbi (pročišćeni tekst, Narodne novine 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17). Dostupno na: https://www.zakon.hr/z/222/Zakon-o-socijalnoj-skrbi (28. 4. 2021.)

Prilozi:

1. Slika 1. Strahujući od stigmatizacije, HIV pozitivne LGBT osobe često žive dvostruke živote. Dostupno na: https://www.crol.hr/index.php/zivot/7485-strahujuci-od-stigmatizacije (15.11.2020.)
2. Slika 2. Isključenost i koncept socijalnog uključivanja. Dostupno na: https://www.slideserve.com/derron/iskljucenost-i-koncepti-socijalnog-ukljucivanja (25.11.2020.)
3. Slika 3. LSTA highlights: Charlotte's Job-Help For the Homeless. Dostupno na: https://statelibrarync.org/ldblog/2014/01/29/lsta-highlights-charlottes-job-help-homeless/ (29.3.2021.)
4. Slika 4. All About the Life-Changing N.C. Book Club for the Homeless: „It Gives Me a Sense of Belonging". Dostupno na: https://people.com/human-interest/book-club-homeless-charlotte-north-carolina/ (29.3.2021.)
5. Slika 5. Program Model: Coffee & Conversation. Dostupno na: https://programminglibrarian.org/programs/coffee-conversation (1.4.2021.)
6. Slika 6. Homeless people have found safety in a library – but locals want them gone. Dostupno na: https://www.theguardian.com/us-news/2017/feb/24/libraries-homelessness-deter-landscape-designs-san-francisco (12.4.2021.)
7. Slika 7. At San Francisco's Libraries, Formerly Homeless Staff Support Those Still in Need. Dostupno na: https://www.calhealthreport.org/2017/04/27/san-franciscos-libraries-formerly-homeless-staff-support-still-need/ (12.4.2021.)

8. Slika 8. Homelessness is not a disease: living library offers stories from the streets. Dostupno na: https://www.cbc.ca/news/canada/new-brunswick/homelessness-living-library-fredericton-1.4349627 (15.4.2021.)
9. Slika 9. Homeless musician's album to be finished after 34 years. Dostupno na: https://theaquinian.net/homeless-musicians-album-to-be-finsihed-after-34-years/ (15.4.2021.)
10. Slika 10. National Library of Latvia. Dostupno na: https://www.trip.com/travel-guide/riga/national-library-of-latvia-56030488/ (20.4.2021.)
11. Slika 11. Uličnе svjetiljke. Dostupno na: https://blog.dnevnik.hr/zagrebancija/2012/08/1630980864/ulicne-svjetiljke.html (2.5.2021.)
12. Slika 12. Promocija časopisa "Uličnе svjetiljke". Dostupno na: https://www.crvenikrizpula.hr/index.php?id=85&tx_ttnews%5Btt_news%5D=153&cHash=e8dd58ebe369c6f1cc9b95464ef62837 (2.5.2021.)
13. Slika 13. Sanja Bunić i KGZ: u knjižnici beskućnike uče kako brzo pronaći posao. Dostupno na: https://www.arhiva.ponoshrvatske.hr/heroji/2016/sanja-bunic-i-kgz-7878/# (18.5.2021.)