



RADITI U PRIHVATILIŠTU ZA BESKUĆNIKE: ISTRAŽIVANJE SAMOPERCEPCIJE ZAPOSLENIH²

Working at a shelter for homeless people: researching employees' self-perception

APSTRAKT: *U radu će biti predstavljeni nalazi istraživanja o tome kako osoblje zaposleno u prihvatilištu za beskućnike percipira svoj profesionalni položaj i ugled. Polazna pretpostavka je da je prihvatilište ustanova zatvorenog tipa, u kojoj su podjednakom duštvenom nemaru izloženi i rezidenti i zaposleni. Budući da praktična rješenja i strategije za borbu protiv beskućništva izostaju na širem, sistemskom nivou, rezidenti su upućeni isključivo na pomoć zaposlenih u ustanovi. No, kako ni osoblje nije sistemski podržano, očekivano je da ono razvije osjećanje profesionalne i lične nemoći, te samostigme. Da bismo provjerili rečene teze, sprovedi smo istraživanje u beogradskom Prihvatilištu za odrasla i stara lica. Istraživanje je imalo dva cilja. Prvi, deskriptivni cilj je bio da istražimo da li posao koji obavljaju, zaposlene čini emocionalno iscrpljenima, kakvim oni vide svoje radno postignuće i profesionalni ugled. Drugi cilj je bio eksplorativni. Valjalo je naime uočene nalaze razumjeti imajući na umu radno okruženje i stepen društvene brige o zaposlenima i njihovim štíćenicima.*

KLJUČNE RIJEČI: prihvatilište, beskućnici, samopercepcija, osoblje, emocionalna iscrpljenost, radni učinak, profesionalni ugled

ABSTRACT: *In the paper will be presented the findings of research on how staff employed at the shelter for homeless people perceive their professional position and reputation. The starting assumption is that the shelter is a closed-type institution, in which both residents and employees are exposed to the same social negligence. Since practical solutions and strategies for combating homelessness are absent at a wider, systemic level, residences are directed exclusively to the help of employees in the shelter. However, as the staff is not systematically supported, it is expected*

1 milanaljubicic@yahoo.com

2 Ovaj rad je nastao kao deo istraživačkog projekta *Izazovi nove društvene integracije u Srbiji – koncepti i akteri* (ev. broj 179035), koje podržava Ministarstvo nauke, prosvete i tehnološkog razvoja.

that it develops a sense of professional and personal powerlessness, as well as self-stigmatisation. In order to check the above thesis, we conducted a survey at the Belgrade Shelter for Adults and Old People. The research had two goals. The first, a descriptive one, was to investigate whether the work they do emotionally exhausts employees, how they evaluate their work achievement and professional reputation. The second goal was exploratory. Namely, it was necessary to understand the findings noted, bearing in mind the working environment and the level of social concern about the employees and their clients.

KEYWORDS: shelter, homeless, selfperception, staff, emotional exhaustion, professional achievement, professional reputation,

Uvod

Istorijski zapisi, poeme i priče svedočanstva su da su prosjaci, lutajuće aksete, seljani koji su otjerani sa zemlje, vagabundi – riječju beskućnici, bili dio ljudske istorije. Beskućništvo – fenomen star 10.000 godina, opstaje i u savremenom, (naizgled) civilizovanom svijetu. Sva je prilika da ono danas dobija čudovišne razmjere, kako u nerazvijenim, tako i u razvijenim zemljama čija je tržišna ekonomija ostavila kraj puta stotine miliona ljudi³ (Brikner, 2013: 14).

Koliko zaista beskućnika ima na globalnom nivou, ne znamo tačno. Raspoložemo isključivo procjenama, a razlozi zbog kojih ne možemo računati na egzaktnost su brojni. Prije svega, nema usaglašenosti po pitanju definicije ove pojave. Na primjer, nedostaje jednoznačan odgovor da li pod kategoriju beskućnika treba svrstavati “doslovno beskućnike” (one koji žive na ulici, u prihvatilištu, u napuštenim zgradama), ili i one u riziku od beskućništva (Toro, Janisse, 2004: 244). Dileme oko definicija čine gotovo nemogućim napor, ne samo da se na jedinstven način operacionlizuje⁴ i prati ova pojava (u kroskulturalnoj perspektivi), već i da se osmišljavaju i evaluiraju dometi strategija za suzbijanje beskućništva (Schutt, Garrett, 2012, Bobić, 2014: 11–12).

Nedoumica nema jedino po pitanju rasta broja ljudi koji žive iskustvo beskućništva. U većini kako razvijenih tako i nerazvijenih zemalja od 80-tih godina XX vijeka njihov broj konstantno raste (Bobić, 2014: 11). Tako relativno precizni i međusobno poredivi podaci⁵ govore da se u nekim zemljama Evropske

3 Ispod sjajnog, zapadnog svijeta, krije se neviđeno siromaštvo, sudeći po Brikneru (2013: 24).

4 Da se broj beskućnika značajno razlikuje zavisno od primjenjene metodologije, krajnje ilustrativno pokazuje primjer Grčke. Ako se među beskućnike svrstavaju isključivo primarni, može se zaključiti da su oni relativno malobrojna populacija (samo 17.000). Međutim, ukoliko se primjeni drugačiji način mjerenja, broj se penje na pola miliona. Ovom treba dodati da su podaci dostupni jedino za porodice koje su poznate službi socijalne zaštite ili dobročinstva.

5 U zemljama EU, *Evropska federacija organizacija koje se zalažu za prava lica u situaciji beskućništva* (FEANTSA) se zalaže za primjenu jedinstvene metodologije za prikupljanje podataka o beskućnicima i osmišljavanje konceptualnog okvira i izradu na empirijskim podacima zasnovanih praktičnih politika. FEANTSA primjenjuje tzv. ETHOS tipologiju i u kategoriju beskućnika svrstava one koji žive na ulici, bez krova nad glavom, potom one bez kuće – ljude smještene u privremenim boravcima, one u riziku od beskućništva i one koji žive u neadekvatnim uslovima (Busch-Geertsema i saradnici, 2010: 13).

Unije u posljednjih deset godina desio dramatičan porast broja beskućnika.⁶ Na primjer, broj ljudi bez doma i krova nad glavom u Španiji je za samo dve godine (2014–2016) porastao za 20%. U Austriji je 2016. registrovano 15.090 beskućnika, što je za 32% više nego osam godina ranije. Tragični trend je naročito izražen u Belgiji, Irskoj, Njemačkoj i Engleskoj. Za samo osam godina (od 2008–2016) broj beskućnika u Belgiji je porastao za 96%, dok je u Irskoj i Njemačkoj u duplo kraćem vremenskom periodu zabilježen porast od oko 145%. U isto vrijeme u Engleskoj se broj ljudi koji spavaju na ulici – tzv. primarnih beskućnika, povećao za 169% (*Third overview of housing exclusion in Europe*, 2018: 13).

Kada je riječ o našoj zemlji, preciznijih podataka o broju beskućnika nema⁷, a razloge takvog stanja stvari valja tražiti u višedecenijskom minimiziranju ovog fenomena (Timotijević, 2012: 43). Nezavisno od toga što beskućništvo nije prepoznato niti u domaćem zakonodavstvu, među planerima socijalnih politika, niti među naučnom elitom kao tema vrijedna izučavanja, opravdana je pretpostavka o tome da se broj beskućnika u našoj zemlji povećava. Prema krajnje optimističnim procjenama, u Republici Srbiji danas se sa iskustvom beskućništva susreće oko 20.000 ljudi. Ukoliko bi se na našu zemlju primjenila ETHOS tipologija, gruba je procjena da bi se beskućnicima moglo smatrati između 800.000 i 900.000 ljudi (Žarković, Petrović, Timotijević, 2012: 12).

Da zaključimo da se kod nas u skorijoj budućnosti može očekivati dalji porast broja beskućnika, navodi analiza sistemsko-institucionalnih faktora rizika (Timotijević, 2012: 49). Naime, pored visoke stope nezaposlenosti i siromaštva, u domaćem zakonodavstvu nije prepoznato pravo na stanovanje kao osnovno građansko pravo, a velik broj ljudi u situaciji beskućništva nema regulisan građanski status niti pristup uslugama socijalne zaštite. Da nema mjesta optimizmu govore i iskustva razvijenih zemalja, koja se, i pored toga što njihova zakonodavstva zastupaju ideju o zaštiti građanskih prava, susreću sa zabrinjavajućim porastom broja beskućnika.

Činjenica da je beskućništvo globalno prisutan fenomen sa tendencijom rasta, nameće se pitanje: kakva sistemski rješenja se koriste kako bi se odgovorilo na ovu pojavu?

Uloga prihvatilišta u rešenju problema beskućništva

Jedan od društvenih odgovora na problem beskućništva danas, koji je i usko vezan za predmet našeg rada, sadržan je u ustanovi prihvatilišta (Gounis, 1992). Šta prihvatilište jeste, podjednako je teško definisati kao i beskućništvo

6 Izuzetak od ovakvog poražavajućeg trenda uočljiv je samo u dvije od 15 posmatranih zemalja članica EU. Riječ je o Finskoj i Norveškoj. Ovakav pozitivni ishod pripisuje se dominantnom, integrativnom i decentralizovanom pristupu koji beskućništvo tretira i kao stambeni problem i kršenje osnovnih ljudskih prava, i kao nešto što je moguće riješiti (*Third overview of housing exclusion in Europe*, 2018: 9).

7 Izuzetak čini nekoliko istraživanja, među kojima posebno ističemo opsežne kvantitativne studije autorki Žarković, Petrović i Timotijević (2012) i Bobić (2014), te kvalitativnu analizu o korisnicima *Prihvatilišta* (Ljubičić, 2017). Dodajmo i da je jedan broj *Socijalne misli* iz 2012. posvećen temi beskućništva.

(Hurtubise, Babin, Grimard, 2007: 1). U najopštijem smislu, ono služi da bi pojedinac izbjegao neposrednu životnu ugroženost.⁸ To je mjesto koje igra ulogu kuće, ali je lišeno onih socijalnih veza i predstava koje imamo o domu.

Svojevrsna prihvatilišta za siromašne u kojima su okrepljenje mogli naći brojni ubožnici, postojala su tokom čitavog srednjeg vijeka. U to doba briga o siromašnima se kretala između dva ekstrema: milosrđa prema nevoljnicima⁹, i strogog kažnjavanja njihove bijede.¹⁰ Institucionalizacija siromaštva koja se dogodila početkom Novog vijeka trebala je da privede siromašne etosu rada – dobročinstvo se sastojalo u tome da se (i) beskućnik nauči marljivosti, najčešće surovim metodama.

Tri vijeka kasije, ovakvo *milosrđe* je transformisano. Postalo je izraz društvene brige i humanosti prema nevoljnicima, koja nije uključivala niti naporan rad niti kazne za neradnike (Geremek, 2016). No, pod firmom humanosti – da se zbrinu oni koji se nisu snašli u dobu obilježenom industrijalizacijom i urbanizacijom, po svemu sudeći krije se neka druga funkcija ove ustanove. Neki smatraju (Hurtubise, Babin, Grimard, 2007: 5–6) da ono i dalje predstavlja vidljiv, materijalni dokaz razlike između vrijednog, marljivog i čovjeka – ljenjivca, a Dordikova (1996: 3) sumnja da prihvatilišta mijenjaju svoju ulogu zavisno od društveno-istorijskog konteksta. Ovu njenu hipotezu potvrđuje i praksa. Kada se 70-tih godina XX vijeka desio porast broja beskućnika, procvjetala je i industrija prihvatilišta (Gounis, 1992). Zbog toga što nedostaju drugačija systemska rješenja, prihvatilišta su postala mjesta trajnog zbrinjavanja za jedan broj ljudi.

Valja kazati i to da su se, počev od 70-tih godina XX vijeka, u savremenim zapadnim društvima prihvatilišta specijalizovala za određeni tip klijenata. Riječ je o tome da se u populaciji beskućnika zahvaljujući procesu deinstitucionalizacije ljudi sa mentalnim problemima, sve učestalije susreću duševno oboljeli. Uporedo sa ovakvom specijalizacijom teče proces homogenizacije diskursa o beskućnicima. Dominantni konceptualni okvir za razumijevanje ovog fenomena je pronađen u tzv. medicinskom modelu, po kojem je beskućništvo kvalifikovano kao bolest, a nosilac ovog iskustva kao bolesnik. No, medikalizacija društvenih problema i *svajljivanje* odgovornosti za ličnu nevolju na pojedinca, te nastojanje da se društveni problemi riješe tako što će se beskućnici svesti na jednu kategoriju (socijalno problematičnih), skriva proces marginalizacije i isključivanja, maskirajući stvarne uzroke ličnih nevolja (Marcus, 2003, po: Hurtubise, Babin, Grimard, 2007: 11).

8 Postoji nekoliko tipova prihvatilišta, zavisno od usluga koje pružaju (od onih koji su usmjereni na zadovoljavanje osnovnih životnih potreba do onih koji nude i tretman), načina finansiranja, broja, obučenosti i radnog statusa osoblja (zaposleni, volonteri), materijalnih uslova smještaja, te ličnih karakteristika rezidenata koje smještaju (Shutt, Garrett, 1992: 21).

9 U kasnom srednjem vijeku milosrđa prema sirotinji je imalo dva cilja: da onom ko je dobročinitelj obezbjedi mjesto u raju (Kuljić, 2016: 530) i da prikaže koliko je bogat. Dobročinstvo, valja podvući, nije isključivalo prezir i neprijateljstvo bogatih prema siromašnima (Geremek, 2015: 27).

10 Promjena diskursa prema bijedi se desila početkom Novog vijeka. Izazvana ekonomskim neprilikama i nerodnim godinama, ogromna bijeda je postala prijetnja društvenom poretku. Zauzdana je krajnje represivnim mjerama, koje su imale malo veze sa dobročinstvom i milosrđem, i koje su trajale bezmalo do početka XX vijeka (Geremek, 2015: 139).

Bilo kako bilo, malobrojni su oni autori koji prihvatilišta smatraju dokazom društvene brige i milosrđa (vidi: Dordik, 1996). Većina onih koji se bave ovom tematikom na račun ustanove prihvatilišta iznose salve kritika. Iako ne potežu za istim argumentima, kritičari ukazuju ili na to da prihvatilište zapravo proizvodi beskućništvo ili nastoje da odbrane tezu da ova ustanova beskućnike de-socijalizuje na takav način da ih onemogućava da promijene ličnu situaciju.

Jencks (1994, po: Dordik, 1996: 374) pripada onoj grupi autora koja tvrdi da ove ustanove *proizvode* beskućništvo, jer život u njima zapravo predstavlja logičan i racionalan izbor za rezidente. Ljudi će se naime, radije opredijeliti da koriste usluge prihvatilišta nego da izdvajaju novac za stanovanje u jeftinim hotelima. Jencks zato vjeruje da bi poboljšanje uslova u prihvatilištima sigurno dovelo do porasta broja beskućnika. Jasan je i po pitanju toga da društvo nema obavezu da ovim ljudima pomaže. Tvrdi naime, da su strukturalne mogućnosti za napredovanje na društvenoj ljestvici jednake za sve ljude, pa onaj koji izabere da ne iskoristi svoje prilike, sam treba da bude odgovoran za lični neuspjeh.

Hopper i Bauimmohl (1994, po: Dordik, 1996: 375) kritikuju Jencksa i navode da život u prihvatilištu nije slobodno izabrana opcija. Zapravo, prije je riječ o strategiji privremenog preživljavanja koja zahtjeva ozbiljan napor i prilagođavanje. Naime, uslovi za život u prihvatilištu su veoma teški (Dordik, 1996: 376) – identični onima u domovima za siromašne, izbjegličkim kampovima ili zatvorenim institucijama kakav je npr. zatvor ili ustanova za mentalno oboljela lica (Gounis, 1992). Pored toga, prihvatilišta nisu sigurna utočišta – mjesta su na kojima se učestalo dešava viktimizacija. Dugotrajni boravak u njima predstavlja degradirajuće iskustvo. Ona igraju ulogu svojevrsnog skladišta – gradovi se zahvaljujući njima oslobađaju nepoželjnih stanovnika javnih prostora – beskućnika (Hurtubise, Babin, Grimard, 2007: 1), i obezbjeđuju privid humanizma. Zapravo, prihvatilišta služe jednoj svrsi – segregaciji nepilagođenih pojedinaca. Moglo bi se stoga kazati da je riječ o *spavaonici zajednice* koja djelomično ublažava egzistencijalnu ugroženost beskućnika. No, to što sistem prihvatilišta obezbjeđuje bazične potrebe pojedinca (spavati i jesti), ima i negativnu stranu. Naime, iako poneki od rezidenata u prihvatilištu dobije nešto više od skloništa i hrane, za većinu boravak u ovoj ustanovi nije besplatan. Naime, institucionalna briga kod beskućnika stvara svojevrsni mentalitet zavisnika¹¹ (vidi Ljubičić, 2017: 185). Preživjeti drugim riječima, ima svoju cijenu! To je: prihvatiti život u prihvatilištu kao poželjnu životnu opciju.¹²

Jedan broj autora prihvatilište prepoznaje i kao ustanovu totalnog karaktera. Polaze od premise da *pomaganje* nije ništa drugo do li forma opresije, jer se onom kojem se pomaže kao uslov nužno nameće prihvatanje diskursa o tome ko je on. Kroz milosrđe se drugim riječima replikuje društvena struktura moći (Wasserman, Clair, 2010: 176). Riječ je o mjestu na kojem se brani postojeći

11 Dugotrajni boravak u prihvatilištu dovodi do tzv. šelterizacije (Gounis, 1992) pod kojom se podrazumijeva potpuno utapanje rezidenta u život u ustanovi i prihvatanje zvanične slike o sebi kao o beskućniku.

12 Dordik (1996: 376) tvrdi da mikro društveni milje prihvatilišta oblikuje pogled na svijet svojih rezidenata.

društveni poredak od *besprizornih*. U cilju ispunjavanja ove latentne funkcije, u prihvatilištu se koriste različite tehnike disciplinovanja.

Iako se tako na prvi pogled ne čini, priroda ove ustanove je punitivna – aktivnosti koje su, kada se obavljaju kod kuće uobičajene, slobodne, u prihvatilištu bivaju nametnute. Na primer, jesti, spavati, kupati se za rezidenta prihvatilišta postaje i obaveza i vid rada koji su jasno vremenski kontrolisani. Pa čak i one intervencije koje su usmjerene na to da se poboljšaju životne prilike korisnika,¹³ ojačavaju totalnu prirodu ustanove. Imajući to na umu Gounis (1992) rezidente naziva zatočenicima.

Posebno, totalnu prirodu prihvatilišta opisuju odnosi između rezidenata i osoblja. Dihotomija *mi-oni* je ključna odrednica dinamike njihovih odnosa. Granica među njima ne bi trebalo da bude [u] biti prekoračena (Wasserman, Clair, 2010: 175). Zapravo, distanca ima protektivnu ulogu.

Da bi se zaštitili jedni od drugih (Ranasinghe, 2017: 185), i rezidentima i osoblju na raspolaganju stoje formalna pravila (Gounis, 1992). Ove norme regulišu pitanja od vitalnog značaja za funkcionisanje prihvatilišta, od održavanja lične higijene, prihvatljivog ponašanja u ustanovi, do vremenskog rasporeda aktivnosti (ustajanje, obroci...). Na taj način se: 1. obezbjeđuje lična sigurnost; 2. omogućava upravljanje resursima (vrijeme, prostor, osoblje); 3. regulišu odnosi između ljudi; i 4. resocijaliziraju rezidenti tako što se obučavaju da poštuju pravila, granice i disciplinu (Hurtubise, Babin, Grimard, 2007: 5). Pa ipak, ove manifestne ciljeve – da se obezbjeđi krevet, obrok i odjeća u sigurnom i čistom okruženju, da se rezident resocijalizuje i uputi na servise koji mogu da zadovolje njegove potrebe, potkopava niz institucionalnih i ličnih barijera (Roy et al, 2006, po: Hurtubise, Babin, Grimard, 2007: 6).

One nastaju kao rezultat postojanja čvrsto ukorijenjenog neformalnog normativnog sistema. Na primjer, osoblje najčešće procjenjuje ko ima pravo da bude u ustanovi ne na osnovu formalnih, već nepisanih pravila. U ovom procesu oni se u velikoj mjeri oslanjaju na to kako neki od potencijalnih korisnika *odigrava* svoje beskućništvo (*performance of homelessness*, Ranasinghe, 2017: 83). Na djelu je interpretativni obrazac po kojem osoblje rezidenta percipira „vrstom osobe“ zbog koje ustanova postoji (Gofman, 2011: 85). Ukoliko se on ne uklopi u nezvanično prihvaćeni performans o beskućništvu – npr. ako neko ima laptop ili graderobu koja odskače od one koje je *propisana* za beskućnike, ili ako nije očajan, to će kod osoblja isprovocirati negativnu reakciju¹⁴ (Ranasinghe, 2017: 83). No, praktikovanje neformalnih pravila ishoduje administrativnim haosom. On nastaje onda kada osoblje umjesto da se drži čvrste dihotomije (dozvoljeno/nedozvoljeno), za sebe uzme diskreciono pravo da po vlastitom nahođenju¹⁵ donosi odluke koje se tiču rezdinata (Ranasinghe, 2017: 184). Konačno, pitanje ko ima, a ko nema prava da uzima u svoje ruke diskreciona ovlašćenja komplikuje odnose između osoblja, jer prijeti da uruši neformalnu hijerarhijsku strukturu zaposlenih.

13 Na primjer, uključivanjem u programe različitih tretmana.

14 Za one koji se ne uklapaju u predstavu o beskućniku osoblje nema empatije. Na primjer, tvrdi da zarađuju više od njih ili da jedu bolje nego oni koji nisu u prihvatilištu (Ranasinghe, 2017: 84).

15 Kršenje formalnih pravila ustanove pravdaju principom rada u najboljem interesu klijenata.

I rezidenti se koriste neformalnim pravilima. Na primjer, da bi dobio smještaj i hranu u prihvatilištu jedan broj njih uči kako da se predstavi, čak i onda kada to ne odgovara istini. Kada se nađu u ustanovi, znaju da je, da bi dobili neke od privilegija kakve su kafa ili cigarete, pristup telefonu, neophodno da se uklope u sliku poslušnog, neproblematičnog rezidenta, koji poštuje pravila. Međutim, iza ove manifestne poslušnosti, najčešće leži dobro osmišljena strategija za ostvarivanje lične dobiti. Tako rezident koji učestvuje u programima tretmana samo naizgled može prihvatati javni diksurs o sebi i organizacionu hijerarhiju, zauzvrat očekujući neku korist (mimo one na koju je fokusiran tretman).

Valja kazati i to da neformalna pravila ojačavaju i javni diksurs o beskućništvu, na taj način što zabranjuju da osoblje i rezidenti zajedno razmatraju neke političke teme (Wasserman, Clair, 2010: 174), kakva je ona o uzrocima ove pojave. Pa tako, iako osoblje po pravilu beskućništvo vidi kao proizvod strukturalnih faktora, o njima rijetko kad diskutuje sa rezidentima. Ni korisnici prihvatilišta rado ne pominju društvene okolnosti kao uzroke sopstvene nevolje, jer osoblje takav njihov stav shvata kao „neprihvatanje lične odgovornosti“. Takva racionalizacija se smatrala manipulacijom, a rezidenta košta gubitka eventualno osvojenih privilegija i dobijanja statusa problematičnog¹⁶ (Wasserman, Clair, 2010: 175).

Uzev zajedno, između osoblja i rezidenata je prisutan stalni antagonizam. Jedni u druge nemaju povjerenja. Osoblje rezidente smatra za tajnovite, manipulativne i ogorčene. Prema rezidentima se postavlja sa pozicije autoriteta i od njih zahtjeva submisivnost. Neki od članova osoblja očekuju bespogovornu poslušnost po principu – *ja znam najbolje*, zauzvrat se minimalno angažujući u odnosu sa rezidentom. Koji se od potonjih ovom zahtjevu ne povinuje, dobija etiketu problematičnog. Jedan broj zaposlenih sebe vidi kao *staratelje*. Oni iskreno brinu o korisnicima, ali u isto vrijeme od njih zahtjevaju da bespogovorno slušaju. Posebnu grupu osoblja čine oni koji spadaju u tzv. *terapeutski tip*. Korisnika smatraju bolesnim, bespomoćnim, a za sebe uzimaju zadatak da ga savjetuju i vode, otpisujući njegovu neposlušnost na ličnu devijantnost (Ben David, 1992).

S druge strane, rezidenti osoblje prihvatilišta smatraju neprijateljski raspoloženima i nezainteresovanima. Iako indolentnost za jedan broj zaposlenih predstavlja strategiju preživljavanja, njene primarne uzroke treba tražiti u strukturalnom ustrojstvu prihvatilišta. Najčešće, riječ je o tome da je osoblje malobrojno i da zbog toga prioritet daje isključivo najhitnijim potrebama rezidenta (Glasser, Zywiak, 2004: 12). Konačno, ne treba s uma smetnuti da su zahtjevi korisnika nerijetko i nerealni, te ih osoblje i ne može ispuniti (Gofman, 2011: 85). Naime, prava je istina da zaposleni imaju neznatne mogućnosti da pomognu rezidentima.

Sva je prilika da je osoblje, baš kao i njihovi štićenici, socijalno isključeno, u stalnoj opasnosti da se inficira patologijom koja ih okružuje. Njihova društvena moć je minimalna, a pritisak da obavljaju svoj posao – resocijalizuju ljude sa društvenog dna, ogroman. Iznutra, od osoblja se traži da poštujući isključivo

16 Po pravilu, osoblje smatra da su za rad lakši oni koji su teže onesposobljeni, npr. nepokretni, jer obično imaju manje zahtjeva – manje dosađuju (Gofman, 2011: 78).

formalna pravila, rezidente osposobe za izlazak iz ustanove. Spolja, njima je nametnut zahtjev da odbrane društvene vrijednosti tako što će svoje štíćenike zadržati u ustanovi, postupajući na human i civilizovan način.

Da bi se odbranilo od pritisaka i zahtjeva, realno nemoćnom osoblju na raspolaganju stoji nekoliko strategija preživljavanja. Mi ćemo predstaviti dvije opozitne. Prva od njih je da se prema rezidentima postavljaju iz pozicija apsolutnog autoriteta, u nadi da će ih osloboditi od pritiska neracionalnih očekivanja. Ova strategija nerijetko uključuje i smanjenje direktnih kontakata sa rezidentima uz eventualno usmjeravanje na rad na nekim drugim (najčešće birokratskim) zadacima (Lowdell, Adshead, 2009: 55). Ipak, *treniranje rigidnosti* nikad nije bezazleno. Ono može rezultirati verbalnim i fizičkim nasiljem korisnika prema osoblju.¹⁷ Druga strategija – brisanje granica prema rezidentima, je gotovo podjednako opasna po zaposlenog. Emocionalno uplitanje – percepcija rezidenta kao jednakog sebi, nikad nije bezazleno. Ne samo da će njegove kolege u pitanje dovesti kompetentnost i profesionalni status, već će onaj zaposleni koji odluči da *izbriše* granice rizikovati da bude povrijeđen i od strane svojih štíćenika. Na primjer, ono osoblje koje od rezidenta kao od razumnih bića očekuje razuman („normalan“ ili konvencionalan) odgovor „može pobesneti, uvrediti i osećati se izazvanim onda kada se utočenik ne ponaša kako treba“ (Gofman, 2017: 82). Ili: kada rezident odbije da prihvati pruženu pomoć, onaj koji je daje to može doživjeti kao nepoštovanje svog rada. Ubičajena reakcija na ovakvo *iznevjeravanje povjerenja* je postavljanje striktnih granica u odnosu na rebelionistu. Konačno, ovakav „otpor“ korisnika, *povrijeđenog* može odvratiti od usvajanja bilo kakve nove ideje, pa čak i nastojanja da drugim rezidentima pomaže, jer se čini da je pružanje pomoći uzaludno (Wasserman, Clair, 2010: 185). Ipak, valja kazati da distanca nije zacrtana – ona se smanjuje i povećava po principu ciklusa angažovanosti (Gofman, 2011: 82).

Ni odnosi između osoblja nisu manje komplikovani. Naučna istraživanja ove tematike su krajnje siromašna, no na osnovu građe kojom raspolazemo, možemo zaključiti da su zaposleni po pravilu malobrojni, slabo plaćeni, marginalizovani u odnosu na pripadnike svoje profesije, društveno stigmatizovani po principu asocijacije (Halte, 2008: 20) i – međusobno suprostavljeni.

Postoji izražena hijerarhija među zaposlenima. Granice među njima su striktno, a svako od zaposlenih pripada samo svom *staležu* (Sedmak, 2006: 198). Takva međusobna isključivost rezultira nepovjerenjem i (ne)skrivenim neprijateljstvom. Na primjer, oni na višim hijerarhijskim pozicijama – stručni radnici i menadžeri, na niže pozicionirano osoblje – riječ je o ljudima koji su u neposrednim i dugotrajnom kontaktu sa rezidentima, gledaju sa visine, kao na pripadnike manjine (Ranasinghe, 2017: 110). Njihov posao se smatra manje važnim, a radni učinak nevelikim (Ranasinghe, 2017: 110). Niže pozicionirani svoje nadležene, s druge strane, smatraju arogantnima i prepotentnima. Uzajamna netrpeljivost kulminira oko tri teme: 1. podjele poslova – jedni misle da rade za druge, a drugi tvrde da je to posao prvih; 2. plate – oni na višim pozicijama

17 Relativno je malo studija koje su se bavile istraživanjem nasilja korisnika prihvatilišta prema osoblju (Koegel, 2004: 137).

smatraju da obavljaju važniji posao, pa imaju i pravo na višu zarađu; i 3. korišćenja diskrecionog prava – ono se priznaje onima na višim hijerarhijskim pozicijama, npr. voditeljima slučajeva, ali ne i recepcionarima ili njegovateljicama.

Pored toga, niže pozicionirano osoblje je na stalnom udaru kritike rezidenata. Ovo osoblje naime ne samo da ima zadatak da disciplinuje klijente – da ih navede na pokornost, već sa njima provodi najveći dio radnog vremena. S druge strane, sporadične kontakte osoblja na višim nivoima i klijenata najčešće obilježava popustljivost, te rezident nerijetko stvara sliku da su svi članovi osoblja, osim onog na vrhu, loši (Gofman, 2017: 110).

Do sada napisanom treba dodati da je naučno istraživanje svijeta prihvatilišta, a posebno osoblja, iznimno rijetko.¹⁸ Po pravilu sociolozi se radije bave kvalitativnim istraživanjem iskustava rezidenata ovih ustanova, nego osobljem. Ukoliko je osoblje uopšte i pomenuto, njegove prakse služe kako bi ilustrovale totalni karakter ustanove (vidi: Dordik, Williams, 1996, Hagen, Hutchison, 1988, Ranasinghe, 2014, Ranasinghe, 2017). Mimo takvog konceptualnog okvira, osoblje je u fokusu samo onih istraživanja koja za predmet imaju sindrom izgaranja. No kako su u ovim studijama zapostavljeni institucionalni i društveni kontekst i tretman i zaposlenih i rezidenata, ostaju neosvijetljeni važni činioci koji bi na nastanak ovog sindroma mogli baciti posebno svjetlo (vidi: Wallace, 2016). Ostaje nam da se složimo sa Wassermanom i Clairom (2010: 192) da društvene nauke – svojom nezainteresovanošću da uđu u ovo polje istraživanja, u pitanje ne dovode kako dominantni diskurs o beskućništvu, tako i ukupnu društvenu nebrigu.

Konačno, možemo zaključiti da su rezidenti prihvatilišta ne društvena, već isključivo briga zaposlenih u ovoj ustanovi koji nemaju niti društvene moći niti sredstava da promjene poziciju svojih štićenika. Stoga, i jednima i drugima ostaje da razviju i usavrše niz strategija za preživljavanje (Ljubičić, 2016: 113). Institucionalni milje u kome žive i rade vjerujemo, opravdano je opisati kao zatvoren. No, moramo dodati i to da su vrata prihvatilišta zatvorena spolja, a ne iznutra! *Zamandaljeni zajedno* od strane šireg društva, korisnici prihvatilišta i osoblje ove ustanove trpe implikacije profesionalne i lične nemoći. Upravo na ovoj pretpostavci smo bazirali našu studiju. O tome detaljnije na stranama koje slijede.

Metodološki dio

U fokusu naše studije se našlo osoblje beogradskog *Prihvatilišta za odrasla i stara lica*¹⁹ (u daljem tekstu *Prihvatilište*). Istraživanje je imalo za ciljeve da opiše percepciju ispitanika: 1. o svom poslu kao o emocionalno iscrpljujućem; 2. o svom radnom postignuću; i 3. profesionalnom ugledu. Kao poseban, izdvojio se zadatak da se samopercepcije zaposlenih razumiju imajući na umu društveni kontekst kojeg odlikuje odsustvo podrške i nezainteresovanost za probleme kako beskućnika, tako i ljudi na čiju su pomoć upućeni.

18 Kod nas se ovom temom, koliko je nama poznato, do sada niko nije bavio.

19 Posebnu zahvalnost za dozvolu datu za spovođenje istraživanja dugujemo direktorki *Prihvatilišta za odrasla i stara lica* u Beogradu, Nevenki Nikić Simatović koja je prepoznala značaj teme kojom se bavimo. Zahvalni smo i njenim saradnicima i kolegama, zaposlenima u ovoj ustanovi na otvorenosti i motivisanosti da učestvuju u istraživanju.

U istraživanju nismo postavljali hipoteze. Umjesto toga, u analizi smo se vodili sljedećim hipotetičkim pitanjima: 1. da li, i u kojoj mjeri posao koji obavljaju, ispitanike čini emocionalno iscrpljenima?; 2. kakvim procjenjuju svoje radno postignuće?, 2. a kakvim društveni ugled svoje profesije?

Emocionalnu iscrpljenost poslom i radni učinak ispitanika smo opisali pomoću tvrdnji standardizovanog *Maslach upitnika za ispitivanje sagorijevanja* (Maslach, Jackson, 1981: 102–103).

O profesionalnom ugledu osoblja govore četiri indikatora. Dva opisuju stepen u kojem akteri – društvo i rezidenti ustanova, podržavaju, i uvažavaju profesionalne napore zaposlenih. Preostala dva pokazatelja tiču se samih ispitanika, i mjere percepciju respondenata o stepenu njihove profesionalne moći, te iskustvu (samo)stigmatizacije. Prisustvo samostigme smo detektovali tako što smo ispitanike pitali u kojoj mjeri su otvoreni da se pred drugima – predstavnicima konvencionalnog društva, predstave kroz radnu ulogu koju obavljaju, te kakvu reakciju na ispričano obično dožive (Tabela 1.).

Tabela 1. Operacionalizacija: dimenzije i indikatori istraživanja

Emocionalna iscrpljenost poslom	– opisana pomoću sedam tvrdnji ²⁰
Radno postignuće	– opisana pomoću pet tvrdnji
Profesionalni ugled zaposlenih	– odnos društva prema zaposlenima – percepcija stepena društvene brige o, i ugleda zaposlenih – (ne)moć profesije – percepcija zaposlenog o mogućnosti da zadovolji potrebe i očekivanja korisnika – odnos klijenata prema zaposlenima – percepcija zaposlenog o stepenu poštovanja koji za svoj rad dobija od korisnika – (samo)stigmatizacija – stepen otvorenosti zaposlenog da se predstavi pripadnicima konvencionalnog društva kroz radnu ulogu i percepcija njihovih reakcija

Pretpostavka na kojoj smo bazirali naše istraživanje je već ranije pomenuta teza o *Prihvatilištu* kao ustanovi čija su vrata zatvorena spolja, a ne iznutra. Budući da nema sistemski osmišljenih rješenja za ljude u situaciji beskućništva (osim upućivanja u *Prihvatilište*), rezidenti pomoć očekuju isključivo od osoblja. No, i ono je sistemski nepodržano, i uz to suočeno sa nerealnim očekivanjima štíćenika. Stoga se može prepostaviti da o svom profesionalnom postignuću i ugledu osoblje nema visoko mišljenje.

U istraživanju je učestvovalo 35 od ukupno 44 zaposlena u *Prihvatilištu*. Da popuni upitnik odbilo je troje, dok su ostali u vrijeme sprovođenja istraživanja bili odsutni. Istraživanjem smo obuhvatili sljedeće profile zaposlenih: direktor, pomoćnik direktora, ljekar, socijalni radnik, defektolog, psiholog, računovođa, sekretar, medicinska sestra, spremačica, njegovateljica, domar, radnik obezbjeđenja, vozač, kuvar.²¹ Šest ispitanika nije odgovorilo na pitanje o zanimanju, a za nas kao istraživače ovaj je podatak bio takođe dragocjen.

20 Tvrdnje nismo navodili u ovoj tabeli, budući da su detaljno predstavljene u nastavku teksta.

21 Numerički prikaz osoblja gledano po zanimanjima koje obavljaju, namjerno smo izostavili sa ciljem da dodatno zaštitimo identitet naših ispitanika.

Podaci su prikupljeni pomoću poluotvorenog upitnika. Instrument je dijelom konstruisan po uzoru na standardizovani *Maslach upitnik za ispitivanje sagorijevanja* (Maslach, Jackson, 1981: 102–103)²² koji mjeri tri dimenzije ovog sindroma. Riječ je o emocionalnoj iscrpljenosti, depersonalizaciji i profesionalnom postignuću, a za potrebe ovog rada korišćene su tvrdnje sa skala emocionalne iscrpljenosti (7 ajtema) i procjene radnog postignuća (5 ajtema).

Istraživanje je teklo na sljedeći način: upitnici su dostavljeni ustanovi, a potom su distribuirani zaposlenima. Vraćeni su istraživaču u zatvorenoj koverti kako bi se osigurala anonimnost. Tako prikupljeni podaci su šifrirani i obrađeni u SPSS programu, verzija 18.00. U analizi smo se oslanjali na *hi kvadrat* test kako bismo ispitali stepen povezanosti između varijabli, kada su bile zadovoljene pretpostavke za izvođenje ove tehnike.²³ Istraživanje je spovedeno tokom jula 2018.

Nalazi istraživanja

Sociodemografska obilježja ispitanika

Već je na prvi pogled jasno da je ustanova tipično ženska: skoro 90% zaposlenih čine žene. Najveći broj ispitanika je srednjih godina (između 31 i 40, njih 15), a nije zanemarljiv ni procenat onih koji su ušli u šestu deceniju života (njih 11). Sedmero pripada populaciji mlađoj od 30 godina.

Većina je u braku (60%) i ostvarena u ulozi roditelja (68% njih). Skoro polovina ispitanika ima srednjoškolsko obrazovanje (17), četvrtina je visokoobrazovana, a dvije ispitanice su magistrirale (1), odnosno doktorirale (1). Materijalno stanje svojih porodica uglavnom procjenjuju kao loše (više od trećine) i veoma loše (25%) .

Za potrebe analize klasifikovali smo zanimanja u četiri kategorije. Prepoznali smo zaposlene na: rukovodećim položajima i u administraciji, one koji obavljaju stručne poslove (psiholog, defektorolog, socijalni radnik, ljekar), osoblje srednjeg nivoa (medicinska sestra, njegovateljica) i pomoćne radnike (vozač, domar, radnik obezbjeđenja, spremačica) (Tabela 2.).

Tabela 2. Zanimanje ispitanika

Ispitanici su	f	%
rukovodeće i administrativno osoblje	5	14,3
stručni radnici	8	22,9
osoblje srednjeg nivoa	10	28,6
pomoćno osoblje	6	17,1
nedostaje odgovor	6	17,1
Ukupno	35	100,0

22 Sindrom izgaranja osoblja *Prihvatišta* nije mogao biti obrađen u ovom radu jer bi obimom prevazišao dozvoljeni broj strana.

23 Zbog malog uzorka druge tehnike obrade podataka nismo mogli koristiti (Pallant, 2009: 213).

Najbrojnije je osoblje srednjeg nivoa – ono čini trećinu zaposlenih, potom slijede stručni radnici i pomoćno osoblje. Zaposlenih na upravljačkim i administrativnim poslovima ima najmanje. Takođe, valja kazati da odgovor na pitanje o zanimanju nismo dobili od šestoro ispitanika. Ovaj nalaz prema našem mišljenju zaslužuje posebnu pažnju. Za nas je bio izuzetno važan, a mi smo ga razumijeli kao izraz nepovjerenja u motive ispitivača. Hipotetički, ono što smo prepoznali kao nepovjerenje može da ilustruje potrebu ovih ispitanika da se sačuvaju od eventualnih kritika od strane nekog ko dolazi *spolja*.

Najveći broj ispitanika je radno angažovan na neodređeno vrijeme (preko 71%), a po ugovoru o radu njih 9. To su muškarci – svi obavljaju tzv. pomoćne poslove, žene koje rade na poslovima njegovateljica i medicinskih sestara, te dvoje od ukupno osam stručnih lica. Jedan od ispitanika je svoj radni angažman podveo pod nešto drugo, nažalost, ne dajući objašnjenje o čemu se radi.

U ustanovi su najbrojniji oni sa relativno malo radnog iskustva – njih devet je angažovano manje od, i nešto preko godinu dana. Među najduže zaposlenima – onima koji rade u *Prihvatilištu* dvadeset i više godina, našla se čak polovina (4 od 8) stručnih radnika.

U neposrednom kontaktu sa korisnicima gotovo cjelokupno radno vrijeme (između šest i osam sati) provodi svo osoblje srednjeg nivoa i svi stručni radnici. Zaposleni u upravi i na administrativnim poslovima ostvaruju kratkotrajniji kontakt sa rezidentima.

Emocionalna iscrpljenost i radni učinak ispitanika

Samopercepciju ispitanika kao profesionalca opisali smo pomoću tvrdnji sa Maslach instrumenta koje opisuju stepen emocionalne iscrpljenosti i radnog postignuća. Uticaj posla na emocionalno stanje zaposlenog je mjereno pomoću sedam tvrdnji. One se odnose na: percepciju stepena izraženosti emocionalne težine radnih zadataka koje ispitanik obavlja, psihičke iscrpljenosti i emocionalne praznine na kraju radnog dana, te emocionalnih reakcija na radne obaveze (Tabela 3.).

Tabela 3. Tvrdnje koje opisuju emocionalnu iscrpljenost

Stepen izraženosti od 1 (odsutno) od 4 (izrazito prisutno)	moj posao je emocionalno težak		osjećam da sam psihički iscrpljen/a poslom		na kraju radnog dana osjećam da se emocionalno prazno		teško mi je da slušam priče korisnika		ponekad sam toliko iscrpljen da ne mogu da se brinem o tome šta se dešava sa korisnikom		sama pomisao da moram počitav dan da radim sa korisnicima čini me nervoznim		takom radnog dana dođe mi da plaćem	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	18	52,9	3	8,8	12	35,3	17	48,6	18	52,9	22	62,9	19	55,9
2	13	38,2	16	47,1	9	26,5	11	31,4	13	38,2	9	25,7	12	35,3
3			2	5,9	1	2,9	1	2,9			2	5,7		
4	3	8,8	13	38,2	12	35,3	6	17,1	3	8,8	2	5,7	3	8,8
Ukupno	34	100,0	34	100,0	34	100,0	35	100,0	34	100,0	35	100,0	34	100,0

Prijatno iznenađuje nalaz da većina ispitanika svoj posao smatra nimalo ili neznatno teškim u emocionalnom smislu (preko 90%). S druge strane, daleko je veći broj onih koje posao psihički iscrpljuje (40%). Da je posao i emocionalno²⁴ i psihički²⁵ iscrpljujući, značajno češće u odnosu na ostale procjenjuje osoblje srednjeg nivoa. Sa emocionalnom prazninom na kraju radnog dana se suočava nemali broj ispitanika: njih 13. Među njima se našlo više od polovine osoblja srednjeg nivoa, i na iznenađenje, više od polovine zaposlenih u upravi i na administrativnim poslovima.

Gotovo svi drže pod kontrolom svoje emocije kada je riječ o radu sa korisnicima. Tek četvoro uznemirava pomisao da će većinu radnog vremena provesti sa rezidentima *Prihvatišta*. Osjećanje emocionalne istrošenosti toliko izraženo da bi na radnom mjestu mogli plakati ispoljava troje, a jednak broj se brani od psihičke i emocionalne iscrpljenosti tako što se isključuje – svoju empatiju ostavlja sa strane. Detaljnija analiza će pokazati da je emocionalno istrošenije osoblje srednjeg nivoa, ali i većina onih koji sa korisnicima provode najveći dio ili čitavo radno vrijeme.

Opis radnog učinka smo zasnovali na samoprocjeni ispitanika o tome: u kojoj mjeri svoj posao smatraju smislenim, kakvom procenjuju ličnu energiju za rad, a kakvima entuzijazam i motivaciju za obavljanje zanimanja. Procjenjivali su i stepen u kojem je izražen umor izazvan poslom, te ličnu profesionalnu moć – mogućnost da zadovolje potrebe i očekivanja korisnika ustanove (Tabela 4.).

Pokazaće se da značajna većina – skoro 75% ima dovoljno ili više nego dovoljno energije, entuzijazma i motivacije za obavljanje posla. Broj onih koji pronalaze smisao u poslu kojim se bave, je nešto manji (21). Posao čini se lakše osmišljavaju oni članovi osoblja koji su u dugotrajnijem neposrednom kontaktu sa korisnicima: od njih 21, čak 14 tokom radnog dana provede sa korisnicima između 5 i 8 sati. Dalja analiza će nam pažnju skrenuti na stručne radnike. Naime, oni češće od ostalih samoprocjenjuju da im manjka i energije²⁶ i motivacije i entuzijazma za obavljanje posla. Ujedno, oni češće nego ostali dovode u pitanje smislenost svog rada.

Da imaju previše radnih obaveza, odgovara sedam ispitanika: četvoro članova osoblja srednjeg nivoa, jedan stručni radnik i dva pomoćna. Šestoro je uvjeren da ne može zadovoljiti očekivanja korisnika, a jedna petina ima poteškoća da odgovori na potrebe rezidenata. Dodajmo i to da takve sumnje najviše muče osoblje srednjeg nivoa i one koji sa rezidentima provode većinu ili čitavo radno vrijeme. Ovakve sumnje ne pogađaju osoblje koje obavlja upravljačke i administrativne poslove.

24 $\chi^2=29.514$, $p=0.014$.

25 $\chi^2=20.038$, $p=0.018$.

26 $\chi^2=16.581$, $p=0.056$.

Tabela 4. Tvrdnje koje opisuju profesionalno postignuće

Stepen izraženosti od 1 (odsutno) do 4 (izrazito prisutno)	osjećam da moj posao ima smisla		imam dovoljno energije da dobro obavim svoj posao		kada razmišljam o obimu svog posla, već se umorim		nedostaje mi entuzijazam i motivacija da obavim svoj posao		teško mi je da odgovorim na potrebe korisnika		ne mogu da zadovoljim očekivanja korisnika	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	2	5,7	2	5,7	14	40,0	18	52,9	13	39,4	19	54,3
2	12	34,3	7	20,0	14	40,0	11	32,4	11	33,3	10	28,6
3	3	8,6	6	17,1			1	2,9	1	3,0	2	5,7
4	18	51,4	20	57,1	7	20,0	4	11,8	8	24,2	4	11,4
Ukupno	35	100,0	35	100,0	35	100,0	34	100,0	33	100,0	35	100,0

Samopercepcija profesionalnog ugleda

Samopercepcija profesionalnog ugleda osoblja je opisana preko četiri indikatora, koji opisuju tretman zaposlenih od strane društva i korisnika, kao i samostigmatizaciju zaposlenih.

Već na prvi pogled mogli bismo zaključiti da je za većinu zaposlenih u *Prihvatilištu* neupitan nizak društveni status (Tabela 5.). Na primjer, preko polovine ocjenjuje da je njihov profesionalni ugled nizak. Gotovo je identičan procenat ispitanika koji osjećaju da su profesionalno nemoćni da podrže korisnike, a valja kazati i to da se među ovim *nemoćnima* nalaze dva od osam stručnih radnika i skoro polovina osoblja srednjeg nivoa. Za jednu trećinu odsustvo društvene brige o korisnicima čini rad teškim i izuzetno teškim. No, daleko većem broju ispitanika, i to značajno češće osoblju srednjeg nivoa nego ostalima,²⁷ smeta odsustvo društvene brige o zaposlenima. Dodajmo i to da što je osjećanje o odsustvu društvene brige izraženije, to ispitanici procjenjuju i svoje ukupno radno postignuće nižim.²⁸ Posebnu pažnju treba pokloniti nalazima koje smo dobili kada smo ukrstili ukupnu emocionalnu iscrpljenost²⁹ ispitanika sa tvrdnjama koje opisuju percepciju osoblja o društvenom statusu. Našli smo da visoka emocionalna iscrpljenost u značajnoj mjeri pogađa ono osoblje koje smatra da ima nizak društveni ugled. Emocionalno su izrazito iscrpljeni oni ispitanici koji smatraju da je društvena briga o zaposlenima niska ili odsutna³⁰, a profesionalni ugled³¹ njihovog zanimanja i lična profesionalna moć, niski.³²

27 $\chi^2=23.922$, $p=0.044$

28 U ovoj analizi korišćene su skalirane vrijednosti tvrdnji koje opisuju ukupno radno postignuće. Pouzdanost skale je zadovoljavajuća: Kronbahov koeficijent Alfa iznosi 0.72. Vrijednost ukrštenih obilježja: stepen društvene brige i ukupno radno postignuće iznosi $\chi^2=27.506$, $p=0.01$

29 U ovoj analizi korišćene su skalirane vrijednosti tvrdnji koje opisuju ukupnu emocionalnu iscrpljenost. Pouzdanost skale je zadovoljavajuća: Kronbahov koeficijent Alfa iznosi 0.84.

30 $\chi^2=18.890$, $p=0.026$.

31 $\chi^2=16.985$, $p=0.049$.

32 $\chi^2=18.245$, $p=0.032$.

Tabela 5. Društveni ugled zaposlenih u Prihvatištu

Stepen izraženosti od 1 (izuzetno prisutno) do 4 (odsutno)	profesionalni ugled		profesionalna moć		društvena briga o zaposlenima		društvena briga o korisnicima	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1	6	17,1	5	15,2	3	8,6	8	23,5
2	11	31,4	10	30,3	11	31,4	13	38,2
3	2	5,7	4	12,1	2	5,7	7	20,6
4	16	45,7	14	42,4	19	54,3	6	17,6
Ukupno	35	100,0	33	100,0	35	100,0	34	100,0

Kada je riječ o načinu na koji se prema ispitanicima odnose korisnici, pronalazimo sljedeće (Tabela 6.). Čak 40% ispitanika osjeća da je njihovo zalaganje nedovoljno uvaženo od strane rezidenata ustanove. U poređenju sa ostalim zaposlenima, manje poštovanja za svoj rad dobijaju pomoćni radnici. Troma – svi pripadaju osoblju srednjeg nivoa, izrazito teško pada neprijateljstvo koje korisnici prema njima ispoljavaju. Važno je podvući i nalaz da je emocionalno najiscrpljenije ono osoblje čiji rad klijenti slabo ili uopšte ne poštuju.

Tabela 6. Odnos korisnika prema zaposlenima

Stepen izraženosti od 1 (izuzetno prisutno) do 4 (odsutan)	neprijateljstvo korisnika		poštovanje koje dobija od korisnika	
	f	%	f	%
1	17	48,6	11	31,4
2	15	42,9	10	28,6
3			3	8,6
4	3	8,6	11	31,4
Ukupno	35	100,0	35	100,0

Što se (samo)stigmatizacije tiče, sva je prilika da je ona malo zastupljena (Tabela 7.). Iako je trećina osoblja doživjela da bude stigmatizovana od strane okoline zbog posla koji obavljaju, najveći broj ispitanika nema problem da se pred pripadnicima konvencionalnog društva predstavi kao *zaposlen u Prihvatištu*. Petoro se u tom pogledu izdvaja i gleda da pred drugima ne govori o svom radnom mjestu. O poslu koji obavljaju najčešće ne govori osoblje srednjeg nivoa, uz dvoje pomoćnih radnika. To ne treba da čudi ako znamo da medicinske sestre i njegovateljice značajno češće³³ od ostalih doživljavaju odbacivanje od strane okoline kada se sazna gdje rade. Dodajmo i to da osoblje koje je sklonije da o svom zanimanju pred drugima ne govori, ima značajno niži skor na skali ukupnog profesionalnog postignuća.³⁴

Tabela 7. (Samo)stigmatizacija

Stepen izraženosti od 1 (izuzetno prisutno) do 4 (odsutno)	spremnost da kaže gdje radi		negativna reakcija okoline	
	f	%	f	%
1	26	74,3	15	42,9
2	4	11,4	8	22,9
3	1	2,9	2	5,7
4	4	11,4	10	28,6
Ukupno	35	100,0	35	100,0

33 $\chi^2=18.082$, $p=0.034$.34 $\chi^2=33.512$, $p=0.000$.

Diskusija

Cilj naše analize je bio da opišemo percepciju osoblja *Prihvatilišta* o uslovno rečeno trima dimenzijama njihovog profesionalnog položaja. Analazi smo vodili pomoći tri istraživačka pitanja: kako zaposleni percipiraju emocionalnu težinu svog posla, svoje radno postignuće i profesionalni ugled?

Evo do kojih nalaza smo došli. Neki od rezultata koji se tiču profesionalnog postignuća su krajnje optimistični. Na primjer, većina zaposlenih ima energije, entuzijazma i motivacije da obavlja svoj posao na najbolji mogući način. Da su radne obaveze koje treba obaviti suviše obimne smatra tek sedam ispitanika. Reakcije koje opisuju izrazitu emocionalnu iscrpljenost kakve su npr. plač, umor, emocionalno ili fizičko distanciranje u odnosu na klijente izostaju kod većine. No, i pored ili možda uprkos neupitnom radnom postignuću, značajan broj ispitanika ispoljava simptome emocionalne iscrpljenosti poslom koji obavlja. Na primjer, preko 40% ispitanika osjeća da je psihički izmoreno poslom, a bezmalo četvrtina sumnja da može ispuniti zahtjeve i očekivanja korisnika ustanove. Posebno brinu nalazi vezani za percepciju profesionalnog ugleda zaposlenih. Preko polovine smatra da imaju nizak društveni status, da su profesionalno nemoćni i da društvo o njima uopšte ne brine. Pored toga, čak 40% osjeća da njihove napore ne poštuju ni rezidenti ustanove.

Iako naša prvobitna namjera nije bila da se bavimo hijerarhijskim ustrojstvom zaposlenih, razumijevanje nalaza je zathjevalo da se u analizu uključi i struktura osoblja po zanimanju. Ona je data kao opisna kategorija, budući da podaci kojima raspolažemo ne dozvoljavaju da se odnosi između zaposlenih posmatraju kao hijerarhijski. No, čak i tako deskriptivna, varijabla *struktura zanimanja*, pomogla je da uočimo niz zanimljivih nalaza. Prvi među njima je da većina pobrojanih nevolja pogađa osoblje srednjeg nivoa. Ono je i u najvećoj mjeri emocionalno iscrpljeno, i češće od ostalih uvjereno da ima nevelik radni učinak. Na primjer, posao koji obavljaju psihički i emocionalno opterećuje medicinske sestre i njegovateljice u značajno većoj mjeri nego drugo osoblje. Kada se uzme u obzir da upravo one sa korisnicima provode većinu ili ukupno radno vrijeme, da je njihova profesionalna moć izuzetno niska – one smatraju da za korisnike zapravo ne mogu mnogo učiniti, a i ono što čine korisnici ne poštuju, ove nalaze nije teško razumjeti. Uz to izuzetno im teško pada odsustvo društvene brige o zaposlenima i izrazita stigmatizacija kojoj su izložene zbog svog posla.

S druge strane, stručni radnici se susreću sa drugačijim izazovima. Oni značajno češće od drugih u pitanje dovode svoju motivaciju za posao, entuzijazam i energiju, ali i smisao toga što rade. Pretpostavljamo da je, kao i u slučaju osoblja srednjeg nivoa, ovakav ishod posljedica društvenog i profesionalnog neuvažavanja, kao i dugogodišnjeg radnog iskustva. Fakt je naime da polovina stručnih radnika u *Prihvatilištu* radi dvadeset i više godina, tokom kojih su vjerujemo, došli do spoznaje o nevelikom učinku svojih radnih pregnuća. Da li je opravdano kazati da je na djelu strategija preživljavanja koju smo nazvali *odustajanje od izlaganja uzaludnim naporima*, ostaje na čitaocu da sam prosudi.

Zaključak

Beskućništvo – kroz ljudsku historiju dugo poznat fenomen, u savremenom svijetu dobija čudovišne razmjere. Riječ je o kompleksnoj pojavi čija se složenost ogleda kako u njegovim različitim formama (od primarnog, preko skrivenog, do sekundarnog), tako i u brojnim riziko faktorima, na koju većina savremenih društava ne uspijeva dati adekvatan odgovor. Ishod ove društvene nemoći i/ili možda prije nebrige, očituje se u konstantnom rastu broja ljudi koji žive iskustvo beskućništva. Neki od savremenih organizovanih odgovora na potrebu da se beskućništvo stavi pod kontrolu, suštinski se ne razlikuju od onih koji su bili korišćeni vijekovima unazad. Na primjer, beskućništvo se i danas kriminalizuje – na području EU uveden je čitav niz mjera zahvaljujući kojima se nastoji zabraniti njegova vidljivost u javnim prostorima (Busch-Geertsema i saradnici, 2010: 82–83). U savremenom svijetu se i dalje sistemsko rješenje za ljude u situaciji beskućništva traži u njihovoj institucionalizaciji – smještanju u ustanovu prihvatilišta. To svakako ukazuje na neuspjeh strategija i politika da ponude dostojanstvenu alternativu.³⁵

Kvalitet i karakter savremenog društvenog odgovora na beskućništvo od ove ustanove čini instituciju zatvorenog tipa. Drugim riječima, i osoblje i rezidenti predmet su nevelike društvene brige, ako ne i zaborava. Zbog toga su upućeni isključivo jedni na druge. O tome kakve strategije korisnici ustanova koriste da prežive i kako osmišljavaju svoj boravak u prihvatilištu, u stranoj literaturi dosta je pisano. No, šta se dešava sa osobljem: kako odsustvo društvene brige oblikuje njihovu percepciju profesionalnog postignuća i ugleda, koje strategije preživljavanja su njima na raspolaganju ili kako percipiraju svoje štíćenike, neopravdano malo znamo.

To je ujedno bio i ključni motiv našeg istraživanja. Sumirani, nalazi bi se mogli nazvati optimističnim – većina zaposlenih ne spada u kategoriju emocionalno iscrpljenih poslom, niti ispoljavaju reakcije tipične za ovakav vid profesionalnog sagorijevanja. Slično je i sa profesionalnim postignućem. No, detaljnija analiza otvara niz pitanja. Na primjer, pokazalo se da emocionalna iscrpljenost naročito pogađa osoblje srednjeg nivoa – medicinske sestre i njegovateljice. One ne samo da provode većinu ili čitavo radno vrijeme sa rezidentima, već osjećaju da za svoj rad ne dobijaju gratifikaciju od strane društva niti od strane štíćenika. Odatle ne treba da čudi da svoj profesionalni ugled smatraju niskim, i u najvećoj mjeri osjećaju da su stigamizovane. Sva je prilika da je na djelu princip asocijacije – njihova stigma je neodvojiva od stigme njihovih štíćenika. Slično osoblju srednjeg nivoa, i stručni radnici se susreću sa značajnim ličnim sumnjama kada je riječ o radnom učinku. U odnosu na ostale zaposlene njima u najvećoj mjeri nedostaje i motivacija, elan i energija za rad, ali i smisao posla koji obavljaju. Razumijemo i zbog čega – profesionalno su nemoćni da bilo šta promjene, a naponi koje preduzimaju ne daju rezultate.

35 Politike koje su orijentisane na smanjenje beskućništva, morale bi biti usmjerene ne na upravljanje ovom pojavom, već na okončanje situacija koje dovode do nje.

Na ovom mjestu ćemo se osvrnuti na još jedan nalaz. Riječ je o tome da su ispitanici izbjegavali da odgovaraju na određena, po njihovom sudu vjerujemo, osjetljiva pitanja. Ovaj nalaz je za nas bio dragocjen, jer je otvorio novu perspektivu. Naime, naveo nas je da razmišljamo o potrebi naših ispitanika da opreznije predstave svoju emocionalnu iscrpljenost i precijene svoj radni učinak i profesionalni ugled.

Ukoliko bi se pokazalo da njihova takva potreba zaista postoji – što ne možemo niti opovrći niti potvrditi, mi bismo je razumjeli imajući na umu profesionalni i društveni kontekst. Rekli bismo da je riječ o uljepšavanju življene stvarnosti – svojevrsnoj strategiji samozaštite. No, to da li na raspolaganju imaju i neke druge mehanizme za preživljavanje, da li se oni razlikuju zavisno od statusa zaposlenog, da li ima osnova da se govori o hijerarhijskim (čitaj: antagonističkim) odnosima između osoblja, samo su neka od pitanja na koja bi valjalo dati odgovor u budućim istraživanjima. Ukoliko bi nam bilo dozvoljeno da posavjetujemo buduće istraživače, rekli bismo da je o zaposlenima u prihvatilištu teško pisati i da ne treba zaboraviti da većina ima dobro srce (Wasserman, Clair, 2010: 171), što uglavnom previdamo.

Literatura:

- Ben David, Sarah. 1992. Staff– to– Inmates relations in a Total Institution: A model of five modes of association. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*. 209– 219.
- Bobić, Mirjana. 2014. Beskućnici. Beograd: Republički zavod za statistiku.
- Brikner, Paskal. 2013. Beda prosperiteta. Beograd: Službeni glasnik.
- Busch-Geertsema, Volker, Edgar, William, O'Sullivan, Eoin, Pleace, Nicholas. 2010. Homelessness and Homeless Policies in Europe: Lessons from Research. Dostupno na: https://www.feantsa.org/download/on_the_way_home-16908290734892551038.pdf. Pristupljeno 11.08.2018.
- Dordik, A. Gwendolyn. 1996. More than Refuge: The Social World of a Homeless Shelter. *Journal of Contemporary Ethnography*, god. 23, br. 24: 373: 404.
- Geremek, Bronislaw. 2015. Istorija siromaštva. Beda i milosrđe u Evropi. Loznica: Karpos.
- Glasser, Irene, Zywiak, William. 2004. Alcohol and Drugs, u Levinson, David (ur.). *Encyclopedia of homelessness*. London: Sage Publication.
- Gofman, Ervin. 2011. Azili. Novi Sad: Mediterran Publishing.
- Gounis, Kostas. 1992. The Manufacture of Dependency: Shelterization Revisited. *New England Journal of Public Policy*, god. 8, br. 1, Article 60. Dostupno na: <http://scholarworks.umb.edu/nejpp/vol8/iss1/60>, Pristupljeno 21.07.2018.
- Hagen Jan L., Hutchison, Elizabeth. 1988. Who's Serving the Homeless? Social Casework: *The Journal of Contemporary Social Work*. October: 491– 497.
- Halte, J. Margaret. 2008. Perceived Characteristics of Psychiatric Nurses: Stigma by Association. *Archives of Psychiatric Nursing*, Vol. 22, No1: 20– 26.
- Hurtubise, Roch, Babin Pierre– Olivier, Grimard, Carolyne. 2007. Understanding Shelters: An Overview of the Scientific Literature. *Colloque CRI. Shelters*

- at a Crossroads. 1– 16. Dostupno na: <https://www.ighhub.org/resource/understanding-shelters-overview-scientific-literature-english-version>, Pristupljeno 12.08.2018.
- Koegel, Paul. 2004. *Ethnography*. u: Levinson, David (ur.). *Encyclopedia of homelessness*. London: Sage Publication.
- Kuljić, Todor. 2016. Altruizam, filantropija i humanizam – pojmovno istorijski aspekti solidarnosti. *Sociologija*, god. 58, br. 4: 525– 551.
- Lowdell, Amanda, Adshead, Gwen. 2009. The best defence: institutional defence against anxiety in forensic services. u: Aiyeghusi, Anne, Clarke– Moor, Janifer (ed.). *Therapeutic Relationships with Offenders*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Ljubičić, Milana. 2016. Identitet(i) i mentalna bolest. Beograd: Dosije studio.
- Ljubičić, Milana. 2017. Ko je beskućnik? Priče iz Prihvatilišta za odrasla i stara lica u Beogradu. *Kultura*, br.157: 182– 203.
- Maslach, Christina, Jackson, Susan, E. 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, br. 2: 99– 113.
- Pallant, Julie. 2009. SPSS priručnik za preživljavanje. Beograd: Mikro knjiga.
- Ranasinghe, Prashan. 2014. The Humdrum of Legality and the Ordering of an Ethic of Care. *Law & Society Review*, Vol. 48, br. 4: 709–739.
- Ranasinghe, Prashan. 2017. *Helter_Shelter: Security, Legality, and the Ethic of Care in an Emergency Shelter*. Toronto: University of Toronto Press.
- Schutt, Russell K., Garrett, Gerald R. 1992. *Responding to the Homeless. Policy and Practice*. New York: Springer Science+Business Media.
- Sedmak, Tomislav. 2006. Karijera psihijatra u psihijatrijskoj bolnici, u: Ćorić, Branko (ur.). *Psihijatrija i psihijatrijske bolnice*. Beograd: Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju.
- Third overview of housing exclusion in Europe, 2018. Dostupno na: <https://www.feantsa.org/download/full-report-en1029873431323901915.pdf> 98–99, Pristupljeno: 11.8.2018.
- Timotijević, Milena. 2012. Beskućništvo u transformaciji. *Socijalna misao*, god. 76, br. 4: 41– 55.
- Toro, Paul A., Janisse, Heather C. 2004. Homelessness, Patterns of, u: Levinson, David (ur.). *Encyclopedia of homelessness*. London: Sage Publication.
- Wallace, Anna. 2016. Investigating risk and protective factors for burnout and engagement in support workers working in the homelessness sector: an Irish context. Dublin: University of Dublin, Trinity College.
- Wasserman, Jason Adam, Michael Clair, Jeffrey. 2010. *At home on the street: people, poverty, and a hidden culture of homelessness*. United States of America: Lvnnc Rienner Publishers, Inc.
- Williams, J. 1996. Geography Of The Homeless Shelter: Staff Surveillance And Resident Resistance. *Urban Anthropology and Studies of Cultural Systems and World Economic Development*, god. 25, br. 1: 75– 113. Dostupno: <http://www.jstor.org/stable/40553294>. Pristupljeno 07.08.2018.
- Žarković, Biljana, Petrović, Mina, Timotijević, Milena. 2012. *Bez kuće, bez doma. Istraživanje beskućništva u Srbiji*. Beograd: Housing centar.