

CILJEVI GLOBALNOGA ODRŽIVOGA RAZVOJA JAVNIH USTANOVA I ORGANIZACIJA CIVILNOGA DRUŠTVA SLAVONIJE I BARANJE

Anita BARIŠIĆ

Pravni fakultet Osijek, Ulica Stjepana Radića 13, Osijek, Hrvatska
abarasic@pravos.hr

Katarina MAROŠEVIĆ

Pravni fakultet Osijek, Ulica Stjepana Radića 13, Osijek, Hrvatska
kmarosev@pravos.hr

Sažetak

Ljudi se danas tijekom života suočavaju s brojnim socijalnim rizicima pri čemu dolazi do stanja socijalne i materijalne deprivacije koja pogađa ranjive skupine poput djece i mladih, osoba s invaliditetom i djece s teškoćama, osoba starije životne dobi, ovisnika. Cilj je rada na temelju rezultata provedenog kvalitativnog istraživanja, radi stjecanja percepcije ostvarivanja ciljeva globalnog održivog razvoja javnih ustanova i organizacija civilnog društva s područja Slavonije i Baranje, dati preporuke za uključivanje u javne politike. Istraživanje vođeno teorijom socijalnog konstruktivizma provelo se na namjernom uzorku metodom polustrukturiranih intervjua u 2021./2022. i 2023./2024. godini. U istraživanju je sudjelovalo 15 predstavnika organizacija civilnog društva te šest predstavnika javnih ustanova, a koji pružaju usluge ranjivim skupinama u društvu u Slavoniji i Baranji. Obrada podataka provedena je tematskom analizom. Rezultati su pokazali da predstavnici organizacija civilnog društva i javnih ustanova navode kako im je smjer djelovanja prema ostvarivanju globalnog cilja 1. Svijet bez siromaštva, a potom prema ostvarenju ciljeva 3. Zdravlje i blagostanje, 4. Kvalitetno obrazovanje, 5. Rodna ravnopravnost, 11. Održivi gradovi i zajednice, 16. Mir, pravda i snažne institucije te 17. Partnerstvom do cilja. Rezultati su pokazali da organizacije i javne ustanove provode evaluacije usmjerene uglavnom na procjenu zadovoljstva korisnika, a u samom procesu ostvarivanja ciljeva suočavaju se s brojnim izazovima pri čemu predstavnici organizacija civilnog društva navode kako su to organizacijski, društveni i osobni izazovi u radu. Za predstavnike javnih ustanova izazovi ostvarivanja ciljeva povezani su s radom s korisnicima. Za ostvarivanje globalnih ciljeva i postizanje održivosti predstavnici organizacija civilnog društva smatraju da je volonterstvo iznimno važan resurs. Kako bi zadržali smjer djelovanja za postizanje održivosti i ciljeva globalnog održivog razvoja, organizacije i javne ustanove rad temelje na teorijama, modelima i pristupima koje povezujemo uz teorijske osnove za socijalni rad (teorija sustava, psihosocijalni pristup, feministička teorija, model zastupanja i zagovaranja, teorija osnaživanja, teorija starenja, teorija socijalne kontrole, teorija privrženosti, model

lokalnog razvoja, koncept kvalitete života) s naglaskom na multidisciplinarni pristup u pružanju usluga ljudima temeljenim i vođenim konceptom ljudskih i socijalnih prava. Volonterstvo i postizanje financijske održivosti ključni su za organizacije civilnog društva. Smjer djelovanja javnih politika u odlučivanju nekog mogućeg rješenja za javne ustanove procjenjuju pristupom odozgo prema dolje, dok organizacije civilnog društva smjerove djelovanja na javne politike vide pristupom odozdo prema gore. Ograničenje je istraživanja proces transformacije dviju javnih ustanova u trenutku prikupljanja podataka. Ipak, preporuke proizašle iz rezultata mogu biti od iznimne pomoći za organiziranje i odlučivanje o uslugama za ranjive skupine u zajednici u postizanju održivosti i ciljeva kreiranih na međunarodnoj razini.

Ključne riječi: održivost, civilno društvo, socijalni konstruktivizam, socijalni rad, javne politike

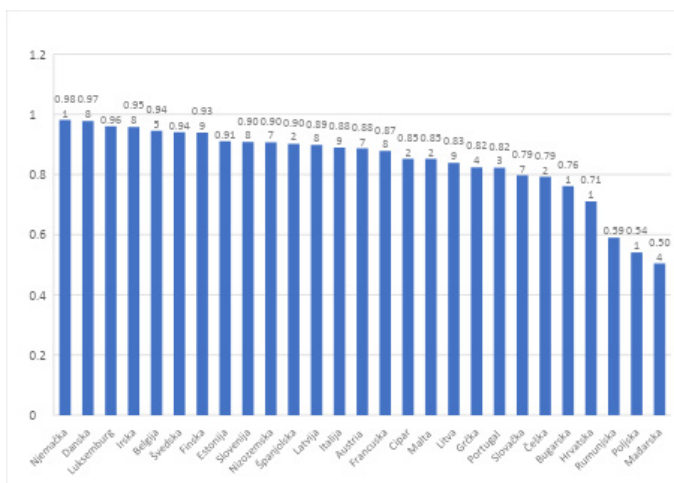
Ključna poruka rada: Odgovorno financijsko upravljanje, razvoj volonterstva i međuresorna suradnja ključni su za postizanje održivih usluga koje organizacije civilnoga društva i javne ustanove pružaju ranjivim skupinama Slavonije i Baranje.

1. Uvod

Prema čl. 17. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/19, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23), djelatnost socijalne skrbi mogu obavljati ustanove socijalne skrbi, jedinice lokalne područne (regionalne) samouprave i Grad Zagreb, udruge, vjerske zajednice, druge pravne osobe, obrtnici i druge fizičke osobe koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi. Ustanove socijalne skrbi djelatnost socijalne skrbi obavljaju kao javnu službu (čl. 17. st. 2. Zakona o socijalnoj skrbi NN 18/19, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23). Jedno od načela socijalne skrbi, prema čl. 13. Zakona o socijalnoj skrbi (NN 18/19, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23), jest načelo kombinirane socijalne politike kojim se zagovara pluralizam kao okvir socijalne politike kojim Vlada Republike Hrvatske i lokalne vlasti prepoznaju organizacije civilnoga društva kao partnere u pripremi, donošenju te provedbi socijalnih programa. Civilno društvo ima društveni utjecaj i utjecaj na oblikovanje javnih politika. Još su 2007. godine Bežovan i Zrinščak analizirali mjeru civilnoga društva kao relevantnoga društvenoga čimbenika u Republici Hrvatskoj, naglasili potrebu njegova razvoja te upozorili na potrebu uloge u vladavini i razvoju. Naime stabilnost društvenoga i političkoga sustava svake zemlje očituje se u okruženju koje je poticajno za razvoj civilnoga društva, kao ravnopravnoga stupa, uz državu i tržište. Kako se navodi u izvješću Europske komisije, osnaživanje civilnoga društva omogućava osiguravanje ljudskoga dostojanstva, sloboda, jednakosti, vladavine prava, poštovanja ljudskih prava te prava manjina i osnova je svake demokracije – a upravo su navedena područja ujedno i ona očekivanoga najvećega izazova za zemlje regije u procesu proširenja – konkretno, iz područja vladavine prava, uključujući neovisnost

pravosuđa, borbu protiv korupcije i organiziranoga kriminala, slobodu medija, ekonomski razvoj, zaštitu okoliša te društvenu povezanost (European Commission, 2022). Kada je riječ o metričkom iskazivanju rezultata involviranosti civilnoga društva, prepoznaje se važnost indeksa participacije civilnoga društva (engl. *Civil Society Participation Index*, CSPI). Naime CSPI najvišega je poretka u zemljama Europske unije koje su u kategoriji zemalja visoke ekonomske razvijenosti (iskazano Bruto domaćim proizvodom, dalje u tekstu BDP-om) – u odnosu na maksimalnih 1,0 – u Njemačkoj 0,981; Danskoj 0,978 te Luksemburgu 0,960, dok je poredak niži od 0,80 zabilježen u gotovo svim zemljama srednje i istočne Europe (engl. *Central and Eastern European Countries*, CEEC). Dakle pri dnu i na dnu ljestvice poretka, prema CSPI-ju u 2023. godini, jesu Slovačka, 0,797; Češka, 0,792; Bugarska, 0,761; Hrvatska, 0,711; Rumunjska, 0,590; Poljska, 0,541; Mađarska, 0,504 (slika 1).

Slika 1: Indeks participacije civilnoga društva u zemljama Europske unije u 2023. godini



Izvor: Our World in Data (2024). Civil Society Participation Index, <https://ourworldindata.org/grapher/civil-society-participation-index?tab=table&-time=2003..latest®ion=Europe&showSelectionOnlyInTable=1> (pristupljeno: 14. 7. 2024).

Matančević i Bežovan (2013) ističu kako organizacije civilnoga društva (dalje u tekstu OCD) imaju prepoznatljivu vrijednost u davanju odgovora na kompleksnost suvremenih društvenih procesa. Prisutnost globalnih izazova kojima smo kao društvo bili izloženi (npr. kriza uzrokovana pandemijom bolesti COVID-19, ratna zbivanja i dr.) zahtijeva brze i učinkovite odgovore na krize, a održivi razvoj postao je prisutan i aktualan pojam u znanosti, medijima, političkom i civilnom društvu (Šimleša, 2008, kako je citirano u Baturina i Matančević, 2023). Ostvarenje održivoga razvoja podrazumijeva ekonomsku, društvenu i ekološku dimenziju, koje moraju biti uravnotežene i integrirane (Ujedinjeni narodi, 2015). Stoga postoji potreba za većom participacijom civilnoga društva kako bi se ispunili globalni ciljevi održivoga razvoja.

Zbog nastojanja ostvarenja održivoga razvoja 2015. godine postavljeni su i tzv. globalni ciljevi održivoga razvoja (17 ciljeva održivoga razvoja) kako bi se do 2030. godine ostvario socijalni, gospodarski i okolišni održivi razvoj (Ujedinjeni narodi, 2015). Na razini Europske unije osmišljeno je 100 pokazatelja usklađenih s UN-ovim pokazateljima održivoga razvoja, koji ipak nisu istovjetni, ali omogućuju usredotočenost na pitanja koja su posebno važna za europski kontekst (Europski revizorski sud). Ujedno je ključno napomenuti dobrovoljno praćenje ciljeva održivoga razvoja u zemljama Europske unije na temelju referentnoga okvira pokazatelja (European Commission, 2023).

Imajući na umu navedeno, u ovom radu prikazuju se rezultati provedenoga kvalitativnoga istraživanja kojemu je cilj bio istražiti ostvarenje globalnih ciljeva održivoga razvoja, kao i dobiti uvid u suvremene izazove s kojima se suočavaju javne ustanove (dalje u tekstu ustanove) i OCD koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi na području Slavonije i Baranje.

Istraživačka pitanja na koja će se dati odgovori jesu:

- ▶ utvrditi koje socijalne probleme ustanove i OCD koji obavljaju djelatnost socijalne skrbi nastoje prevenirati na području Slavonije i Baranje
- ▶ kako sudionici istraživanja vide da se kroz rad u ustanovama i OCD-u koji obavljaju djelatnosti socijalne skrbi ostvaruju ciljevi održivoga razvoja
- ▶ utvrditi kako se u ustanovama i OCD-u koji obavljaju djelatnost socijalne skrb provodi vrednovanje usluga
- ▶ identificirati suvremene izazove s kojima se osobe koje rade u ustanovama i OCD-u suočavaju
- ▶ utvrditi što pomaže u lakšem nošenju sa suvremenim izazovima i problemima u radu osobama koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi u ustanovama i OCD-u.

1.1. Teorijsko polazište kvalitativnoga istraživanja

Teorijski temelji istraživanja polaze od ekološke paradigme razumijevanja ljudi koji nisu pasivni, nego su aktivno uključeni subjekti društva (Brkić, 2010; Barišić, 2024a). Kao aktivan subjekt, čovjek može pronaći moguća rješenja ako je osnažen i razvija svoje kapacitete. Važno nam je razumijevanje teorijske osnove socijalnoga konstruktivizma koji preusmjerava središte svoga istraživanja s kolektiviteta, na pojedinca, odnosno osobu koja živi u društvenom prostoru (Knežević, Miljenović i Branica, 2012). Odnos među strukturama određen je značenjima koja pojedinci pridaju tim strukturama jer i pojedinci mogu mijenjati strukture misleći ih i djelujući na njih na osoban način. Prema Wendt (1999), sve socijalne strukture sastoje se od sljedećih sastavnica:

1. elementa zajedničke spoznaje
2. materijalnih resursa
3. djelovanja.

Materijalni resursi određuju granicu mogućnosti djelovanja pojedinoga aktera društvenih zbivanja. Odnosi moći bitni su zbog raspodjele znanja i iskustva. Osobito značajna sastavnica konstruktivizma za ovaj rad jest da „svaki pojedini element sustava osigurava uvjete za djelovanje drugih elemenata sustava” (Knežević i sur., 2012: 272), čime je izražen princip reciprociteta prema paradigmi teorije sustava.

Uzimajući u obzir da je bilo važno kako to sudionici istraživanja doživljavaju, djeluju li svojim radom u smjeru ostvarenja globalnih ciljeva održivoga razvoja, rad je usredotočen na sve tri sastavnice socijalne strukture. Način provedbe kvalitativnoga istraživanja u kojem istraživač razgovara s predstavnikom ustanove ili OCD-a kroz interakciju predstavlja prostor za otkrivanje elemenata zajedničke spoznaje.

Tijekom kreiranja provedbe istraživanja, ali i kasnije u interpretaciji, važno je razumijevanje svrhe i razloga procesa vrednovanja. Prema Kustec Lipicer (2012) razloge vrednovanja moguće je smjestiti u četiri skupine, pri čemu se prva skupina odnosi na situacije kada želimo prepoznati razloge nastalih problema, druga na one kada želimo odrediti kvalitetu, vrijednost ili učinak predmeta, treća na one kada želimo potražiti alternative postojećem nezadovoljavajućem stanju i četvrta na one kada želimo poznavanjem kvalitete vrednovanog predmeta poboljšati budućnost djelovanja nekoga širega sustava u širem smislu. Imajući u vidu svrhu i domet ovoga rada, usmjeravamo se samo na četvrtu skupinu vrednovanja.

2. Metodologija

Istraživanje se provelo u razdoblju od listopada 2022. godine do kraja studenoga 2022. godine i od listopada 2023. godine do kraja studenoga 2023. godine. Uzorak u istraživanju bio je namjerni, s obzirom na to da su sudionici birani po kriteriju stručnosti i iskustvu, tj. po kriteriju da rade na poslovima u javnim ustanovama ili OCD-u koji obavljaju djelatnost socijalne skrbi i rade s ranjivim skupinama u društvu minimalno jednu godinu. U službeni poziv za sudjelovanje uključene su organizacije i pojedinci koji surađuju s Pravnim fakultetom Osijek u različitim oblicima nastavnoga procesa. U istraživanju su sudjelovali dobrovoljno. Uključeni kriterij od jedne godine iskustva važan je jer se, prema Ajduković (2008), u kvalitativnim istraživanjima pozorno i ciljano odabire svaki sudionik na temelju njegove dobre informiranosti. Prema Creswell i Cresweel (2018), kvalitativnim istraživanjem smatra se razumijevanje onoga što pojedinci ili pak grupe pridaju ljudskoj ili društvenoj problematici sa kojom se susreću. U ovome istraživanju pošlo se od pretpostavke da je jedna godina radnoga iskustva dostatna za davanje ključnih informacija

koje se žele prikupiti. Većina sudionika (njih 15) djelatnici su OCD-a, dok su ostali (njih 6) djelatnici ustanova u sustavu socijalne skrbi. S obzirom da se istraživanje provelo sa stručnjacima, pri čemu se tijekom razgovora koristilo samo njihovo profesionalno iskustvo unutar njihove profesionalne uloge, bez dubljeg zadiranja u osobne informacije ili priče korisnika, nije bilo potrebno zatražiti posebno etičko odobrenje za provedbu istraživanja.

Istraživanje su provodili studenti prve godine diplomskoga studija Socijalnoga rada u sklopu kolegija Globalni socijalni rad i društveni razvoj, redovitoga kolegija izvedbenoga studijskoga programa sveučilišnoga diplomskoga studija Socijalnoga rada Pravnoga fakulteta Osijek. Podatci su prikupljeni metodom polustrukturiranog intervjua, a prije svakoga intervjua sudionici su upoznati s ciljem i svrhom istraživanja. Intervjui su se snimali diktafonima na mobilnim uređajima, i to uz prethodnu usmenu i pisanu suglasnost sudionika istraživanja. Sudionici su bili upoznati da imaju pravo ne odgovoriti na pojedina pitanja ako to ne žele, kao i da mogu odustati od razgovora tijekom intervjua. Bilo im je naglašeno kako su svi podatci koje daju u intervjuu povjerljivi te da će biti korišteni isključivo u znanstveno-istraživačke svrhe nositelja kolegija Globalni socijalni rad i društveni razvoj, kao i u nastavnu svrhu. Intervjui su trajali od 25 do 45 minuta. Dobiveni zvučni zapisi transkribirani su uz minimum jezičnoga uređivanja te su anonimizirani. Svakom sudioniku istraživanja dodijeljena je oznaka koja se sastojala od slova i brojanoga zapisa. Na primjer za sudionike ustanova to su bile oznake SU1, SU2 itd., a za sudionike organizacija civilnoga društva SOCD1, SOCD2 itd. Dobiveni rezultati prikazuju se skupno.

U obradi podataka korištena je kvalitativna analiza podataka provedena postupkom tematske analize koja je slijedila induktivni smjer zaključivanja. Tematska analiza, prema Braun i Clarke (2006), predstavlja proces prepoznavanja, analiziranja i izvješćavanja prema obrascima (temama) koji su prepoznati unutar podataka. Analiza podataka provela se kroz šest koraka. Prvi korak bilo je upoznavanje s podacima tijekom izrade, potom čitanje transkripta i vođenje bilješki. Prolazeći kroz transkripte, podcrtane su sve izjave, odnosno jedinice kodiranja iz kojih su definirani kodovi, kao prva razina apstrakcije. Sljedeći korak bilo je generiranje inicijalnih kodova i njihovo grupiranje u smislene cjeline (tzv. potencijalne teme). U četvrtom koraku rađena je analiza kongruentnosti kodova unutar dobivenih tema te dobivenih tema u odnosu na cijeli skup podataka. U petom koraku imenovane su i definirane teme, a potom je uslijedila interpretacija podataka. Identificirano je ukupno pet tematskih područja koja proizlaze iz ciljeva istraživanja, definiranih temeljem analize prikupljenih znanstvenih podataka. U tematskoj cjelini *Teorijska polazišta u radu ustanova i OCD-a za postizanje globalnih ciljeva održivoga razvoja* do rezultata se došlo deduktivnim smjerom zaključivanja jer su teorijska polazišta zapravo teme, koje su dodatno provjeravane izjavama sudionika istraživanja) (Naeem i sur., 2023).

Tematske cjeline povezane s istraživačkim ciljevima jesu:

- ▶ socijalni problemi koje organizacije nastoje prevenirati svojim djelovanjem (u ovome dijelu rada pod pojmom organizacija misli se na ustanove i organizacije civilnoga društva koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi)
- ▶ doživljaj ostvarenja globalnih ciljeva održivoga razvoja
- ▶ teorijska polazišta u radu ustanova i OCD-a za postizanje globalnih ciljeva održivoga razvoja
- ▶ vrednovanje provedbe usluga koje organizacije pružaju građanima u zajednici
- ▶ suvremeni izazovi i načini suočavanja s istima OCD-a i javnih ustanova koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi.

Pri prikupljanju, obradi i pohrani podataka poštovala su se Smjernice o zaštiti podataka iz Uredbe (EU) 2016/679 Europskoga parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka).

Podatci o tematskoj cjelini *Socijalni problemi koje organizacije nastoje prevenirati svojim djelovanjem* utvrđeni su analizama odgovora na pitanja: „Po vašem mišljenju, koje socijalne probleme rješavate u zajednici uslugama koje nudite? Po vašem mišljenju, koje probleme prevenirate pružanjem usluga? Kolike su potrebe za vašim uslugama?” Za tematsku cjelinu *Doživljaj ostvarenja globalnih ciljeva održivoga razvoja* postavljena su pitanja: „Što biste rekli, ovako ukratko, na temelju ovoga predloška, kojim globalnim ciljevima održivog razvoja odgovaraju usluge koje pružate?” Navedenim pitanjima posebno se naglašava i izravno propituje poznavanje globalnih ciljeva održivoga razvoja, kao odrednice za djelovanje u pružanju usluga ranjivim skupinama u društvu. Za tematsku cjelinu *Teorijska polazišta u radu ustanova i OCD-a za postizanje globalnih ciljeva održivoga razvoja* sudionicima su postavljena pitanja: „Kojim se teorijskim okvirom ili modelom vodite pružajući usluge u zajednici? Imate li ideju kojim se modelima i teorijskim pristupima koristite u radu?” Podatci o tematskoj cjelini *Vrednovanje provedbe usluga koje organizacije pružaju građanima u zajednici* utvrđeni su odgovorima na pitanja: „Kako vrednujete svoje usluge? Što je, po vašem mišljenju, pokazatelj vama da ste uspjeli u pružanju usluge? Po vašem mišljenju, jesu li usluge koje pružate korisne lokalnoj zajednici? Po čemu to vidite. Opišite.” Odgovori za tematsku cjelinu *Suvremeni izazovi i načini suočavanja s istima OCD-a i javnih ustanova koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi* dobiveni su analizom pitanja: „Koji su vam izazovi u radu? Kako ti izazovi utječu na vaše funkcioniranje? Kako si pomažete kada imate prepreka ili poteškoća u radu? Imate li kakve alternative za rješavanje izazova s kojima se trenutačno susrećete. Opišite.”

3. Rezultati

Na temelju kvalitativne analize podataka identificirano je pet tematskih područja koja se prikazuju u ovome dijelu rada. S obzirom na to da su u istraživanju sudjelovali i predstavnici ustanova i predstavnici OCD-a s područja Slavonije i Baranje koji obavljaju djelatnost socijalne skrbi, rezultati će kod tematskih područja biti prikazani odvojeno. U tematskom području *Doživljaj ostvarenja globalnih ciljeva održivoga razvoja i Teorijska polazišta u radu ustanova i OCD-a za postizanje globalnih ciljeva održivoga razvoja* rezultati se prikazuju skupno za te dvije sudioničke kategorije. Na ovaj način naglašavamo zajedničke pristupe i stavove koje dijele institucije i OCD-i u pogledu globalnih ciljeva održivoga razvoja, čime se stvara cjelovitija slika o općem smjeru i zajedničkim vrijednostima koje usmjeravaju njihovo djelovanje u društvenom kontekstu.

3.1. Socijalni problemi koje organizacije nastoje prevenirati svojim djelovanjem u zajednici

Nakon provedene tematske analize, kao što je prikazano u tablici 1, utvrđene su tri teme koje govore o socijalnim problemima koje ustanove u području socijalne skrbi nastoje prevenirati djelovanjem u zajednici: zaštita djece od razvojne ugroženosti, (ne)ostvarivanje socijalnih prava i usluga, zaštita mentalnoga zdravlja.

Tablica 1: Socijalni problemi koje ustanove koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi nastoje prevenirati svojim djelovanjem u zajednici

KODOVI	TEME
- smještaj djece i mladih - rad s djecom s problemima u ponašanju	zaštita djece od razvojne ugroženosti
- jednokratne naknade - ostvarivanje prava na osobnu invalidninu - ostvarivanje prava na uslugu besplatnoga toploga obroka - ostvarivanje prava na uslugu smještaja	(ne)ostvarivanje socijalnih prava i usluga
- osnaživanje žrtava nasilja u obitelji - rad s počiniteljima nasilja - pružanje podrške udomiteljskim obiteljima	zaštita mentalnoga zdravlja korisnika

Predstavnici ustanova govorili su kako svojim radom nastoje zaštititi djecu od razvojne ugroženosti, pri čemu:

- ▶ osiguravaju smještaj za djecu i mlade: „Mi imamo zadatak da kada procijenimo da je dijete ugroženo, i to tako da je izloženo rizicima po zdravlje i život, da mu osiguramo smještaj” (SU1), „Zasigurno smještaj djece i mladih u ustanovu, kada ne mogu ostati u svojim obiteljima” (SU4);

- ▶ te rade s djecom koja imaju probleme u ponašanju: „Neka djeca zbog svoga ponašanja imaju problema u obitelji, školi i tada im osiguramo smještaj u strukturiranim uvjetima” (SU3), „Radimo s djecom s problemima u ponašanju kada ih sud pošalje, ali i u suradnji s roditeljima, školama i sl.” (SU6).

Predstavnici ustanova navode i kako preveniraju neostvarivanje socijalnih prava i usluga na sljedeći način:

- ▶ osiguranjem prava na novčane naknade, poput prava na jednokratne naknade: „Mi smo ustanova u kojoj se ostvaruju npr. jednokratne naknade, prava na osobnu invalidninu, zajamčena minimalna naknada” (SU2);
- ▶ i kroz socijalne usluge poput ostvarivanja prava na uslugu smještaja: „Mi donosimo rješenja o priznavanju prava na uslugu smještaja i za stare i djecu, za žrtve nasilja i sl.” (SU2), „Surađujemo međusobno jer se kod nas smještavaju starije osobe i preko centra i po vlastitom zahtjevu” (SU5).

Dodatno, predstavnici ustanova navode i kako štite mentalno zdravlje građana, na način da:

- ▶ rade u području nasilja osnažujući žrtve nasilja u obitelji: „Mi radimo sa žrtvama nasilja na osnaživanju, pomažemo im” (SU3), „Provodimo savjetovanje s npr. žrtvama nasilja u obitelji” (SU2);
- ▶ rade s počiniteljima nasilja: „Mi smo ponosni jer su neki naši djelatnici sada osposobljeni raditi s počiniteljima nasilja” (JU4), „Radimo s počiniteljima nasilja, iako je toga malo, nadamo se da će se to urediti” (SU1);
- ▶ rade na prevenciji profesionalnoga stresa udomitelja pružajući im podršku: „Pružamo podršku osobama kod kojih su udomljena djeca” (SU2), „Mi se uključujemo isto i želimo u promociju udomiteljstva na način da udomiteljima pružimo podršku da nisu pod stresom” (SU4).

Organizacije civilnoga društva također djeluju u smjeru prevencije zaštite djece od razvojne ugroženosti, brige za osobe koje žive u siromaštvu, prevencije nasilja i ovisnosti (Tablica 2).

Tablica 2: Socijalni problemi koje organizacije civilnoga društva nastoje prevenirati svojim djelovanjem u zajednici

KODOVI	TEME
• rad s djecom s teškoćama • osnaživanje roditelja za rad s djecom narušenoga mentalnoga zdravlja • rad s djecom s problemima u ponašanju	Zaštita djece od razvojne ugroženosti
• osiguranje toploga obroka • osiguranje paketa s hranom i potrepštinama • pomoć u ostvarivanju materijalnih prava u ustanovama	Briga za osobe koje žive u siromaštvu
• smanjenje viktimizacije i traumatizacije žrtava nasilja u obitelji • rad s osobama koje su ovisne o alkoholu • rad s osobama ovisnima o drogama • rad s osobama koje su ovisne o društvenim mrežama • savjetovanje djece i mladih radi prevencije	Zaštita mentalnoga zdravlja korisnika

Predstavnici OCD-a navode kako oni preveniraju svojim djelovanjem u zajednici situacije u kojima su djeca razvojno ugrožena na način:

- ▶ da rade s djecom s teškoćama: „(...) zapravo olakšavamo živote roditelja i obitelji koji s njima žive. (...) Svakoga dana imamo nove procjene” (SOCD5);
- ▶ osnažuju roditelje za rad s djecom narušenog mentalnog zdravlja: „Radimo na osnaživanju roditelja da mogu lakše živjeti taj život, biti veća podrška i biti funkcionalnija obitelj” (SOCD8);
- ▶ rade s djecom s problemima u ponašanju: „Prevencije problema u ponašanju djece, kako kažu stručnjaci, dakle nudeći upravo aktivnosti usluge slobodnog vremena kao i savjetodavni rad (...)” (SOCD7).

Sudionici istraživanja smatraju kako se svojim djelovanjem brinu o osobama koje žive u siromaštvu osiguravajući im sljedeće:

- ▶ tople obroke: „Osiguravamo im topli obrok (SOCD7);
- ▶ pakete s hranom i potrepštinama: „(...) preveniramo nezaposlenost, socijalnu isključenost, rekla bih (...)” (SOCD4);
- ▶ pomažu osobama s invaliditetom u ostvarivanju materijalnih prava u ustanovama: „(...) dakle tu je ostvarivanje prava na doplatu za tuđu pomoć i njegu, na invalidninu, na socijalnu pomoć, ono što je neophodno za osnovne potrebe naših korisnika” (SOCD3),

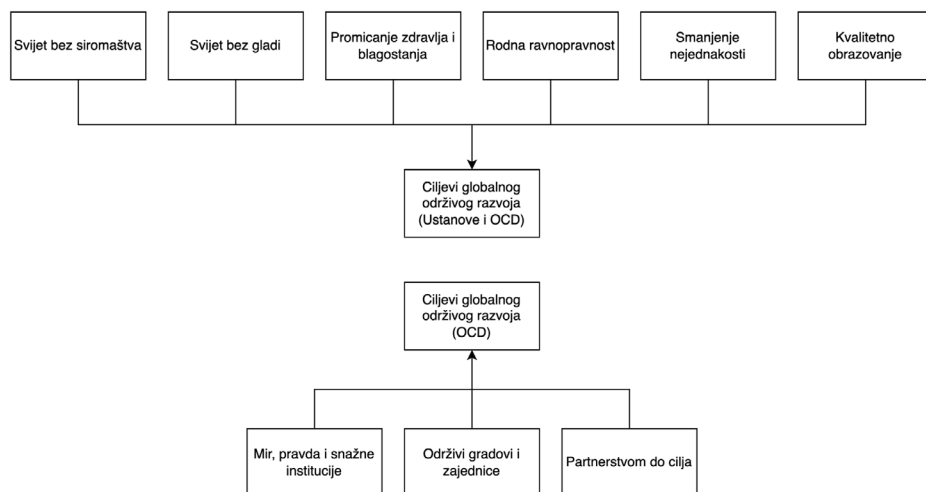
Predstavnici organizacija OCD-a ujedno navode kako djeluju u smjeru zaštite mentalnoga zdravlja korisnika na sljedeći način:

- ▶ provode prevenciju viktimizacije i traumatizacije žrtava nasilja u obitelji: *„Psihološki element, rekli smo, smanjenje traumatizacije i viktimizacije, prorada određenih trauma, dok ne treba, naravno, korisnika ili korisnicu slat negdje na psihijatrijsku vrstu podrške”* (SOCD2), *„Imamo trening vještina za mentalno zdravlje mladih gdje istovremeno je to i neka prevencija jer potencijalno ako mladi nauče te neke vještine kroz radionice, lakše će se snalaziti, u manjem su riziku od nekog nasilja”* (SOCD1);
- ▶ specijalizirano djeluju u području rada s osobama ovisnim o alkoholu: *„(...) sam cilj djelovanja je razvijanje programa prevencije i same edukacije te poticati na rano bolničko liječenje, a i samu rehabilitaciju u Klubu”* (SOCD8);
- ▶ specijalizirano djeluju u području rada s osobama ovisnim o drogama: *„Imamo sada na ulici jako puno i marihuane i speeda, ecstasyja, kokaina. Radio „s osobama ovisnima o drogama”* (SOCD9) i
- ▶ društvenim mrežama: *„(...) radimo s ovisnim osobama – posebno s osobama ovisnim o društvenim medijima, to su te nove ovisnosti”* (SOCD4);
- ▶ savjetuju djecu i mlade radi prevencije narušenoga mentalnoga zdravlja: *„(...) ali s druge strane isti taj projekt je usmjeren na pružanje savjetovanja isto tako ovaj mladima i učenicima, studentima i učenicima u riziku tako da to je kao rizik ovdje glavni”* (SOCD1).

3.2. Doživljaj ostvarenja globalnih ciljeva održivoga razvoja

U tematskom području *Doživljaj ostvarenja globalnih ciljeva održivoga razvoja* u odnosu na ustanove i OCD koji obavljaju djelatnost socijalne skrbi rezultati se prikazuju skupno. Sudionici istraživanja smatraju kako svojim djelovanjem postižu globalne ciljeve održivoga razvoja usmjerene na 1. svijet bez siromaštva, 2. svijet bez gladi, 3. promicanje zdravlja i blagostanja, 4. kvalitetno obrazovanje, 5. rodna ravnopravnost i 10. smanjenje nejednakosti. Za razliku od sudionika koji rade u ustanovama socijalne skrbi, predstavnici OCD-a naglašavaju kako je njihovo djelovanje usmjereno i na ostvarivanje ciljeva 11. održivi gradovi i zajednice, 16. mir, pravda i snažne institucije i 17. partnerstvom do cilja (slika 2).

Slika 2: Globalni ciljevi održivoga razvoja koje organizacije postižu svojim djelovanjem u zajednici



Zanimljivo je kako su sudionici istraživanja koji obavljaju djelatnost socijalne skrbi u ustanovama i OCD-u suglasni oko identificiranja globalnih ciljeva održivoga razvoja koje svojim djelovanjem ostvaruju, a to su:

- cilj 1. svijet bez siromaštva: „(...) *ajmo reći*, učenjem nekakvih vještina ili pružanjem podrške ljudima koji su u riziku od siromaštva ili spadaju u tu skupinu nekako dosta projekata se time bavilo” (SOC11), „*I ti ljudi su vam bili, doslovno, gladni i živjeli su, ono, u hrpama smeća, u jako lošim i stambenim i higijenskim uvjetima*” (SU5);
- cilj 2. svijet bez gladi: „*Naši korisnici koji su bili korisnici zajamčene minimalne naknade prije nas, dakle ljudi koji nemaju staža, nemaju mirovine, kroz naš centar i kroz usluge imaju uključenu prehranu*” (SU1), „*Usluge koje pružamo odgovaraju ciljevima poput svijet bez siromaštva jer djeca u sklopu poludnevnog boravka ovdje dobivaju topli obrok*” (SOC11);
- cilj 3. promicanje zdravlja i blagostanja: „*Generalno, zdravlje i blagostanje, promičemo tu psihološku dobrobit i, zapravo, povećanje kvalitete života što svakako spada pod tu domenu*” (SOC11), „*Naš sustav je itekako usmjeren prema održavanju zdravlja, prevenciji bolesti, a samim tim ovaj cilj broj tri bi isto bio zadovoljen. Ali recimo jedan korisnik, da ga ne imenujem, korisnik organiziranog stanovanja, koji je bio bez struje, koji je hrvatski branitelj, koji je bio bez hrane, po dva tjedna gladan*” (SU1);

- cilj 4. kvalitetno obrazovanje: „Kvalitetno obrazovanje, to je ovaj dio koji nisam možda ovdje spomenula, a to je da NN već dugi niz godina provodi projekte odgojno-obrazovnog karaktera” (SOCD7), „Iako se ne promoviramo na taj način, ali radimo radno-okupacijske radionice s korisnicima gdje ih učimo novim vještinama” (SU5);
- cilj 5. rodna ravnopravnost: „Rodnu ravnopravnost, taj globalni cilj prožet je kroz isto naše aktivnosti i općenito kroz rad organizacije, imamo čak i jedan projekt koji je već poznat u zajednici, a to je NN koji je baš usmjeren na rodnu ravnopravnost i jačanje uloge, ravnopravnu ulogu, uloge roditelja u obitelji” (SOCD7), „Rodna ravnopravnost se poštuje, kroz godine smo imali neolicinu primjera različitih seksualnih i rodni orijentacija naših korisnika. Svaku od navedenih smo prihvatili i prilagodili se” (SU3); i
- cilj 10. smanjenje nejednakosti: „Smanjenje nejednakosti, to nam je, zapravo, ovlašteno pružanje besplatne pravne pomoći, pravo na pristup pravosuđu” (SOCD2), „Možda, kada je riječ o nejednakosti, najviše bi se moglo možda reći vezano za nacionalnosti, i to nekada imamo problematične korisnike koji prave neke probleme, ali to je vrlo rijetko i pokušavamo stati tome na kraj čim se dođe do tako nečega” (SU4).

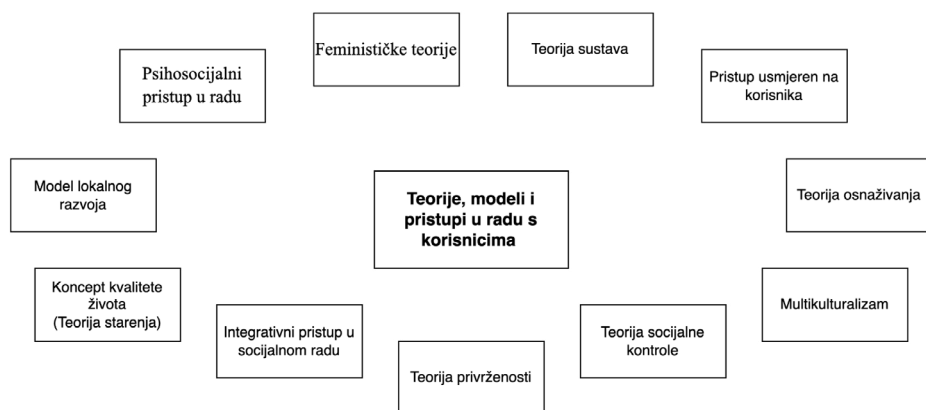
Dodatno, sudionici istraživanja koji rade u OCD-u navode kako je njihovo djelovanje usmjereno još i na ostvarivanje sljedećih ciljeva:

- cilj 11. održivi gradovi i zajednice: „Dakle održivi gradovi i zajednice je globalni cilj koji je, onako bih rekla, kompleksan, a zapravo, s našim tim uslugama i projektima pokušavamo pridonijeti upravo u ovom globalnom cilju da stvorimo resurse kojima bi, ne znam, podigli kvalitetu života obitelji iz moje perspektive (...)” (SOCD7);
- cilj 16. mir, pravda i snažne institucije: „Mir, pravda i snažne institucije, to bih svakako rekla da se promiče kroz aktivnosti, opet kao što sam rekla za to neko međuetničko, međugeneracijsko, čisto da se nađe ta neka zajednička komunikacija i da se, zapravo, ti neki temelji izgrade” (SOCD1);
- cilj 17. partnerstvom do cilja: „Partnerstvom do cilja definitivno jer ne možemo sami, tako da se uvijek povezujemo, zapravo, i s drugim nekim udrugama, partnerima, ono doslovno da bi nekad zajedno radili na nekom projektu” (SOCD1).

3.3. Teorijska polazišta u radu ustanova i OCD-a za postizanje globalnih ciljeva održivoga razvoja

Analizom dobivenih podataka dobili smo uvid u teorijska polazišta u radu ustanova i OCD-a za postizanje globalnih ciljeva održivoga razvoja na području Slavonije i Baranje (slika 3).

Slika 3: Teorijska polazišta u radu javnih ustanova i OCD-a za postizanje globalnih ciljeva održivoga razvoja



Sudionici istraživanja koji rade u ustanovama i OCD-u navode da u svome radu s korisnicima polaze od sljedećih teorija i pristupa:

- ▶ psihosocijalnoga pristupa: „(...) psihosocijalnu podršku kao model očuvanja mentalnog zdravlja, ali i kao stalna nastojanja za očuvanje ljudskog dostojanstva, osobito kroz proces palijativne skrbi” (SOCD12), „(...) je psihosocijalna podrška kao preduvjet deinstytucionalizaciji” (SU1);
- ▶ feminističke teorije: „(...) pa evo sad kad ste mi ukazali na neke stvari, sad baš vidim da, ovaj, imate teoriju koja se naziva feminizam (...)” (SOCD2);
- ▶ teorije sustava: „Hmm, smatram da se vodim teorijom sustava jer je najviše usmjerena na mlade i na temelju nje uvijek nastojimo pronaći sva moguća rješenja kako bi mlade osnažili te razvili njihove kapacitete za sadašnjost i budućnost” (SOCD13);
- ▶ pristupa usmjerenoga na korisnika: „Nakon toga vam je, rekla sam, klijentu usmjeren pristup, to je nekako naša okosnica” (SOCD4);
- ▶ teorije osnaživanja: „Intenzivno radimo na osnaživanju mladih kako bi se uključili u suživot sa svojim vršnjacima (...)” (SOCD13), „Imamo klub samozastupnika, a to je klub naših članova koji žele biti članovi kluba i njih se, ustvari, u tom klubu uči govoriti u vlastito ime” (SOCD6);
- ▶ teorije privrženosti: „Zato je cilj odgovajatelja i svih ključnih ljudi koji su uključeni u rad s mladima otpočetka bio stvoriti odnos privrženosti, odnos povjerenja i sigurnosti kako bi se mlada osoba mogla razvijati i kasnije biti uspješna u stvaranju i održavanju emocionalnih veza” (SOCD13);

- ▶ višekulturnoga pristupa: „Modeli i pristupi u radu kojima se koristimo su multikulturalnost kroz rad s marginaliziranim skupinama, osobito kroz iskustvo rada s migrantima i tražiteljima azila, kao i s djecom bez pratnje, te kroz rad s raseljenim osobama iz Ukrajine tijekom aktualne krize (...)” (SOCD12);
- ▶ teorije socijalne kontrole: „Pa u ovom mom dijelu rada recimo za ‘Najbolji ja’, on se temelji na Hirschijevoj teoriji socijalne kontrole koja zapravo govori da ta uključenost u lokalnu zajednicu, socijalna okolina jako je velik zaštitni čimbenik u prevenciji ovisnosti i to je onda i program poput ‘Veliki brat, velika sestra’” (SOCD11);
- ▶ integrativnoga pristupa u socijalnom radu: „(...) integrativni pristup u socijalnom radu, društveni okvir koji je značajan i zaštićen demokratskim ustavom, u većini dobro postavljen te je u njemu pravedno uređena raspodjela moći i vladavine” (SU3);
- ▶ koncept kvalitete života: „Ono što sam ja povezala u svom dosadašnjem radu je kvaliteta života. To je ono prvo i ne mislim samo na kvalitetu života u ustanovi i usluga nego kvalitetu života osoba koje žive u ustanovi, odnosno zadovoljstvo njihovim životom, i to na temelju njihove subjektivne procjene” (SU5) i
- ▶ model lokalnoga razvoja: „Možda bi se mogao navesti model lokalnog razvoja koji se odnosi na dugotrajnu izgradnju odnosa infrastrukture, poboljšanje kvalitete usluga, a proširenje lepeze usluga ulaganje u vlastito obrazovanje” (SU6).

3.4. Vrednovanje provedbe usluga koje organizacije pružaju građanima u zajednici

Iz tematskoga područja vrednovanja provedbe usluga ustanova i OCD-a koji obavljaju djelatnost socijalne skrbi proizišle su dvije teme: način provedbe vrednovanja usluga i pokazatelji uspješnosti pruženih usluga (tablica 3).

Tablica 3: Vrednovanje provedbe usluga koje organizacije pružaju građanima u zajednici

	KODOVI	TEME
Javne ustanove	• praćenje redovnih aktivnosti • samoprocjene zadovoljstva pruženom uslugom • analiza individualnih planova • unutarnji nadzor (kvartalna, polugodišnja i godišnja financijska izvješća) • praćenje statističkih podataka	Vrednovanje usluga
OCD	• vanjska i unutarnja procjena • praćenje kroz redovna izvješća • samoprocjena zadovoljstva korisnika	
Javne ustanove	• procjena zadovoljstva korisnika • uključenost korisnika u individualno planiranje	Pokazatelji uspješnosti
OCD	• povećanje broja korisnika • zadovoljstvo korisnika • nagrađivanje našega rada	

Sudionici istraživanja koji dolaze iz ustanova navode kako vrednuju provedbu usluga na način da:

- ▶ provode praćenje redovnih aktivnosti: „Pa prije svega to je na dnevnoj bazi, ja bih tako rekao” (SU1);
- ▶ pomoću korisnikove samoprocjene zadovoljstva pruženom uslugom: „Zadovoljstvo klijenata” (SU5);
- ▶ procjena uspješnosti tretmana za svakoga pojedinoga korisnika odvija se pomoću analize individualnih planova tretmana korisnika: „(...) prema predviđenim rokovima izvršenja, pisanje polugodišnjih izvješća o korisnicima centara za socijalnu skrb, primjenu upitnika i skala procjene i ankete o zadovoljstvu korisnika” (SU3);
- ▶ provedbom unutarnjega nadzora preko kvartalnih, polugodišnjih i godišnjih financijskih izvješća: „Evaluacija rada ustanove provodi se kroz unutarnji nadzor, kvartalna i godišnja financijska izvješća i fiskalnu odgovornost” (SU3); te

- ▶ praćenjem statističkih podataka: „(...) statistička obrada podataka koja se odnosi na smještajne kapacitete, broj smještene djece, broj prijema, zahtjeva, obustava, razloga odlaska iz ustanove, povratak u obitelj, udomiteljsku obitelj, posvojenje, premještaj u drugu ustanovu” (SU3).

U pogledu rezultata o vrednovanju provedbe usluga koje pruža OCD zaključuje se kako oni

- ▶ provode unutarnje i vanjske procjene: „(...), *neutralno u odnosu na naše usluge, tako da je naše predstavnike državnog odvjetništva policije i sudova, mimo nas, pitala što misle o pružanju naših usluga*” (SOCD2), „*Imamo unutarnju evaluaciju, možemo reći, ustvari, procesna evaluacija, dnevna, mjesečna, tjedna, mislim, puno razina ima*” (SOCD4);
- ▶ provode praćenje pomoću redovnih izvješća: „*Vanjska evaluacija se koristi rade praćenja kroz redovna izvješća*” (SOCD4), „*Imamo cijeli jedan sustav, kroz neke intervjuje i kroz anketne upitnike, tako da ustvari korisnici usluga iz svog nekog aspekta*” (SOCD6) i
- ▶ samoprocjene zadovoljstva korisnika: „*Roditelji su vrlo slobodni da komentiraju i komuniciraju sve ono što im treba ili smeta ili što bi promijenili, a isto tako i da pohvale*” (SOCD5), „*Mi u organizaciji smo izradili GDPR upitnik za korisnike*” (SOCD2).

Pokazatelji uspješnosti za sudionike istraživanja iz ustanova i OCD-a jesu zadovoljstvo korisnika: „*Pa zadovoljstvo klijenta i konkretan rezultat*” (SU6), „*Kada vidimo zadovoljno dijete i roditelja*” (SOCD5). Za sudionike iz ustanova pokazatelji su još i uključenost korisnika u planiranje usluga: „(...) *znači korisnici moraju biti uključeni, u konačnici to je njihov individualni plan, to je njihov život. To je njihova potrebna promjena*” (SU1), dok za OCD povećani broj korisnika: „*Mi svake godine imamo sve veći broj korisnika i, eto, to je isto pokazatelj*” (SOCD5), „*Iako mi ne bi htjeli, ali veći broj korisnika i sve više ljudi koji nam se javljaju*” (SOCD9) i nagrađivanje rada: „(...) *a dobitnici smo i raznih nekih nagrada i to nam je pokazatelj uspješnosti*” (SOCD11), „*Mi imamo suradnju sa svima i dobivamo nagrade od lokalne zajednice i drugih*” (SOCD7).

3.5. Suvremeni izazovi i načini suočavanja s istima OCD-a i javnih ustanova koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi

U tematskom području *Suvremeni izazovi i načini suočavanja s istima OCD-a i javnih ustanova koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi* dobiveni rezultati prikazani su u tablici 4.

Tablica 4: Suvremeni izazovi s kojima se suočava OCD koji radi s ranjivim skupinama u društvu

	KODOVI	TEME
OCD	• nedostatak volontera • financijska održivost • neadekvatan prostor za rad • preopterećenost djelatnika administracijom • fluktuacija zaposlenika • nedostatak procedura i posvećenosti internom djelovanju	organizacijski izazovi
Javne ustanove	• brzo rješavanje kriznih situacija • nedostadni kapaciteti (osoblje i smještaj) • profesionalno sagorijevanje djelatnika	
OCD	• osjetljive skupine korisnika • nepovjerenje građana • spor rad sustava socijalne skrbi	društveni izazovi (obilježja rada s korisnicima)
Javne ustanove	• rad s korisnicima (sa starijima, osobama koje su ovisnici, nesuradnja korisnika i članova obitelji)	
OCD	• nemogućnost stručnoga usavršavanja • nedostupnost supervizije i edukacije	osobni izazovi zaposlenika
Javne ustanove	• nedostatak međuresorne suradnje	način vođenja

Izazovi s kojima se suočava OCD podijeljeni su na organizacijske, društvene i osobne izazove. U pogledu organizacijskih izazova sudionici istraživanja navode kako su to:

- ▶ nedostatak volontera: „Meni se volonteri ruše od rada, ruše, nitko neće da volontira jel danas svi jure trče (...)” (SOCD10), „Evo i mi nekada volontiramo, mislim da ljudi ne žele više volontirati, a to nam nedostaje” (SOCD1);
- ▶ financijska održivost: „Ja nemam dovoljno financija kao voditelj ove organizacije”(SOCD2), „Financijski problemi, naime vi napišete projekt i projekt ne prođe, ne dobijete novce, znači morate se brinuti i za plaće i za rad korisnika, i za plaćanje režija, tako da su ključni ti krucijalni problemi” (SOCD3);
- ▶ problem neadekvatnoga prostora: „Drugi izazov koji imamo je vezan, recimo, uz prostorne kapacitete. Opet se vraćam na institucionalnu podršku. Dakle nemamo svoj prostor, nego je u zakupu prostora i, recimo, to nam je veliki izazov. Voljeli bismo imati svoj prostorni kapacitet, svoju zgradu” (SOCD7);
- ▶ preopterećenost djelatnika administracijom: „A, nažalost, ja to ne mogu, ja pokušavam to kroz neke opće administratore unutar organizacije da imamo to uređeno, ali ne mogu ih ne opteretiti nekim dijelom posla. Tako da, zapravo, to je jedna od manjkavosti” (SOCD2), „Opterećujemo se nekim nevažnim, dobro, ne mogu reći nevažnim, administriranjem, a ne vidimo svrhu, tako da to je problem” (SOCD15);
- ▶ fluktuacija djelatnika: „To na svaku osobu koja rukovodi stvara jedan ogroman teret i zadatak, kako ćete stvoriti okruženje i financijsku stabilnost da se usluga može provoditi i da zadržite kvalitetne djelatnike. To je najveći izazov” (SOCD4), „Onda je jako teško zadržati osobe na pozicijama na kojima će biti izloženi velikoj količini stresa i to baš moraš voljeti da bi ostao raditi. To nam je najveći problem s ljudstvom i nekad taj stres izaziva nesuglasice i među ljudima” (SOCD5), „Teško se prilagođavaju na nove ljude, teško je i uvesti nove ljude toliko u posao, a s druge strane ne možemo nikome od nas niti ponuditi neki stalni posao, nego uvijek nešto neodređeno jer se sufinanciramo iz projekata” (SOCD6); i
- ▶ nedostatak procedura i posvećenosti internom djelovanju: „Malo je drugačije raditi u organizaciji civilnoga društva, nego u nekoj javnoj ustanovi jer smo u situaciji da se sami moramo pobrinuti za nešto što će biti dalje u obliku procedura” (SOCD6), „Imamo nestandardiziran način rada (...) u smislu pružanja određenih usluga. I to je nemoguće pratiti više” (SOCD2).

Nadalje, postoje i društveni izazovi poput:

- ▶ obilježja rada s korisnicima (rad s osjetljivim korisničkim skupinama): „Onda je izazov kako pronaći kvalitetne, adekvatne metode rada s korisnicima koji su dugo u sustavu, koji su jako puno ustanova promijenili, nedobrovoljni su i u konstantnom otporu, koji jako puno štete sebi” (SOCD4), „Ovisno od djeteta do djeteta bude i situacija u kojima djeca i grizu i budu agresivna. Ponekad 45 minuta kad slušaš jedno dijete kako plače” (SOCD5); te
- ▶ nepovjerenje građana: „(...) to je nepovjerenje, pa nekad samih građana u nevladine organizacije, jer svi smo isti, pa čak i samog sustava i koji nas financira, od toga da kažem pečat na pečat samo da bi dokazali vjerodostojnost vašeg rada i tako dalje i pravdate svaku kunu i svaki euro itd.” (SOCD2), „Recimo, to je dio povjerenja građana, odnosno nepovjerenja jer smatraju da su naše usluge manje kvalitetne” (SOCD14),
- ▶ spor rad sustava socijalne skrbi: „Kompleksnost sustava socijalne skrbi, ponekad čekamo na papirologiju koja nam je neophodna za rad i po 6 ili više mjeseci” (SOCD13), „Izazov je kako djelovati u zajednici, u zagovaračkom procesu i utjecati na donositelja odluka da promijene taj model nejednakosti ovih i onih, kad je sustav socijalne skrbi spor” (SOCD4).

Osobni izazov u radu OCD-a jesu:

- ▶ nemogućnost stručnoga usavršavanja: „Znači nama je izuzetno bitno da su ljudi zadovoljni i da ljudi ostanu jer za takve pozicije moraš platiti edukaciju. Nemamo sredstva za takve stvari” (SOCD5).
- ▶ nedostupnost supervizije i edukacije: „Evo volontiramo i sad si još ideš plaćati superviziju i još si u neakvoj edukaciji, to je skupo za nas” (SOCD1).

S druge strane ustanove se također suočavaju sa sljedećim organizacijskim izazovima:

- ▶ brzo rješavanje kriznih situacije: „Obzirom da se stalno javljaju hitne situacije koje moramo rješavati u vrlo kratkom roku, rijetko se možemo držati jednog plana ili odluke, već ih moramo stalno mijenjati i prilagođavati se novim situacijama” (SU3), „Kod nas je puno toga hitno, a troši i stvara probleme svima” (SU2);
- ▶ nedostatni kapaciteti (osoblje i smještaj): „Također neki od izazova su rad na više izdvojenih lokacija i žurni smještaj djece koji su doveli do prekapacitiranosti smještaja na svim odjelima (...)” (SU3), „Previše je predmeta. Prevelik kvantitet predmeta. I to utiče i na funkcionalnost i na učinkovitost, manjak je ljudi” (SU1);

- ▶ profesionalno sagorijevanje: „Imamo faze kad smo preopterećeni, kad sagorijevamo. Da, ono, nisi funkcionalan” (SU2), „Zapravo, izazov je kako ćemo se mi nositi s tim i kak ćemo mi iznijeti tu situaciju do kraja, sagorijevanje (...)” (SU6).

Izazovi za javne ustanove su:

- ▶ doživljaj nedostatka međuresorne suradnje: „Znate, uvijek je pitanje da li se samo bazirat na Centar i suradnju s Centrom ili to proširiti na neku priču, na neke vrtiće, škole – koliko su oni spremni surađivati s nama” (SU4), „Izostaje nam suradnja, među nama, civilni sektor je više povezan, a mi nekako ni među sobom ni s njima” (SU3);
- ▶ rad s osjetljivim korisničkim skupinama: „Razni konflikti među korisnicima. Naravno, ti su ljudi svi različiti na svoj način, a mi smo tu kao neka spona koja se trudi da to sve ostane u nekoj pozitivnoj atmosferi” (SU5), „Možda nekakav izazov u radu je i odnos s članovima obitelji samih korisnika (...)” (SU6).

U daljnjem tekstu sudionici su dali odgovore i na pitanje o strategijama koje mogu pomoći organizacijama u lakšem nošenju sa suvremenim izazovima i problemima u radu (tablica 5).

Tablica 5: Strategije koje organizacijama pomažu u lakšem nošenju sa suvremenim izazovima i problemima u radu

KODOVI	TEME
• povećanje broja volontera • interna suradnja unutar organizacije • pružanje gospodarskih usluga • supervizija	strategije organizacija civilnog društva u nošenju sa suvremenim izazovima
• supervizija • interna suradnja unutar organizacije • međuresorna suradnja • stručno usavršavanje (edukacija)	strategije javnih ustanova u nošenju sa suvremenim izazovima

Strategije koje pomažu OCD-u u lakšem nošenju sa suvremenim izazovima jesu:

- ▶ veći broj volontera: „Volonteri pomažu koji jesu tu, oni su alternativa” (SOCD10), „Iako ih nedostaje, volonteri nam trebaju” (SOCD12);
- ▶ interna suradnja unutar organizacije: „Svi super međusobno radimo, svi smo povezani, svi surađujemo (...)” (SOCD2), „Nas nekoliko se okupi, brainstorming, kako ćemo riješiti određenu stvar i do kraja sastanka dođemo do rješenja i idemo dalje u sljedeće probleme” (SOCD5);

- ▶ pružanje gospodarskih usluga: „Financiranje rješavamo na način da smo odlučili pružati gospodarske usluge, konkretno naplaćivati ih (...)” (SOC7), „Alternativno bi moglo biti to što i radi trenutno da osigura da to ne ide od strane projekata jer je to tako nestabilno, nego da nađe nešto, dogovori, nemam pojma, s kakvim organizacijama, firmama (...)” (SOC11); i
- ▶ supervizija: „A imamo i mogućnost supervizijskog skupa koji se održava dva puta godišnje na području naše županije...” (SOC8), „Naši odgajatelji imaju superviziju i to se pokazalo dobro” (SOC11).

Sudionici istraživanja zaposleni u ustanovama socijalne skrbi kao strategiju nošenja sa suvremenim izazovima izdvajaju:

- ▶ superviziju „Pomogla bi i supervizija” (SU1), „Pa ja imam svoju intervizijsku grupu već, evo, 13 godina (...). Imamo metasupervizora gdje onda svaka dva mjeseca se sastajemo i radimo na konkretnim problemima i slučajevima koje imamo iz sociopedagoške prakse...” (SU2); uz
- ▶ stručno usavršavanje pomoću dodatnih edukacija: „Pa smatram da trebamo stalno učiti i stalno biti uključeni u neakve inovacije (...)” (SU5), „Kada imamo prepreke u radu pomažemo si tako što podižemo kompetencije svih zaposlenika kroz različite edukacije, okrugle stolove i slično te radimo u suradnji s ostalim pružateljima usluga i ministarstvom” (SU3);
- ▶ internu suradnju unutar organizacije: „Mi kao tim socijalnih radnica, ako naiđemo na neku poteškoću, uvijek se trudimo riješiti to zajedno. Dakle sjednemo i razgovaramo na koji je način najbolje riješiti nastali problem jer je tri glave pametnije od jedne” (SU5), „Pa što se tiče suradnje s kolegama, to je isto možda taj jedan faktor koji olakšava tu suradnju. U smislu da smo, da se svi doživljavamo ravnopravnima” (SU6); te
- ▶ međuresornu suradnju, za koju smatraju da je nedostatna i mogla bi im pomoći: „(...) posjećivati što više sličnih ustanova kako bismo razmijenili iskustva” (SU3), „Mislim, uvijek se konzultiramo jedni s drugima i s drugim kolegama iz domova i centra za socijalnu skrb jer je ta međusobna suradnja jako bitna” (SU5).

4. Umjesto zaključka-

Na temelju prikazanih rezultata istraživanja zaključuje se kako sudionici koji obavljaju djelatnost socijalne skrbi u javnim ustanovama i OCD-u na području Slavonije i Baranje identificiraju socijalne probleme s kojima se susreću u radu. Zajednički problem koji sudionici iz ustanova i OCD-a identificiraju i koji nastoje riješiti jest zaštita djece od razvojne

ugroženosti i općenito im je cilj smanjenje siromaštva, što je uočljivo zbog omogućavanja ostvarivanja socijalnih prava i usluga u ustanovama socijalne skrbi i pružanja socijalnih usluga OCD-a osobama koje imaju iskustvo življenja u siromaštvu. Siromaštvo proizlazi iz nedovoljnih sredstava za zadovoljenje materijalnih potreba i nemogućnosti aktivnoga sudjelovanja u svakodnevnim društvenim aktivnostima (Bejaković, 2005; kako je citirano u Družić Ljubotina, 2012). Bitna karakteristika siromaštva jest uskraćivanje ljudskih prava, što znači nesudjelovanje u donošenju odluka u građanskom, društvenom i kulturnom životu zajednice (Družić Ljubotina, 2012). Prema Marošević, Barišić i Cafuk (2023), siromaštvo je pitanje socijalne pravde, a njegovo iskorjenjivanje neizostavan je uvjet za održivi razvoj. Ljudi se danas tijekom života suočavaju s novim društvenim rizicima kao posljedicom ekonomskih i društvenih promjena povezanih s transformacijom postindustrijskoga društva (Bežovan, Matančević i Baturina, 2016). Jedna od posljedica transformacije jest i ugroženo mentalno zdravlje građana, pa su sudionici ovoga istraživanja identificirali rad u području zaštite mentalnoga zdravlja korisnika, pri čemu je to u javnim ustanovama usmjereno na rad sa žrtvama i počiniteljima nasilja te na pružanje podrške udomiteljskim obiteljima, dok je OCD usmjeren i na zaštitu mentalnoga zdravlja osobama koje su ovisne o alkoholu, drogama i društvenim mrežama, kao i žrtvama nasilja. Svoje djelovanje predstavnici OCD-a i javnih ustanova usmjeravaju na promicanje zdravlja i blagostanja kao cilja globalnoga održivoga razvoja, rodnu ravnopravnost, smanjenje nejednakosti i kvalitetno obrazovanje. Predstavnici ustanova socijalne skrbi i OCD-a koji rade s ranjivim skupinama u društvu svoj rad usmjeravaju i na ostvarivanje prvoga globalnog cilja održivoga razvoja – „svijet bez siromaštva” – što je i očekivano s obzirom na to da je sustav socijalne skrbi usko vezan za siromašne i bavi se ponajviše ljudima koji žive u siromaštvu (Marošević i sur., 2023). Za razliku od sudionika iz javnih ustanova, predstavnici OCD-a još su usmjereni na ostvarivanje globalnih ciljeva održivoga razvoja koji se odnose na mir, pravdu i snažne institucije; održive gradove i zajednice i partnerstvom do cilja.

U pogledu suvremenih izazova s kojima se suočavaju, predstavnici OCD-a navode kako je to nedostatak volontera, pri čemu treba imati na umu da je u Republici Hrvatskoj razina volontiranja uglavnom niska (Baturina, 2022). Bežovan i Matančević (2011) navode da je samo 8,8% građana volontiralo u socijalnim organizacijama civilnoga društva u rezultatima istraživanja Indeks civilnog društva 2008. – 2010. Bolja motiviranost za sudjelovanje u volontiranju može se postići razvojem civilnoga sektora kao društvenoga dijela održivoga razvoja. Naime potrebno je imati na umu kako ljudi u lokalnoj sredini najbolje znaju prepoznati prioritetni cilj važan za njihovu lokalnu zajednicu te ga uskladiti s pojedinim globalnim ciljem održivoga razvoja i operacionalizirati pomoću adekvatnoga projekta.

Ono što je pak pozitivno jest da je u pandemijskim okolnostima bio primjetan solidarizam kroz nove oblike volonterskoga rada (Baturina, 2022). Upravo razvoj volonterstva predstavnici OCD-a smatraju resursom za suočavanje s problemima koje imaju u radu. Također financijska održivost, problem neadekvatnoga prostora, preopterećenost

djelatnika administracijom, fluktuacija i otežano zadržavanje djelatnika, nedostatak procedura u radu, samo su neki od izazova s kojima se predstavnici OCD-a s područja Slavonije i Baranje suočavaju. I u radu Matančević i Bežovan (2013) u kojem autori prikazuju rezultate istraživanja prethodno spomenutoga Indeksa civilnog društva 2008. – 2010., koji obuhvaća mjere građanske participacije, razinu organizacije, vrednote, percipirani utjecaj i vanjsku okolinu, ljudski resursi pokazali su se kao slabost organizacija civilnoga društva, a problem financijske održivosti tada je unutar sektora otežavao zapošljavanje. Prethodna istraživanja pokazuju da su ljudski resursi i izvori financiranja izvori nestabilnosti za većinu organizacija (Baturina, 2016; Baturina, 2022). Nesigurnost financiranja civilnoga sektora povezuje se s percepcijom toga sektora kao manje sigurnoga (Stec i sur., 2020). Slaba financijska održivost unutar trećega sektora u cjelini otežava zapošljavanje i zadržavanje stručnjaka te obrazovanih mladih osoba (Baturina, Bežovan i Matančević, 2019). Trajno i sustavno financiranje daje veću održivost organizacija (Banks i Hulme, 2012). Stoga je jasno kako oslanjanje na financiranje pomoću projekata ne doprinosi sigurnosti i održivosti organizacija u njihovu djelovanju, kao i mogućnosti kontinuiranoga ulaganja u ljudske resurse kao pokretače i dionike u provedbi projektnih aktivnosti. Potrebno je osigurati dugotrajnu sigurnost pomoću solventnoga financijskoga okruženja, dodatno financijski osigurano projektnim aktivnostima. Bez adekvatne financijske strukture privlačenje novih radnika postaje otežano ili gotovo u potpunosti onemogućeno na duži rok, što potvrđuju i rezultati provedenoga kvalitativnoga istraživanja, navodeći kako postoji preopterećenost zaposlenika te visoka razina stresa, bez mogućnosti organiziranja određenih programa podrške za djelatnike i/ili dodatne edukacije zbog nedovoljnih financijskih sredstava, kao i postojeće preopterećenosti cjelokupnim poslovnim zadacima. Naime i Baturina (2022) zaključuje kako su neodrživi i slabi ljudski potencijali prepreka profesionalnom razvoju OCD-a, čiji predstavnici u tome istraživanju navode da im je izazov nedostupnost priuštive supervizije i edukacije za djelatnike, spori rad javnih ustanova socijalne skrbi i nepovjerenje građana. Pitanje nepovjerenja u institucije socijalne skrbi analizirano je i u istraživanju Marošević i Lucić ispitujući stavove stanovnika Osječko-baranjske županije o zadovoljstvu radom institucija socijalne skrbi. Pritom je iznimna vrijednost povratna informacija o razlozima niske razine povjerenja – ističući kako bi se povećanje povjerenja moglo osigurati profesionalnijim i učinkovitijim radom te ljubaznijim i otvorenijim pristupom spram korisnika. Osim toga ispitanici upozoravaju na potrebu smanjenja političkoga utjecaja, korupcije te transparentnosti pri zapošljavanju kao osnovnoga predujeta povećanja povjerenja (Marošević i Lucić, 2024). Promatrajući stupanj povjerenja u institucije općenito, Marošević i Lucić ističu kako visokorazvijene zemlje obično prati viši životni standard te ujedno i viši stupanj povjerenja u institucije, odgovarajući na taj način bolje i na potrebe stanovnika. Hrvatska kao zemlja srednje i istočne Europe nažalost nije iznimka zabilježenoga nižega stupnja povjerenja u institucije, etiketiranoga obično uz skandale vezane za korupciju, duge sudske i administrativne procedure, trom zdravstveni sustav, složenu birokraciju, nedovoljnu transparentnost zapošljavanja i rada te druge probleme u državnom i lokalnom sustavu, nizak životni standard te sustavno narušavanje povjerenja u institucije. Većinu istaknutih

izazova u provedenom kvalitativnom istraživanju ovoga rada moguće je povezati s nekim od istaknutih izazova definiranih u istraživanju Marošević i Lucić (2024).

Rad s ranjivim korisničkim skupinama izazov je za sve sudionike istraživanja, a Ilijaš (2023) navodi kako je primjerice sustav socijalne skrbi upravo taj koji štiti ranjive skupine stanovnika te djeluje na njihovu društvenu integraciju. S druge strane za predstavnike javnih ustanova koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi izazovi su zahtjevi za brzim rješavanjem kriznih situacija, nedostatni kapaciteti za korisnike u ustanovama socijalne skrbi te profesionalno sagorijevanje zaposlenika. Ranija istraživanja pokazala su kako su npr. zaposlenici u udrugama preopterećeni poslom (Juretić, Jakovčić i LORI, 2014). Doživljeni stres na poslu i umor u kombinaciji s nedostatnom prevencijom i intervencijom stvara rizik od sagorijevanja (Stec i sur., 2020). Profesionalno sagorijevanje bolesti je epidemioloških razmjera koja se danas smatra fenomenom za razmatranje u svim profesionalnim skupinama (Nadon, De Beer i Morin, 2022). Poznato je i ponajviše istraživano u domeni pomažućih i uslužnih zanimanja u kojima je bit posla odnos između davatelja i primatelja (Barišić, 2023b). Sagorijevanje je priznato kao profesionalna bolest u 14 zemalja Europske unije, ali je samo u Latviji službeno navedeno kao profesionalna bolest (Barišić, 2023b). Sindrom sagorijevanja na poslu rezultat je kronične izloženosti stresovima, pa je pitanje jesu li ti izazovi sudionicima istraživanja ujedno i izvori stresa jer, ako jesu, onda je činjenično kako na njihovu smanjivanju treba raditi žurno. Dragičević (2023) navodi kako u OCD-ima stres i umor doživljavaju voditelji, zaposlenici i volonteri. Jedan od načina pomoći i prevencije sagorijevanja jest supervizija koju sudionici ovoga istraživanja identificiraju kao strategiju koja im može pomoći u nošenju sa suvremenim izazovima i problemima u radu. Zaposlenicima se pomoću supervizije pruža osobna i profesionalna pomoć i podrška koja osnažuje i povećava njihovu otpornost u profesionalnom kontekstu, što u konačnici sprječava i smanjuje rizik od nelagode i stresa (Ajduković i sur., 2018). U kvalitativnom istraživanju kojemu je jedan od ciljeva bio dobiti uvid u profesionalni stres u udrugama, koje se bave zaštitom ljudskih prava te pružaju usluge i neposrednu pomoć ljudima Dragičević (2023) navodi kako supervizija ima pozitivne ishode koji se ogledaju u samosvještavanju supervizanata, sprječavanju i smanjenju profesionalnoga stresa, profesionalnom razvoju, boljoj profesionalnoj učinkovitosti, učenju i novim uvidima, dobrobiti za zdravlje i razrješavanju uloga i funkcija u organizaciji. Suvremeni izazov, ali i ono što smatraju da bi im omogućilo da se lakše nose s problemima u radu, za predstavnike javnih ustanova koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi u Slavoniji i Baranji jest međuresorna suradnja. Suradnja, prema Ajduković, „znači zajednički rad, zajedničko rješavanje otvorenih pitanja te se radi o složenom procesu koji uključuje usklađene politike, jasne standarde i procedure unutar svakog resora, prepoznavanje dodirnih točaka između dionika različitih resora, znanje o funkcioniranju npr. zaštite djece, stvaranju preduvjeta za uzajamnu podršku među sustavima, kompetentni ljudski resursi koji dijele vrijednosti i neka znanja te vremenu koje će omogućiti međuresornu suradnju” (Ajduković, 2021: 16 i 17). Tu odmah povezujemo kako svi sudionici istraživanja navode da je za njih strategija suočavanja sa suvremenim izazovima i problemima interna suradnja unutar organizacije,

a jedna od pretpostavki međuresorne suradnje jest unaprjeđenje suradnje unutar svakoga sustava (Ajduković, 2021). Jedan od načina suočavanja sa suvremenim izazovima za predstavnike djelatnika javnih ustanova jest edukacija, dok je za predstavnike OCD-a pružanje gospodarskih usluga. Sudionici ovoga istraživanja opisali su i kako vrednuju i prate pružanje usluga, a zajedničko im je što su usmjereni na procjenu zadovoljstva krajnjega korisnika. U neposrednom radu s korisnicima polaze iz različitih teorijskih pristupa (pogledati poglavlje *Rezultati*), a ovdje ćemo istaknuti model lokalnoga razvoja. Važnost lokalnoga pristupa temelji se na znanju stanovnika njihova područja o prednostima i nedostacima lokaliteta življenja, kao i potencijalima i mogućnostima koje im stoje na raspolaganju. Kako navode Marošević i Bošnjak (2018) pokretanje razvoja moguće je od lokalne razine, pri čemu je globalizaciju potrebno i moguće prilagoditi uvjetima na lokalnoj razini, tj. potrebno uskladiti s mogućnostima lokalne sredine te na taj način pokrenuti tzv. proces globalizacije.

Općenito, rezultati ovoga istraživanja pokazuju kako zaposlenici ustanova i OCD-a koji obavljaju djelatnost socijalne skrbi doživljavaju ostvarivanje globalnih ciljeva održivoga razvoja, s kojim suvremenim izazovima se suočavaju u svome radu, koje teorijske pristupe primjenjuju, kako vrednuju svoje usluge. Ono što je svim sudionicima istraživanja zajedničko u pogledu vrednovanja usluga je procjena zadovoljstva uslugom od strane korisnika usluge, što ujedno identificiraju i kao pokazatelja uspješnosti svoga posla. Ipak, namjerni uzorak i kvalitativna metodologija onemogućavaju generalizaciju rezultata. Ono što je također metodološko ograničenje jest činjenica kako je obuhvaćanje svih predviđenih tema i pitanja u predviđenom vremenu tijekom provedbe istraživanja otežavalo opširno odgovaranje pojedinih sudionika. Moguće je da su studenti koji su provodili intervju, iako su prošli edukaciju za provedbu intervju, zbog manjka iskustva dobili neke jednoznačne odgovore te nisu postavljali potpitanja i na taj način produbili razumijevanje dobivenih odgovora, što je bio cilj izbora polustrukturiranog intervju. Kako su studenti koji su provodili intervju pomažuće profesije (svi su prvostupnici socijalnoga rada), postojala je mogućnost ulaska u ulogu pomagača koju objašnjava i navodi u svome radu Čorkalo Biruški (2014). Postupku obrade podataka pristupilo se dvostrukim kodiranjem, te smatramo kako smo na taj način povećali valjanost istraživanja. Smatramo kako bi buduća istraživanja trebala biti provedena na nacionalnom uzorku, a sadržajno usmjerena i na istraživanje izvora stresa osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi u ustanovama i OCD-u.

Uzimajući u obzir dobivene rezultate u istraživanju, predlažemo za održivi razvoj javnih ustanova i OCD-a koji obavljaju djelatnost socijalne skrbi na području Slavonije i Baranje:

- ▶ promicanje volonterstva u javnosti (već od predškolske dobi)
- ▶ ulaganje u ljudske resurse pomoću edukacija i supervizije psihosocijalnoga rada
- ▶ trajno financiranje OCD-a i provedbu edukacije o financijskom upravljanju

- ▶ usvajanje osnova o znanosti o organizaciji, upravljanju organizacijama te ljudskim resursima i potencijalima
- ▶ razvijanje sustava održivosti kao osnove u promicanju (lokalnoga) razvoja
- ▶ daljnji rad na razvoju i uspostavi međuresorne suradnje preko županijskih i nacionalnih timova u pojedinim područjima rada (npr. rad u području zaštite dobrobiti djece, tim za vrednovanje i praćenje kvalitete pružanja socijalnih usluga).

Zahvala

Zahvaljujemo, prije svega, svim sudionicama i sudionicima koji su bili dio ovoga istraživanja te su s radošću sudjelovali u razgovoru sa studentima prve godine diplomskoga studija Socijalnoga rada na Pravnom fakultetu Osijek, kojima smo također posebno zahvalni. Zahvaljujemo i našem bliskom suradniku prof. Ericu Kyeru sa Sveučilišta u Indiani iz Sjedinjenih Američkih Država, koji nas je u zajedničkim razgovorima inspirirao i u nama probudio znanstvenu znatiželju za otkrivanjem dublje spoznaje o suvremenim izazovima s kojima se susreću zaposlenici ustanova i OCD-a koji obavljaju djelatnost socijalne skrbi u Slavoniji i Baranji.

Literatura

Ajduković, D. (2008). Odgovornost istraživača i valjanost kvalitativne metodologije (Responsibility of researchers and validity of qualitative methodology). U: N. Koller-Trbović i A. Žižak (Ur.) Kvalitativni pristup u društvenim znanostima. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, 39-53.

Ajduković, M., Cajvert, Lj., Judy, M., Knopf, W., Kuhn, H., Madai, K. i Voogd, M. (2018). ECVision: Europski pojmovnik supervizije i *coaching*. U: Ajduković, M. (Ur.), Supervizija i coaching u Europi: Koncepti i kompetencije. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada i HDSOR, 15–47.

Ajduković, M. (2021). Smjernice za unapređenje međuresorne suradnje u zaštiti dobrobiti djece. Kako postići „novi pogled” na „staru temu” suradnje? Zagreb: Ured UNICEF-a za Hrvatsku u suradnji s Društvom za psihološku pomoć.

Banks, N. i Hulme, D. (2012). The role of NGOs and civil society in development and poverty reduction. Working Paper for the book: Turner, W., McCourt, M. i Hulme D. (Ur.) (2013). Governance, Management and Development. London: University of Manchester. Brooks World Poverty Institute. 978-1-907247-70-5.

- Barišić, A. (2023a). Implementacijsko i integracijsko učenje: zagovaranje i zastupanje ranjivih grupa u zajednici. U: Ilić, V. (Ur.) *Vulnerabilnosti savremenog doba: pojedinac i porodica*. Beograd: NM Libris, 63–80.
- Barišić, A. (2023b). Odrednice profesionalnog stresa, sagorijevanja i mentalnog zdravlja udomiteljica za djecu. *Doktorski rad*. Sveučilište u Zagreb, Pravni fakultet u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada.
- Baturina, D. (2016). Utjecaj trećeg sektora na socio-ekonomski razvoj Republike Hrvatske. *Doktorski rad*. Sveučilište u Zagreb, Pravni fakultet u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada.
- Baturina, D. (2022). Uvidi u djelovanje civilnog društva u hrvatskoj u vrijeme pandemije bolesti Covid-19. *Pravni vjesnik*, 38(3-4), 133-157. <https://doi.org/10.25234/pv/22774>
- Baturina, D., Bežovan, G. i Matančević, J. (2019). Challenges of third sector development in Croatia. U: Martin Auferbauer, Gordana Berc, Arno Heimgartner, Ljiljana Rihter, Rory Sundbay (Ur.), *Social Development Today: Ways of Understanding & Practices*. LIT Verlag GmbH & Co. KG Wien, 69-87.
- Baturina, D. i Matančević, J. (2023). Socijalne inovacije u području održivog razvoja u Hrvatskoj. *Socijalna ekologija*, 32(2), 95–128. <https://doi.org/10.17234/SocEkol.32.2.1>
- Bejaković, P. (2005). Uloga gospodarsko-političkih mjera u ublažavanju siromaštva u Hrvatskoj. *Financijska teorija i praksa*, 29(1), 97–118.
- Bežovan, G. i Matančević, J. (2011). Izgradnja identiteta: izazovi profesionalizacije organizacija civilnog društva. *CIVICUS-ov Indeks civilnog društva u Hrvatskoj (istraživački izvještaj)*. Zagreb: CERANEO – Centar za razvoj neprofitnih organizacija. Preuzeto s www.ceraneo.hr
- Bežovan, G., Matančević, J. i Baturina, D. (2016). Socijalne inovacije kao doprinos jačanju socijalne kohezije i ublažavanju socijalne krize u europskim urbanim socijalnim programima. *Revija za socijalnu politiku*, 23(1): 61–80.
- Bežovan, G. i Zrinščak, S. (2007). Postaje li civilno društvo u Hrvatskoj čimbenikom društvenih promjena?, *Revija socijalne politike*, 14(1): 1–27. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/file/47912>
- Braun, V. i Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2): 77–101.
- Brkić, M. (2010). Zastupanje u socijalnom radu. Beograd: Fakultet političkih nauka i Čigoja štampa, Beograd
- Creswell, J. W. i Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative &

Mixed Methods Approaches. New York, NY: SAGE.

Čorkalo Biruški, D. (2014). Etički izazovi kvalitativnih istraživanja u zajednici: od planiranja do istraživačkog izvješaja. *Ljetopis socijalnog rada*, 21(3), 393–423.

Dragičević, T. (2023). Uloga supervizije u smanjenju profesionalnog stresa u organizacijama civilnog društva. *Specijalistički rad*. Sveučilište u Zagreb, Pravni fakultet u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada.

Družić Ljubotina, O. (2012). Subjektivna kvaliteta života ljudi koji žive u siromaštvu i zaposlenih osoba različitog materijalnog statusa. *Ljetopis socijalnog rada*, 19(1), 5–28. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/82945>

European Commission (2022). DG NEAR Guidelines for EU Support to Civil Society in the Enlargement region 2021-2027. Preuzeto s <https://neighbourhood-enlargement.ec.europa.eu/system/files/2022-10/EU-Guidelines-for-Support-to-Civil-Society-in-the-Enlargement-region-2021-2027.pdf>

European Commission (2023). Voluntary Reviews of SDG implementation. Preuzeto s https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/sustainable-development-goals/voluntary-reviews-sdg-implementation_en?prefLang=hr (pristupljeno: 14. 7. 2024.)

Europski revizorski sud. Preuzeto s <https://www.eca.europa.eu/hr/sustainable-development-goals>, (pristupljeno: 14. 6. 2024.)

Juretić, J., Jakovčić, I. i „LORI” (2014). *Rodna ravnopravnost u vrednovanju rada i zadovoljstva radom u organizacijama civilnoga društva*. Prostor rodne i medijske kulture „K-zona” Zagreb, Lezbijska organizacija Rijeka „Lori”, „Zora”, Čakovec, Udruga DEVO Mladih Bonsai, Dubrovnik, Udruga Pobjede, Osijek.

Knežević, M., Miljenović, A. i Branica, V. (2013). *Teorija socijalnog rada*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada, Zavod za socijalni rad.

Kustec Lipicer, S. (2012). *Vrednovanje javnih politika*. Bjelovar: Narodna knjižnica „Petar Preradović”.

Marošević, K., Barišić, A. i Cafuk, B. (2023). Siromaštvo i socijalna isključenost nezaposlenih osoba – perspektiva socijalnog rada. *Pravni vjesnik*, 39(3–4), 163–193. <https://doi.org/10.25234/pv/26072>

Marošević, K. i Bošnjak, D. (2018). Regional development and glocalisation: Theoretical framework. *Ekonomski vjesnik: Review of Contemporary Entrepreneurship, Business, and Economic Issues*, 31(1), 201–213. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/202014>, (pristupljeno: 15. 6. 2024.).

Marošević, K. i Lucić, N. (2024). Institutions Importance and Determination of Trust in Social Welfare System, U: Kyere,E., Marošević, K. i Luca Sugawara, C. (Ur.) In this World Together: Global Social Work and Social Development, Faculty of Law Osijek, Osijek, 61–87.

Matančević, J. i Bežovan, G. (2013). Dometi i ključni čimbenici razvoja civilnog društva u Hrvatskoj temeljem tri vala istraživanja. *Revija za socijalnu politiku*, 20(1), 21–40. <https://doi.org/10.3935/rsp.v20i1.1109>

Nadon, L., De Beer, L. T. i Morin, A. J. S. (2022). Should Burnout Be Conceptualized as a Mental Disorder? *Behavioral Sciences*, 12(3), 82. <https://doi.org/10.3390/bs12030082>

Naeem, M., Ozuem, W., Howell, K. i Ranfagni, S. (2023). A Step-by-Step-Process of Thematic Analysis to Develop a Conceptual Model in Qualitative Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 22. <https://doi.org/10.1177/16094069231205789>

Our World in Data (2024). Civil Society Participation Index. Preuzeto s <https://ourworldindata.org/grapher/civil-society-participation-index?tab=table&time=2003..latest®ion=Europe&showSelectionOnlyInTable=1> (pristupljeno: 14. 7. 2024.).

Stec, M., Grabowski, P., Jedrzejewska, P., Pluta, K. Monika, Ivanov, G., Marina Milković, M. i Hauptman, T. (2020). Sindrom sagorijevanja u nevladinim organizacijama u Poljskoj, Hrvatskoj i Sloveniji. Zaključci intervju sa stručnjacima i stručnjakinjama. Burnout Aid Erasmus+ projekt. Culture Shock Fondacija, Poljska K-zona, Hrvatska Mesto žensk / City of Women, Slovenija.

Šimleša, D. (2008). *Prepreke i mogućnosti za održivi razvoj Hrvatske, Analiza indikatora održivosti – ekološki otisak stopala i indeks ljudskog razvoja*. Doktorska disertacija. Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.

Ujedinjeni narodi (UN) (2015). *Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. Preuzeto s <https://sdgs.un.org/sites/default/files/publications/21252030%20Agenda%20for%20Sustainable%20Development%20web.pdf> (pristupljeno: 20. 5. 2024.)

Uredba Europskog parlamenta i Vijeća (EU) 2016/679 od 27. travnja 2016. godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te stavljanju izvan snage Direktive 95/46 EZ (Opća uredba o zaštiti podataka). OJ L 119, 4. 5. 2026.

Wendt, A. (1999). *Social Theory of International Poltics*. Cambridge: Cambridge University.

Zakon o socijalnoj skrbi, *Narodne novine*, 18/22, 46/22, 119/22, 71/23, 156/23.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS FOR PUBLIC INSTITUTIONS AND CIVIL SOCIETY ORGANISATIONS IN SLAVONIA AND BARANJA

Anita BARIŠIĆ

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Law Osijek, Ulica Stjepana Radića 13, Osijek, Croatia
abarasic@pravos.hr

Katarina MAROŠEVIĆ

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Law Osijek, Ulica Stjepana Radića 13, Osijek, Croatia
kmarosev@pravos.hr

Abstract

People today face numerous social risks throughout their lives, leading to conditions of social and material deprivation that impact vulnerable groups such as children and youth, individuals with disabilities and children with difficulties, the elderly, and those with dependencies. The aim of this work, based on results from qualitative research, is to gain insight into the achievement of global sustainable development goals by public institutions and civil society organisations in Slavonia and Baranja, and to provide recommendations for inclusion in public policies.

The research, guided by social constructivism theory, was conducted on a purposive sample using semi-structured interviews in 2021/2022 and 2023/2024. Fifteen representatives of civil society organisations and six representatives of public institutions participated, all of whom provide services to vulnerable groups in Slavonia and Baranja. Data were analysed using thematic analysis. The results indicated that representatives of civil society organisations and public institutions align their efforts towards achieving Global Goal 1. No Poverty, followed by Goals 3. Good Health and Well-being, 4. Quality Education, 5. Gender Equality, 11. Sustainable Cities and Communities, 16. Peace, Justice and Strong Institutions, and 17. Partnerships for the Goals.

The results also showed that organisations and public institutions mainly conduct evaluations focusing on user satisfaction, and in the process of achieving the goals, they encounter numerous challenges. Civil society representatives cite organisational, social, and personal challenges in their work, while public institution representatives identify challenges related to working with users. For achieving global goals and sustainability, civil society representatives consider volunteering an exceptionally important resource.

To maintain direction towards sustainability and the achievement of sustainable development goals, organisations and public institutions base their work on theories, models, and approaches related to social work (systems theory, psychosocial approach, feminist theory, advocacy model, empowerment theory, aging theory, social control theory, attachment theory, local development model, and the concept of quality of life), emphasizing a multidisciplinary approach in service delivery, grounded in human and social rights.

Volunteering and achieving financial sustainability are crucial for civil society organisations. Public institutions assess the direction of public policy solutions through a top-down approach, while civil society organisations view policy influence through a bottom-up approach. A limitation of the research was the transformation process of two public institutions during data collection. Nevertheless, recommendations from the results could be of exceptional value in organizing and deciding on services for vulnerable groups in the community to achieve sustainability and internationally established goals.

Keywords: sustainability, civil society, social constructivism, social work, public policies

Key message of the paper: Responsible financial management, the development of volunteering, and intersectoral cooperation are essential for achieving sustainable services that civil society organisations and public institutions provide to vulnerable groups in Slavonia and Baranja.