

Doživljaj profesionalnog stresa i potreba za supervizijom kod djelatnika tretmana u kaznenim tijelima Republike Hrvatske

Cifrek-Kolarić, Marta

Professional thesis / Završni specijalistički

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:837807>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-31**



Repository / Repozitorij:

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)





Sveučilište u Zagrebu
PRAVNI FAKULTET
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Marta Cifrek-Kolarić

**DOŽIVLJAJ PROFESIONALNOG
STRESA I POTREBA ZA SUPERVIZIJOM
KOD DJELATNIKA TRETMANA U
KAZNENIM TIJELIMA REPUBLIKE
HRVATSKE**

ZAVRŠNI SPECIJALISTIČKI RAD

Zagreb, 2022.



Sveučilište u Zagrebu

PRAVNI FAKULTET
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA
*POSLIJEDIPLOMSKI SPECIJALISTIČKI STUDIJ IZ
SUPERVIZIJE
PSIHOSOCIJALNOG RADA*

Marta Cifrek-Kolarić

**DOŽIVLJAJ PROFESIONALNOG
STRESA I POTREBA ZA SUPERVIZIJOM
KOD DJELATNIKA TRETMANA U
KAZNENIM TIJELIMA U REPUBLICI
HRVATSKOJ**

ZAVRŠNI SPECIJALISTIČKI RAD

Mentorica: prof. dr. sc. Maja Laklija

Zagreb, 2022.



University of Zagreb

FACULTY OF LAW
SOCIAL WORK STUDY CENTRE
*POST-GRADUTE EDUCATION IN
SUPERVISION OF PSYCHOSOCIAL WORK*

Marta Cifrek-Kolarić

**EXPERIENCE OF PROFESSIONAL
STRESS AND NEED FOR SUPERVISION
AMONG TREATMENT STAFF IN
CORRECTIONAL INSTITUTIONS IN
CROATIA**

FINAL SPECIALIST PAPER

Mentor: prof. dr. sc. Maja Laklija

Zagreb, 2022

SADRŽAJ

1. UVOD	1
1.1. Ustrojstvo zatvorskog sustava u Republici Hrvatskoj.....	2
1.1.1. Djelatnici zatvorskog sustava.....	4
1.1.2. Djelatnici tretmana	5
1.2. Profesionalni stres i sindrom sagorijevanja na poslu	7
1.2.1. Profesionalni stres i sindrom sagorijevanja na poslu kod djelatnika kaznenih tijela- pregled literature.....	10
1.2.2. Istraživanja profesionalnog stresa i sindroma sagorijevanja na poslu kod djelatnika kaznenih tijela u Republici Hrvatskoj	14
1.3. Određenje i modeli supervizije.....	17
1.3.1. Razvoj supervizije psihosocijalnog rada u Republici Hrvatskoj.....	21
1.3.2. Uvođenje supervizije psihosocijalnog rada u sustav pravosuđa u Republici Hrvatskoj	23
2. CILJEVI I PROBLEMI ISTRAŽIVANJA	25
2.1. Ciljevi istraživanja.....	25
2.2. Problemi istraživanja.....	25
2.3. Hipoteze istraživanja	26
3. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA	26
3.1. Tip nacrtu istraživanja	26
3.2. Uzorak sudionika.....	26
3.3. Mjerni instrumenti.....	27
3.4. Metoda i postupak prikupljanja podataka	31
3.5. Metoda obrade i analize podataka	32
3.6. Etičke implikacije provođenja istraživanja	33

4. REZULTATI I RASPRAVA	34
4.1. Socio-demografska i profesionalna obilježja djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH	34
4.2. Neki aspekti radnih uvjeta djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu u Republici Hrvatskoj	38
4.3. Doživljaj profesionalnog stresa i sindroma sagorijevanja kod djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu u RH.....	43
4.4. Iskustvo sa supervizijom djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH.....	54
4.5. Motivi djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH za uključivanje u superviziju .	56
4.6. Očekivanja od supervizije djelatnika Odjela tretmana u kaznenim tijelima u RH	60
4.7. Razlike u doživljaju emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu s obzirom na socio- demografska obilježja djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH.....	64
4.8. Povezanost doživljaja emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu s nekim aspektima radnih uvjeta djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH.....	69
4.9. Povezanost između emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu sa motivacijom za uključivanje u superviziju i očekivanjima od supervizije djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH	71
4.10. Ograničenja istraživanja.....	74
4.11. Prijedlozi za daljnja istraživanja.....	75
4.12. Znanstvene i praktične implikacije istraživanja	76
5. ZAKLJUČAK	79
6. LITERATURA.....	82
7. PRILOZI.....	87
7.1. Sadržaj e-maila poslanog djelatnicima tretmana dana 23. siječnja 2022. godine	87
7.2. Sadržaj e-maila poslanog djelatnicima tretmana dana 14. veljače 2022. godine	87
7.3. Upitnik za djelatnike tretmana u kaznenim tijelima u RH	88

DOŽIVLJAJ PROFESIONALNOG STRESA I POTREBA ZA SUPERVIZIJOM KOD DJELATNIKA TRETMANA U KAZNENIM TIJELIMA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Sažetak:

Ciljevi ovog istraživanja su (1) utvrditi doživljene emocionalne odgovore na posao, simptome stresa i intenzitet sagorijevanja na poslu kod djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u Republici Hrvatskoj i (2) utvrditi korelate koji doprinose objašnjenju njihova motiva i spremnosti za uključivanjem u superviziju i njihovih očekivanja od supervizije. Istraživanjem je obuhvaćeno 60 ispitanika (52 žene i 8 muškaraca). Uzorak je prigodni. Rezultati pokazuju da djelatnici tretmana u kaznenim tijelima u RH doživljavaju više pozitivnih nego negativnih emocija povezanih s poslom te izvještavanju o doživljavanju različitih bihevioralnih i tjelesnih simptoma profesionalnog stresa te simptoma socijalne izolacije, ali u prosjeku rjeđe od jednom mjesečno. 48,33% ispitanika ne doživljava značajnije simptome sagorijevanja na poslu, 25% ispitanika doživljava simptome početnog sagorijevanja, a 26,67% njih simptome visokog stupnja sagorijevanja. Socio-demografske varijable nisu pokazale značajnu povezanost sa doživljajem profesionalnog stresa i sagorijevanja te su jedine razlike utvrđene u intenzitetu sagorijevanja s obzirom na trenutno radno mjesto (viši stručni savjetnici za tretman doživljavaju veći intenzitet sagorijevanja na poslu od voditelja Odjela/Odsjeka tretmana) i u doživljaju tjelesnih simptoma stresa s obzirom na spol (žene češće od muškaraca izvještavaju o doživljavanju tjelesnih simptoma stresa). Od organizacijskih faktora koji su ispitivani u ovom istraživanju najznačajniji doprinos doživljavanju profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu pokazali su podrška rukovodstva te zadovoljstvo organizacijom rada i atmosferom na poslu. Oko 60% ispitanika izjavljuje da je do sada imalo iskustva sa supervizijom. Veće doživljavanje profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu značajno je povezano sa smanjenjem profesionalne odgovornosti i profesionalne usamljenosti kao motiva za uključivanje u superviziju, ali i uključivanja u superviziju po nalogu i/ili uputi nadređenih. Doživljavanje profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu nije pokazalo značajnu povezanost sa očekivanjima od supervizije službenika tretmana koji su sudjelovali u ovom istraživanju. Na osnovi dobivenih rezultata predložene su praktične implikacije i smjernice za daljnja istraživanja i postojeću praksu.

Ključne riječi: djelatnici tretmana, kaznena tijela, profesionalni stres, sagorijevanje na poslu, supervizija

EXPERIENCE OF PROFESSIONAL STRESS AND NEED FOR SUPERVISION AMONG TREATMENT STAFF IN CORRECTIONAL INSTITUTIONS IN CROATIA

Summary:

The objectives of this study are (1) to determine the experienced emotional responses to work, symptoms of job stress and intensity of job burnout in treatment staff in correctional institutions in Croatia and (2) to determine correlates that contribute to explaining their motives for inclusion in supervision and their expectations of supervision. The sample included 60 respondents (52 women and 8 men) and is occasional. According to results of this study, treatment staff in correctional institutions in Croatia experience more positive than negative emotional response to work and they experience different behavioral and physical symptoms of job stress and symptoms of social isolation but in average less than once a month. 48,33% of respondents do not experience significant symptoms of job burnouts, 25% of them experience symptoms of initial burnout and 26,67% of them experience high level of job burnout. Socio-demographic variables did not show a significant association with experience of job stress and job burnout and the only differences were found in burnout intensity compared to the current job position (senior treatment advisors experience higher burnout intensity than treatment staff who work as a head of treatment department) and physical symptoms of job stress compared to gender (women more often than men report experiencing physical symptoms of stress). Of the considered organizational factors examined in this study support of management and satisfaction with work organization and atmosphere at work seem to be the most significant factors that contribute to experiencing job stress and job burnout. About 60% of respondents state that they have had experience with supervision so far. Greater experience of job stress and job burnout is significantly associated with reduced professional responsibility and professional loneliness as a motive for inclusion in supervision and with inclusion in supervision by order and/or instruction of superiors. Experiencing job stress and job burnout did not show a significant association with expectations from supervision of treatment staff who participated in this study. Based on the obtained results, practical implications and guidelines for further research and existing practice are proposed.

Key words: treatment staff, correctional institutions, job stress, job burnout, supervision

1. UVOD

Iako su istraživanja psihološke dobrobiti djelatnika zatvorskog sustava u Republici Hrvatskoj relativno rijetka te je većina dostupnih istraživanja provedena u zemljama poput SAD-a, Australije, Nizozemske, Danske, Kanade itd. (Novak, Laušić i Jandrić Nišević, 2008), u posljednja dva desetljeća može se primijetiti sve veći interes istraživača i za to područje, pa je tako tijekom 2007. godine na Odsjeku za kriminologiju Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta u Zagrebu pokrenut znanstveni projekt „Emocionalno dobrostanje i sagorijevanje na poslu zatvorskog osoblja“ (Mikšaj-Todorović, Novak, 2008), a tijekom 2017. godine na Institutu društvenih znanosti Ivo Pilar proveden je projekt „Psihosocijalna klima u zatvorima – perspektiva zatvorenika i službenika“ (Ministarstvo pravosuđa, 2017).

Nadalje, još jedan pozitivan pomak u brizi za psihološku dobrobit djelatnika, ali i za bolje funkcioniranje sustava u cjelini, ogleda se u činjenici da je tijekom 2019. godine Ministarstvo pravosuđa i uprave Republike Hrvatske pokrenulo projekt „Unaprjeđenje kvalitete pravosuđa kroz jačanje kapaciteta zatvorskog i probacijskog sustava te sustava za podršku žrtvama i svjedocima“ koji je usmjeren na razvoj i jačanje ljudskih potencijala, a jedna od projektnih aktivnosti je osiguravanje stručne supervizije službenicima zatvorskog sustava, probacije i sustava podrške žrtvama i svjedocima koji svakodnevno rade u specifičnim uvjetima i u riziku su od izgaranja od profesionalnog stresa.

Iako se pod pojmom zatvorskog osoblja u istraživanjima obično podrazumijevaju različite kategorije zaposlenika ovisno o ustrojstvu zatvorskog sustava u pojedinim zemljama (Mikšaj-Todorović i Novak, 2008), a u istraživanjima na hrvatskom uzorku najčešće se govori o djelatnicima osiguranja, tretmana i djelatnicima zaduženima za rad i strukovnu izobrazbu zatvorenika, u fokusu ovog istraživanja biti će isključivo djelatnici tretmana koji su s obzirom na svakodnevni neposredan rad sa zatvorenicima identificirani kao posebno rizična skupina za doživljavanje profesionalnog stresa. S obzirom na specifičnosti posla koji obavljaju u većem su riziku i za doživljavanje sindroma sagorijevanja koji je jedna od najnepovoljnijih posljedica dugotrajne izloženosti profesionalnom stresu (Ajduković i Ajduković, 1996). Naime, brojna istraživanja profesionalnog stresa utvrdila su da su doživljavanju stresa podložnija ona zanimanja koja su usmjerena na rad s ljudima što u najvećoj mjeri uključuje struke usmjerene

na pomaganje ljudima u rješavanju njihovih životnih problema (Cuculić, 2006), a svakodnevni susreti s ljudima koji imaju značajne životne i emocionalne teškoće predstavljaju veliko opterećenje za psihički život pomagača (Ajduković i Ajduković, 1996).

S obzirom na sve navedeno, a kako bi se omogućila što kvalitetnija implementacija supervizije u zatvorski sustav Republike Hrvatske, ali i dobile smjernice za daljnje unaprjeđenje sustava u cjelini i osiguravanje boljih uvjeta rada za tretmanske službenike, a posredno i osiguravanje bolje kvalitete usluga za njihove korisnike, svrha ovog istraživanja je ispitati neke aspekte doživljavanja profesionalnog stresa u uzorku djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u Republici Hrvatskoj te utvrditi relaciju između doživljavanja profesionalnog stresa i njihova iskustva i potrebe za supervizijom.

1.1. Ustrojstvo zatvorskog sustava u Republici Hrvatskoj

Zatvorski sustav može se definirati kao skup pravila kojima se regulira način izvršenja kazne i metode i tehnike koje se upotrebljavaju pri izvršenju kazne (Knežević, 2008).

Prema izvješću o stanju i radu kaznionica, zatvora i odgojnih zavoda za 2020. godinu (Vlada RH, 2021) zatvorski sustav Republike Hrvatske organiziran je na način da je unutar Ministarstva pravosuđa i uprave ustrojen Središnji ured Uprave za zatvorski sustav i probaciju koji je upravna organizacija za zatvorski sustav i probaciju te obavlja upravne i stručne poslove koji se odnose na zatvorski sustav te poslove probacije.

Organizacijska struktura zatvorskog sustava Uprave za zatvorski sustav i probaciju Ministarstva pravosuđa i uprave sastoji se od: Središnjeg ureda za zatvorski sustav, sedam kaznionica (Kaznionica u Glini, Kaznionica u Lepoglavi, Kaznionica u Lipovici-Popovači, Kaznionica u Požegi, Kaznionica u Turopolju, Kaznionica u Valturi i Zatvorska bolnica u Zagrebu), četrnaest zatvora (Zatvor u Bjelovaru, Zatvor u Dubrovniku, Zatvor u Gospiću, Zatvor u Karlovcu, Zatvor u Osijeku, Zatvor u Požegi, Zatvor u Puli, Zatvor u Sisku, Zatvor u Splitu, Zatvor u Šibeniku, Zatvor u Zadru, Zatvor u Varaždinu i Zatvor u Zagrebu), dva odgojna zavoda (Odgojni zavod u Požegi i Odgojni zavod u Turopolju), Centra za dijagnostiku u Zagrebu i Centra za izobrazbu.

Kaznionice su ustrojene kao posebne ustrojstvene jedinice Uprave za zatvorski sustav i probaciju radi izvršavanja kazne zatvora izrečene u kaznenom postupku, sigurnosnih mjera izrečenih uz kaznu zatvora i kazne maloljetničkog zatvora dok su zatvori posebne ustrojstvene

jedinice Uprave za zatvorski sustav i probaciju radi izvršavanja mjere istražnog zatvora, kazne zatvora izrečene u kaznenom, prekršajnom i drugom sudskom postupku. Poslovi kaznionica i zatvora su: osiguranje kaznionica/zatvora, održavanje unutarnjeg reda i nadzora nad zatvorenicima, poslovi dežurstva i sprovođenja zatvorenika, smještaj, prehrana i osiguravanje odgovarajuće opreme za zatvorenike, predlaganja, provedbe i praćenja pojedinačnih programa izvršavanja kazne zatvora, obrazovanje zatvorenika, organiziranja slobodnog vremena zatvorenika, organizacije rada i strukovne izobrazbe zatvorenika, zdravstvene zaštite zatvorenika, vođenja propisanih evidencija, službeničkih i financijsko-knjigovodstvenih poslova te obavljanje ostalih poslova koji osiguravaju upravljanje i rad kaznionicama/zatvorima.

Odgojni zavodi su ustrojeni kao posebne ustrojstvene jedinice Uprave za zatvorski sustav i probaciju za izvršavanje odgojne mjere upućivanja u odgojni zavod izrečene u kaznenom postupku maloljetnim počiniteljima kaznenog djela, te drugih poslova potrebnih za upravljanje i rad odgojnih zavoda izvan sjedišta Ministarstva pravosuđa i uprave.

Centar za dijagnostiku u Zagrebu ustrojen je kao posebna ustrojstvena jedinica Uprave za zatvorski sustav i probaciju izvan sjedišta Ministarstva pravosuđa i uprave, a arhitektonski čini dio Zatvora u Zagrebu, u koji se upućuju se sve osobe osuđene na kaznu zatvora dulju od šest mjeseci, a osobe osuđene na kaznu zatvora do šest mjeseci u pravilu se upućuju u zatvore najbliže mjestu prebivališta zatvorenika. Za vrijeme boravka zatvorenika u Centru za dijagnostiku u Zagrebu, stručnjaci različitih specijalnosti obavljaju poslove psihosocijalne dijagnostike zatvorenika u svrhu izrade prijedloga pojedinačnog programa izvršavanja kazne zatvora kao i prijedloga o izboru vrste i tipa kaznenog tijela gdje će se nastaviti izvršavanje kazne zatvora, o čemu odluku donosi Središnji ured za zatvorski sustav.

Centar za izobrazbu ustrojen je kao posebna ustrojstvena jedinica Uprave za zatvorski sustav i probaciju izvan sjedišta Ministarstva pravosuđa i uprave, radi obavljanja stalne stručne izobrazbe zaposlenika kaznionica, zatvora, odgojnih zavoda i Centra za dijagnostiku u Zagrebu. Prema složenosti, opsegu i sadržaju poslova izvršavanja kazne zatvora u kaznionicama i zatvorima mogu se ustrojiti unutarnje ustrojstvene jedinice radi obavljanja poslova osiguranja, tretmana, općih i pravnih poslova, poslova zdravstvene zaštite, poslova rada i strukovnog obrazovanja zatvorenika, financijsko-knjigovodstvenih poslova te drugih poslova sukladno potrebama službe (Zakon o izvršavanju kazne zatvora, čl. 27. st. 1. i 2., NN 14/21).

1.1.1. Djelatnici zatvorskog sustava

Djelatnici u kaznionicama, zatvorima i odgojnim zavodima obavljaju vrlo složene i zahtjevne poslove koji uključuju svakodnevni kontakt s osobama različitih osobina, različite zrelosti, svjetonazora, kulturnih navika, različitih sposobnosti i potreba i koje su počinila kaznena djela različite težine te prema svima njima moraju postupati poštujući njihove posebnosti i specifične potrebe uz istovremeno poštivanje njihova dostojanstva i ljudskih prava (Babić, Josipović i Tomašević, 2006).

Prema Zakonu o izvršavanju kazne zatvora glavna svrha izvršavanja kazne zatvora jest, uz čovječno postupanje i poštovanje dostojanstva osobe koja se nalazi na izdržavanju kazne zatvora, njegovo osposobljavanje za život na slobodi u skladu sa zakonom i društvenim pravilima. S obzirom na to, osim brige o sigurnosti zatvora, a samim time i sigurnosti društva od opasnih počinitelja kaznenih djela, velik dio poslova djelatnika zatvorskog sustava odnosi se i na stručan rad, komunikaciju, pravednost i dosljednost u postupanju te organiziranje i poticanje različitih aktivnosti i tretmasnkih programa te stvaranje atmosfere povjerenja, a sve s ciljem pripreme za život na slobodi u skladu sa zakonskim i socijalnim normama (Babić, Josipović i Tomašević, 2006).

U skladu s navedenim, zakonodavstva većine demokratskih zemalja uobičajeno ističu tri glavna cilja kažnjavanja: zaštita društva od prijestupnika, njihova rehabilitacija i resocijalizacija, odnosno socijalna integracija te prevencija kriminalnog ponašanja (Trupeć, Žakman-Ban, 1999., Žakman-Ban, 1996, Vukosav, 2002.; prema Kišak Gverić, 2010).

U navedene poslove uključeni su svi djelatnici zatvorskog sustava s tim da su djelatnici osiguranja (pravosudna policija) više usmjereni na poslove osiguranja, a djelatnici tretmana na stručne poslove usmjerene na rehabilitaciju, resocijalizaciju i socijalnu integraciju zatvorenika. Osim poslova osiguranja i tretmana, Zakon o izvršavanju kazne zatvora u dijelu o unutarnjem ustrojstvu kaznionica i zatvora predviđa i opće i pravne poslove, financijsko-knjigovodstvene poslove, poslove zdravstvene zaštite zatvorenika i poslove rada i strukovnog obrazovanja zatvorenika. Djelatnici unutar upravnog odjela najčešće obavljaju upravno - pravne, kadrovske i financijske poslove, poslove osiguranja uvjeta smještaja, prehrane i opreme, organiziranje rada i strukovne izobrazbe zatvorenika, zaštite ljudi i imovine u kaznionicama te ostale poslove koji omogućuju upravljanje i rad kaznionice ili zatvora. Zdravstveni djelatnici unutar zatvorskog sustava obavljaju poslove obiteljske (opće) medicine, specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite, dentalne zdravstvene zaštite, ljekarničku djelatnost, suradnje s liječnicima

i ustanovama javnog zdravstva i tijelima za prevenciju i liječenje ovisnosti, davanja nalaza i mišljenja o zdravstvenom stanju zatvorenika itd. (Zakon o izvršavanju kazne zatvora, čl. 27., st. 1 – 9, NN 14/21).

1.1.2. Djelatnici tretmana

Tretman zatvorenika obuhvaća skup općih i specijaliziranih tretmanskih intervencija i programa, temeljenih na procjeni kriminogenih i sigurnosnih rizika i tretmanskim potrebama, a kojima je cilj smanjivanje rizičnih čimbenika koji su pridonijeli počinjenju kaznenog djela te osnaživanje zaštitnih čimbenika koji omogućuju nastanak i održavanje pozitivnih promjena, radi ostvarivanja svrhe izvršavanja kazne zatvora propisane Zakonom o izvršavanju kazne zatvora (Pravilnik o tretmanu zatvorenika, čl. 3. st. 1., NN 123/21).

Kad su u pitanju poslovi djelatnika tretmana u kaznenim tijelima Zakon o izvršavanju kazne zatvora razlikuje opće i stručne poslove tretmana pri čemu se u opće poslove ubrajaju: sudjelovanje u provođenju posebnih programa tretmana, organizacija i provođenje općih programa tretmana i drugih aktivnosti koje podržavaju proces rehabilitacije i socijalne reintegracije zatvorenika, nadzor nad sadržajem dopisivanja zatvorenika te vođenje propisanih evidencija zatvorenika. U stručne poslove službenika tretmana spadaju: procjena kriminogenih rizika i tretmanskim potreba zatvorenika, izrada, provođenje, preispitivanje i procjena uspješnosti provođenja programa izvršavanja, provođenje psihosocijalnih i socijalnopedagoških intervencija i posebnih programa, provođenje sigurnosnih mjera iz svog djelokruga i izrada stručnih mišljenja u vezi s izvršavanjem kazne zatvora. Zakon o izvršavanju kazne zatvora predviđa da navedene stručne poslove mogu obavljati stručnjaci iz područja socijalne pedagogije, psihologije i socijalnog rada (Zakon o izvršavanju kazne zatvora, čl. 27. st. 4., NN 14/2021.).

Opće tretmanske intervencije obuhvaćaju savjetovanje i usmjeravanje zatvorenika u odnosu na organizaciju njegovog svakodnevnog života i funkcioniranja u zatvoru ili kaznionici te opće programe tretmana koji obuhvaćaju rad i radno-okupacijske aktivnosti, obrazovanje te kreativne, kulturne, umjetničke, sportsko-rekreativne i druge aktivnosti slobodnog vremena. Sve navedeno doprinosi ostvarivanju principa normalizacije, strukturi i svrhovitosti provođenja vremena zatvorenika tijekom izvršavanja kazne zatvora, unaprjeđenju zdravlja zatvorenika, razvoju vještina i sposobnosti zatvorenika te otklanjanju, odnosno ublažavanju dinamičkih kriminogenih čimbenika vezanih uz funkcionalnost i razinu ostvarenosti u području

obrazovanja i rada, te uz način provođenja slobodnog vremena (Pravilnik o tretmanu zatvorenika, čl. 22., st. 1. i 2., NN 123/21). Specijalizirane tretmanske intervencije uključuju psihosocijalne i socijalnopedagoške intervencije kroz individualni i grupni rad kao što su posebni programi tretmana, edukativno-razvojni programi, psihoedukacija, motivacijsko intervjuiranje, psihoterapijsko savjetovanje, kognitivno-bihevioralne intervencije i dr. (Pravilnik o tretmanu zatvorenika, čl. 19., st. 2., NN 123/21).

U skladu s navedenim, Buđanovac i sur. (1996.; prema Mikšaj-Todorović i sur., 1998.) rehabilitacijske tretmanske programe unutar penalnih ustanova dijele na tri razine:

- metode općeg tretmana koje predstavljaju sadržaj života u zatvoru (rad, slobodno vrijeme i edukacija) te su zatvorenici uglavnom visoko motivirani za uključivanje u sadržaje te razine tretmana jer su oni neposredno povezani s ocjenom njihove razine uspješnosti i imaju konkretne posljedice na određivanje nagrada, pogodnosti i uvjetnog otpusta;
- programi usmjereni na osobe s dodatnim potrebama kao što su ovisnici o alkoholu i drogama, a u novije vrijeme i ovisnici o kocki, seksualni prijestupnici, počinitelji kaznenih djela s elementima nasilja itd., a zajednička karakteristika ovih oblika tretmana je da sudjelovanje u njima predstavlja temelj za procjenu cjelokupnog ponašanja osuđenika i ocjenu uspješnosti tretmana;
- mali rehabilitacijski programi, ponuđeni svim zatvorenicima koji žele rješavati neki svoj specifičan problem (npr. problem prilagodbe institucionalnim uvjetima života, problem međusobnih odnosa, rad na tijelu, razvoj socijalnih vještina, rad na kvaliteti obiteljskih odnosa itd.) te se sudjelovanje u ovakvim oblicima tretmana pozitivno odražava na prve dvije razine, ali ne utječe izravno na procjenu ponašanja.

Iako je osnovna forma rehabilitacijskih programa do danas ostala nepromijenjena oni su se s vremenom sadržajno značajno nadograđivali i prilagođavali u skladu s razvojem i novim spoznajama u penološkoj znanosti, ali i u skladu s potrebama i osobinama zatvorenika u suvremenom društvu. To se posebno odnosi na razvoj velikog broja posebnih programa koji se primjenjuju prema specifičnim skupinama zatvorenika (ovisnici o drogama, ovisnici o alkoholu, nasilni delinkventi, seksualni delinkventi i sl.) s ciljem smanjivanja rizika od ponovnog počinjenja kaznenog djela kroz ublažavanje i otklanjanje dinamičkih kriminogenih čimbenika. Tijekom 2020. godine u zatvorima, kaznionicama i odgojnim zavodima primjenjivali su se tako sljedeći posebni programi: tretman ovisnika o alkoholu, tretman ovisnika o drogama, trening kontrole agresivnog ponašanja, tretman počinitelja kaznenih djela

seksualne prirode, tretman počinitelja kaznenih djela u prometu, trening socijalnih vještina, tretman počinitelja kaznenih djela s obilježjem nasilja te pilot program psihosocijalnog tretmana ovisnika o kockanju, a od edukativno razvojnih programa provodili su se programi pod nazivom „Zatvorenik kao roditelj“ i program „Vozač – čimbenik sigurnosti u prometu“. Uz navedene programe, u grupnom i individualnom obliku pružala se i psihosocijalna podrška zatvorenicima s posttraumatskim stresnim poremećajem (Vlada RH, 2021.).

1.2. Profesionalni stres i sindrom sagorijevanja na poslu

Stres je vjerojatno jedan od pojmova koji se najviše spominje i istražuje u suvremenoj znanosti, a pojavljuje se kao predmet istraživanja u širokom rasponu znanstvenih područja, od tehničkih i biomedicinskih, pa do društvenih i humanističkih.

U suvremenim konceptualizacijama stres se najčešće definira na tri načina: stres kao podražaj, stres kao reakcija organizma (medicinsko-fiziološki pristup) i stres kao interakcija pojedinca i okoline (psihološki pristup) (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.). U skladu s navedenim, u literaturi je moguće pronaći širok raspon različitih definicija stresa, ali za potrebe ovog istraživanja koristiti će se definicija proizašla iz Lazarusove teorije stresa koja stres promatra kao interakciju pojedinca i okoline i prema kojoj se stres definira kao sklop emocionalnih, tjelesnih (fizioloških) i/ili bihevioralnih (ponašajnih) reakcija do kojih dolazi kad neki događaj procijenimo opasnim i/ili uznemirujućim (Arambašić, 1996.). Prema tome, stresor je vanjski događaj koji procjenjujemo kao ugrožavajući dok je stres unutarnje stanje ili doživljaj.

U okviru navedenog pristupa, Ajduković i Ajduković (1996) definiraju radni ili profesionalni stres kao nesuglasje između zahtjeva radnog mjesta i okoline u odnosu na naše mogućnosti, želje i očekivanja da tim zahtjevima udovoljimo.

Kako će se pojedinac nositi sa stresom na radnom mjestu ovisi o njegovim osobnim karakteristikama te o vanjskim/organizacijskim okolnostima koje pridonose stresu.

Od **osobina pojedinca** koje utječu na doživljaj stresa najčešće se spominju: osobine ličnosti, prijašnja iskustva, osobne vrijednosti i stavovi, osjećaj kontrole, razina tolerancije reagiranja na stres, opće zdravstveno stanje itd., dok se u **vanjske/organizacijske okolnosti** ubrajaju: nejasnost uloga, visoki zahtjevi, kratki rokovi, prekovremeni rad, loša radna atmosfera (nedostatak podrške rukovoditelja, loši međusobni odnosi zaposlenih), nejasna organizacijska struktura, opterećenost administrativnim dijelom posla, osjećaj pretjerane eksploitanosti,

pomanjkanje kontrole nad vremenom, učinkom i načinom rada, promjene u organizaciji itd. (Ajduković, 1996.; Cuculić, 2006.; Finney i sur., 2013.).

Holt (1982.; prema Cuculić 2006.) stresore u radu razmatra sa objektivnog i subjektivnog stajališta. U objektivne indikatore ubraja:

- fizička obilježja radne okoline (prejaka buka, vlažnost, kronična opasnost itd.),
- vremenska obilježja rada (hitnost, kratki rokovi, promjene u trajanju rada itd.),
- administrativno-organizacijska obilježja rada (neracionalnost, monotonija, loše plaće itd.),
- promjena radnog mjesta (rad u smjeni, promicanje na slabije plaćeni posao, gubitak posla itd.);

a subjektivno definiran stres u radu odnosi se na:

- radne uloge (nejasni zahtjevi, konflikti uloga, odgovornost za druge ljude i stvari itd.) i
- interpersonalne odnose (izolacija, konflikti s nadređenima i/ili podređenima, nedovoljna pomoć i podrška drugih itd.).

Posljedice doživljavanja stresa općenito, ali i stresa na radu, dijele se na fiziološke (tjelesne), psihološke (emocionalne i kognitivne) i bihevioralne (ponašajne).

Najčešće **fiziološke posljedice** stresa su: nesanice, glavobolje, bolovi u tijelu, gastrointestinalne teškoće, visok krvni tlak, promjene tjelesne težine, astma, kožne bolesti itd., dok se u najčešće **bihevioralne posljedice** ubrajaju: pretjerana ovisnost o drugima ili povlačenje/izolacija iz socijalnih kontakata, povećano konzumiranje alkohola, kave, hrane, pretjerano pušenje,, nedostatak apetita, gubljenje stvari, svadljivost itd. **Psihološke posljedice** stresa dijele se na emocionalne simptome kao što su: tjeskoba, bijes, nemir, razdražljivost, promjene raspoloženja itd. i kognitivne simptome poput smetnji pamćenja i koncentracije, neodlučnosti, konfuzije u razmišljanju, katastrofičnih očekivanja i sl. (Subotić, 1996.; Cuculić, 2006.).

Slično navedenom, Brajković (2006.; prema Novak i sur., 2008) indikatore psihološkog stresa dijeli u četiri kategorije:

- somatski indikatori (nesanica, glavobolja, visok krvni tlak i sl.),
- doživljajni indikatori (anksioznost, strah, srdžba i sl.),
- promjene u ponašanju (nedostatak kreativnosti, problemi u donošenju odluka, međuljudski sukobi i sl) i
- uspješnost u obavljanju zadataka.

Dugotrajna izloženost profesionalnom stresu može rezultirati sindromom sagorijevanja na poslu koji se manifestira kroz niz simptoma kao što su: osjećaj tjelesne i emocionalne iscrpljenosti, gubitak osjećaja osobne vrijednosti, negativizam, gubitak zanimanja za klijente,

cinizam i neosjetljivost na tuđe potrebe, osjećaj bespomoćnosti i beznada, pesimizam, razdražljivost i niska tolerancija na frustraciju, rigidnost i neprilagodljivost, izostajanje s posla, osjećaj opće slabosti, učestalo poboljšavanje, razni tjelesni simptomi (glavobolje, poteškoće spavanja i prehrane, problemi s disanjem i sl.), gubitak seksualnog interesa itd. (Ajduković, 1996.).

Maslach i sur. (2001.) opisuju sindrom sagorijevanja na poslu kroz tri ključne odrednice, a to su: emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija i doživljaj smanjenog osobnog postignuća. Emocionalna iscrpljenost odnosi se na procjenu osobe da su njezine emocionalne snage osiromašene, što rezultira gubitkom energije i slabošću. Depersonalizacija se javlja kad osoba osjeti iscrpljenost te se počinje udaljavati od posla kako bi se uspješnije nosila s njegovim zahtjevima, postaje bešćutna i ima negativne ili pretjerano otuđene odgovore na druge ljude i aspekte posla. Smanjeno osobno postignuće uključuje smanjenje osjećaja kompetencije i postignuća na poslu.

Pomažuće struke, odnosno struke koje su usmjerene na pomaganje drugim ljudima u rješavanju njihovih životnih problema, prepoznate su kao one koje su podložnije profesionalnom stresu i sindromu sagorijevanja na poslu (Ajduković i Ajduković, 1996). Razlog tome leži u činjenici da su pomagači (ljudi koji su odabrali profesionalno ili volonterski djelovati u različitim kriznim situacijama u kojima uobičajeni načini uzajamnog pomaganja među osobama u nevolji nisu dovoljni) u svakodnevnoj neposrednoj komunikaciji s ljudima u nevolji, a takva komunikacija uključuje i uživljavanje u emocionalna stanja drugih i „preplavljanje“ istima te nerijetko postoji raskorak između očekivanja i stvarnih mogućnosti pomaganja, a sve to predstavlja veliko opterećenje za psihički život pomagača (Ajduković i Ajduković, 1996). Nadalje, brojna istraživanja su pokazala kako je doživljavanje sindroma sagorijevanja na poslu češće kod onih pomagača koji idealiziraju svoje zanimanje, koji teže perfekcionizmu i imaju izrazito visoka očekivanja od sebe, ali i oni koji su podložni autoritetu i ne znaju postaviti svoje granice u odnosu na posao, a osim osobnih karakteristika pomagača doživljavanju sagorijevanja doprinose i okolinski čimbenici kao što su: preveliki zahtjevi postavljeni pred pomagača, loša organizacija rada, nepostojanje podrške, profesionalna izolacija itd. (Ajduković, 1996).

Maslach i sur. (2001.) integriraju osobne i okolinske čimbenike sagorijevanja te govore o važnosti kompatibilnosti radnog mjesta i zaposlenika i pri tom se usmjeravaju na šest područja radnog okruženja i radnika koja zajednički čine glavne organizacijske prediktore sagorijevanja, a to su: preopterećenost poslom, manjak kontrole, nedostatak nagrada, loša komunikacija,

pomanjkanje pravednosti i proturječne vrijednosti. Što je veća razlika između očekivanja i nekog od ovih područja, to je veća mogućnost nastajanja sindroma sagorijevanja.

1.2.1. Profesionalni stres i sindrom sagorijevanja na poslu kod djelatnika kaznenih tijela- pregled literature

U novije vrijeme bilježi se porast broja istraživanja koja se bave djelatnicima kaznenih tijela te takva istraživanja uglavnom govore o širokom spektru osjećaja, stavova i ponašanja cjelokupnog zatvorskog osoblja s naglaskom na djelatnike u tretmanu i djelatnike pravosudne policije (Novak i sur., 2008).

U istraživanjima se pod pojmom djelatnika u kaznenim tijelima govori o različitim kategorijama djelatnika ovisno o ustrojstvu kaznenih tijela u pojedinim zemljama. Mikšaj-Todorović i Novak (2008.) tako navode da se u nekim studijama pod osobljem u zatvorskim institucijama govori isključivo o pravosudnoj policiji, dok druge studije uključuju cjelokupno osoblje. Nadalje, iste autorice navode kako se zatvorsko osoblje u nekim istraživanjima dijeli u dvije skupine: prva uključuje supervizore/nadzor, osiguranje i tretmansko osoblje te se određuje kao skupina orijentirana na zaštitu i kontrolu (eng. – *custody oriented*), dok se druga odnosi na osoblje koje pruža druge oblike skrbi za zdravlje i dobrostanje zatvorenika što uključuje edukaciju, rad, medicinsku skrb, zabavu i sl. (eng.- *noncustody oriented*). Osim toga, zbog različitog definiranja osoblja javljaju se i teškoće praćenja literature (npr. izraz *correctional officers* u engleskoj literaturi označava tretmansko osoblje i/ili pravosudnu policiju) te je u uvodnim poglavljima istraživanja uglavnom dobro opisana teorijska podloga istraživanja, ali se u opisu metodologije istraživanja nedovoljno detaljno opisuju specifičnosti uzorka i posla te uvjeta u kojima se posao obavlja što značajno otežava uspoređivanje rezultata zbog različite organizacije institucija, uvjeta rada i karakteristika posla u pojedinim zemljama (Novak, Laušić i Jandrić Nišević, 2008.).

Velik broj istraživanja ispitivao je utjecaj osobnih karakteristika i/ili socio-demografskih varijabli na doživljaj profesionalnog stresa kod djelatnika kaznenih tijela te su Dowden i Tellier (2004.) u metanalitičkoj studiji koja je uključivala dvadeset takvih istraživanja utvrdili da se demografske varijable poput spola, dobi, bračnog statusa, razine obrazovanja i broja djece u obitelji nisu pokazale značajnim prediktorom doživljavanja profesionalnog stresa.

Nadalje, istraživanja koja su se bavila utjecajem osobnih karakteristika djelatnika kaznenih tijela na doživljaj stresa na poslu ne daju jednoznačne rezultate (Aurbach i sur., 2003., Wright

i Saylor, 1992., Zupan, 1986., Carlsion i sur., 2003., Triplett i sur., 1999., Britton, 1997., Blau i sur., 1986, Whitehead i Lindquist, 1986., Grossi i Berg., 1991.; prema Korda 2018), a u većini istraživanja koja su ispitivala utjecaj demografskih varijabli uglavnom nije utvrđena povezanost između tih karakteristika i doživljaja profesionalnog stresa (Aurbach i sur., 2003., Carlosn i sur., 2003., Castle i Martin, 2006., Hurst i Hurst, 1997, Jurik i Halemba, 1984., Lambert i sur., 2002, Triplett i sur., 1996., Wright i Saylor, 1992.; prema Korda, 2018.).

Pregledom dostupne literature koja se bavi stresom i sagorijevanjem djelatnika u penalnim institucijama Novak i sur. (2008.) kao rizične psihosocijalne faktore za razvoj stresa u relaciji s poslom u penalnim institucijama navode:

- preopterećenost poslom,
- nedostatak autonomije (autonomije u izvođenju zadataka- primjeni znanja i vještina i autonomije u donošenju odluka),
- nedostatak raznolikosti- monotonija posla,
- problemi uloga (neadekvatne informacije potrebne za obavljanje uloge i konfliktni zahtjevi uloge koje treba riješiti),
- zahtjevni socijalni odnosi,
- nesigurnost (nesigurnost zadržavanja posla i nesigurna mogućnost napredovanja),
- zdravlje i sigurnosni rizici,
- neadekvatna plaća i
- slab socijalni status.

Kao najčešće reakcije na stres djelatnika u penalnim institucijama kroz literaturu se spominju:

- povlačenje (odsutnost s posla zbog bolovanja i davanje otkaza),
- psihosomatske reakcije,
- negativistički stavovi i
- sagorijevanje (Novak i sur., 2008.).

Istraživanja su između ostalog utvrdila da su zatvorski službenici koji ne doživljavaju visoke razine profesionalnog stresa zadovoljniji svojim poslom i predaniji organizaciji/sustavu, imaju veću radnu učinkovitost i bolje međuljudske odnose na poslu, skloniji su humanističkom pristupu u radu, manje izostaju s posla i manje su skloni promjeni posla (Garner, Knight, & Simpson, 2007; Hepburn & Knepper, 1993; Hogan, Lambert, & Griffin, 2013; Keinan & Malach-Pines, 2007; Lambert, Hogan, Kelley, Kim, & Garland, 2014; Lambert et al., 2009; Lambert, Hogan, Paoline, & Baker, 2005; Maslach & Jackson, 1981; Schaufeli & Peeters, 2000.; prema Vickovic i Morrow, 2020). Nadalje, u istraživanju Lamberta i sur. (2020.)

kao značajni negativni prediktori profesionalnog stresa pokazali su se mogućnost utjecaja na odluke i kvaliteta nadzora, odnosno zatvorsko osoblje koje je iskazivalo da ima veću mogućnost utjecaja na odluke u organizaciji i bolji/kvalitetniji nadzor doživljavalo je manje radnog stresa, dok su preopterećenost ulogom i strah od toga da ne budu žrtve nasilja bili pozitivni prediktori profesionalnog stresa, odnosno zatvorsko osoblje koje je percipiralo veću opterećenost ulogom na poslu i veći strah od toga da ne budu žrtve nasilja doživljavali su više radnog stresa.

U istraživanju Amstronga i Griffin (2004.) koje je uspoređivalo službenike tretmana i pravosudne policije utvrđeno je kako i jedni i drugi svoj posao procjenjuju kao umjereno stresan. U obje skupine stariji djelatnici i/ili muškarci i oni duljeg radnog staža izvještavali su o značajno manjoj razini zdravstvenih briga te su oni duljeg radnog staža doživljavali više stresa u radu. Jedina varijabla koja je imala različit utjecaj u ove dvije skupine bila je varijabla dobi te su stariji tretmanski službenici izvještavali o značajno višim razinama profesionalnog stresa dok dob nije imala značajan utjecaj na doživljaj profesionalnog stresa kod djelatnika pravosudne policije.

Kad su u pitanju istraživanja sagorijevanja na poslu zatvorskih djelatnika većina njih usmjerena je na djelatnike tretmana i pravosudne policije koji su zbog posla koji uključuje svakodnevni i direktni odnos sa zatvorenicima u najvećem riziku za sagorijevanje.

Keinan i Maslach-Pines (2007.; prema Lambert i sur., 2015.) su utvrdili da zatvorski djelatnici izvještavaju o doživljavanju značajno više sagorijevanja na poslu u odnosu na opću populaciju. Neka istraživanja u Sjedinjenim Amričkim Državama ispitivala su učestalost doživljavanja sindroma sagorijevanja kod zatvorskog osoblja, pa je tako dobiveno da 64% osoblja orijentiranog na zaštitu i kontrolu (eng. - *custody oriented*) u zatvorskim institucijama u Kentuckyu, 33 % zatvorskog osoblja u cjelini u Alabami, 17% obrazovnih djelatnika u kaznenim tijelima u Illinoisu i 22 % zdravstvenih djelatnika u kaznenim tijelima u Missouriu izvještava o doživljavanju sagorijevanja na poslu (Garland, 2004.; Garland i McCarty, 2009; prema Roy, Novak i Mikšaj-Todorović, 2010.) ,

Istraživanja su nadalje pokazala da su u većem riziku za sagorijevanje novopridošli mladi djelatnici s visokim ambicijama te mlade žene koje su opterećene obiteljskim obvezama i potrebama djece (Bussing i Glaser, 2000; Lambert i sur., 2006; prema Novak i sur., 2008.). Istraživanja osobina ličnosti koje doprinose sagorijevanju ne daju konzistentne rezultate, a ispitivanja socio-demografskih varijabli (spol, dob, rasa) nisu pokazala značajan utjecaj na doživljavanje sagorijevanja (Novak i sur., 2008.).

Doživljavanje sagorijevanja na poslu kod zatvorskih službenika povezano je sa češćim izostajanjem s posla, izraženijom namjerom za promjenom posla i manjim zadovoljstvom vlastitim životom (Belcastro i sur., 1982.; Carlson i Thomas, 2006.; Lambert, Barton-Bellesa i Hogan, 2015.; Lambert, Hogan i Altheimer, 2010.; prema Catiglione i sur., 2017.).

Kao glavni organizacijski prediktori sagorijevanja među zatvorskim djelatnicima pokazali su se: prenapučenost zatvora, rad u smjenama, sukobi uloga i sukobi s nadređenima, nemogućnost napredovanja, nedostatna socijalna podrška od strane nadređenih i radnih kolega, monotonija posla i nedostatak autonomije (Cheek i Miller, 1983.; Lindquist Whitehead, 1986.; Dollard i Winefield, 1998.; Schaufeli i Peeters, 2000.; Lambert, Hogan i Jiang, 2010.; Cieslak i sur., 2008.; Garland., 2004.; Neveu, 2007.; Griffin i sur.; 2012, Lambert i sur., 2012; prema Catiglione i sur., 2017.).

Kad su u pitanju osobne karakteristike zatvorskih djelatnika, istraživanja su pokazala da je dob uglavnom negativno povezana s tri dimenzije sagorijevanja (Carlson, Anson i Thomas., 2003.; Garner i sur., 2007.; Morgan, Van Havern i Pearson, 2002.; Whitehead i Lindquist, 1986.; prema Griffin i sur., 2010.), a istraživanja razlika po spolu ne daju jednoznačne rezultate, pa u jednim muški zaposlenici izvještavaju o višim razinama depersonalizacije i manjem osobnom postignuću u odnosu na žene (Carlson i sur., 2003.; Morgan i sur., 2002.; Pelletier i sur., 1996.; prema Griffin i sur., 2010.), dok u drugima nisu utvrđene razlike između muškaraca i žena (Hurst i Hurst, 1997.; prema Griffin i sur., 2010., Carrola i sur.; 2016.). Razina obrazovanja se pokazala negativno povezanom sa doživljavanjem sagorijevanja (Keinan i Maslach-Pines, 2007.; prema Griffin i sur., 2010.) dok istraživanja duljine radnog staža ne daju jednoznačne rezultate (Morgan i sur., 2002.; Belcastro i sur., 1982.; prema Griffin i sur., 2010.).

Griffin i sur. (2010.) su istraživali povezanost osobnih i organizacijskih faktora sa doživljavanjem sagorijevanja kod zatvorskih djelatnika te su utvrdili kako su organizacijski faktori (zadovoljstvo poslom, profesionalni stres i predanost poslu) značajniji prediktori sagorijevanja od osobnih varijabli od kojih je samo dob bila značajno povezana s doživljavanjem sagorijevanja na način da su mlađi zaposlenici izvještavali o višim razinama depersonalizacije u odnosu na starije zaposlenike. Zadovoljstvo poslom pokazalo se značajno negativno povezanim s emocionalnim iscrpljenjem i doživljajem osobnog postignuća. Nadalje, utvrđeno je kako zatvorski službenici koji doživljavaju više profesionalnog stresa doživljavaju i više razine emocionalnog iscrpljenja i depersonalizacije, a predanost poslu pokazala se značajno povezanom s emocionalnim iscrpljenjem na način da zaposlenici koji izvještavaju o većoj psihološkoj identifikaciji s poslom izvještavaju i o većoj razini emocionalnog iscrpljenja.

Istraživanja razlika u doživljavanju sindroma sagorijevanja između djelatnika tretmana i djelatnika pravosudne policije ne daju jednoznačne rezultate, pa je tako u nekim utvrđeno da djelatnici tretmana doživljavaju više simptoma sagorijevanja od djelatnika pravosudne policije (Carlson i Thomas, 2006.; prema Carrola i sur., 2016.), dok u drugima nisu utvrđene razlike u sagorijevanju između te dvije skupine (Carrola i sur., 2016.).

1.2.2. Istraživanja profesionalnog stresa i sindroma sagorijevanja na poslu kod djelatnika kaznenih tijela u Republici Hrvatskoj

U posljednjih dvadesetak godina bilježi se povećan interes istraživača i za zatvorsko osoblje u Republici Hrvatskoj. Kao rezultat nedostatka empirijskih podataka o djelatnicima zatvorskog sustava u Republici Hrvatskoj 2007. godine je na Odsjeku za kriminologiju Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta u Zagrebu pokrenut znanstveni projekt „Emocionalno dobrostanje i sagorijevanje na poslu zatvorskog osoblja“. Projekt je imao za cilj ispitati emocionalno dobrostanje na poslu zatvorskog osoblja te povezanost između aspekata ljudske aktualizacije (autonomija, osobni rast, pozitivni odnosi) i subjektivnog dobrostanja, ali i razlike u procjeni dobrostanja između zatvorskih djelatnika s obzirom na socio-demografske varijable, ustrojbene jedinice u kojima rade i poziciju na poslu. Praktična svrha projekta je da se temeljem dobivenih rezultata i iskustava u drugim zemljama predlože programi usmjereni na pojedine skupine zatvorskog osoblja i/ili na organizaciju rada u kaznenim tijelima s ciljem poboljšanja njihova dobrostanja u domeni posla (Mikšaj-Todorović i Novak, 2008.).

Uvidom u istraživačku bazu podataka CROSBİ vidljivo je da su u okviru navedenog projekta provedena brojna istraživanja koja su između ostalog utvrdila da ispitivano osoblje kao najveći problem vidi svoj odnos s nadređenima i vrednovanje njihovog rada kroz organizacijski uzrokovan stres. Stres na radu, uzrokovan organizacijskim teškoćama intenzivniji je kod žena, a što je zaposlenik duže dio penalnog sustava, sve je više aspekata posla koji predstavljaju višu razinu stresa. Učestalost simptoma sagorijevanja najviša je kod osoblja osiguranja u sva tri aspekta (emocionalno iscrpljenje, smanjenje osobnog postignuća i depersonalizacija), a viši stupanj autonomije povezan je s manjom učestalosti simptoma emocionalnog iscrpljenja. Bez obzira na autonomiju u radu, istraživano osoblje najvećim izvorom stresa smatra postupke nadređenih i njihov odnos prema osoblju čijim radom rukovode, s naglaskom na nepoštenje,

nedosljednost, različita pravila i nejednaku raspodjelu odgovornosti (Novak, T., 2009., Kosović, M., 2009., prema <https://www.bib.irb.hr/>).

Kišak Gverić (2010) je u istraživanju emocionalnih odgovora na posao kod pomagačkih struka zaposlenih u zdravstvenom i penalnom sustavu utvrdila da su emocionalni odgovori na posao osoblja tretmana u penalnom sustavu, kao i kod zdravstvenih suradnika zaposlenih u bolničkom sustavu, češće pozitivni nego negativni, ali se mogu primijetiti nešto niže frekvencije njihova pojavljivanja u području pozitivnih emocija i nešto više frekvencije u području negativnih emocija u odnosu na zdravstveno osoblje. Kao najčešće pozitivne emocije na poslu kod pola osoblja tretmana javljaju se sreća, ispunjenost i zadovoljstvo. Najčešće negativne emocionalne reakcije na posao osoblja tretmana jesu zamor, ljutnja, ogorčenost, tjeskobnost i depresivnost. Od kontraproduktivnih ponašanja najčešće se javljaju neki oblici izbjegavanja posla i štetna i ružna ponašanja usmjerena prema suradnicima, a od fizioloških manifestacija stresa najčešće se javljaju umor, pospanost i glavobolja.

Istraživanje zadovoljstva poslom pomagačkih profesija u bolničkom i zatvorskom sustavu u RH ukazuje da su pomagači iz oba sustava najviše zadovoljni prirodom posla, a najmanje plaćom, nagradama i mogućnostima napredovanja, dok su zadovoljstvo nadređenima, suradnjom i organizacijom posla nalazi između ove dvije kategorije. Nadalje, pomagači zaposleni u zatvorskom sustavu nezadovoljniji su prirodom i organizacijom posla u odnosu na zdravstveno osoblje što je moguće pripisati nekim objektivnim obilježjima posla karakterističnim za zatvorski sustav kao što su rizičniji klijenti i čvršća pravila u postupanju (Kišak Gverić i sur., 2015.).

Roy, Novak i Mikšaj-Todorović (2010.) proveli su preliminarno komparativno istraživanje koje je uspoređivalo sagorijevanje na poslu kod zatvorskog osoblja u Sjedinjenim Američkim Državama i u Republici Hrvatskoj. U istraživanju je sudjelovalo zatvorsko osoblje u cjelini (administrativno osoblje, djelatnici osiguranja i tretmana, strukovni učitelji itd.) te je uključeno 480 ispitanika iz tri kaznena tijela u saveznoj državi Indiana (Plainfield, Putnamville i Wabash Valley) i 442 ispitanika iz devet kaznenih tijela u Republici Hrvatskoj (Zagreb, Turopolje, Lipovica, Lepoglava, Sisak, Osijek, Pula, Gospić i Zadar). Rezultati istraživanja ukazali su da se hrvatski i američki zatvorski djelatnici značajno razlikuju na sve tri dimenzije sagorijevanja na poslu pri čemu američko zatvorsko osoblje doživljava značajno više simptoma depersonalizacije dok hrvatsko zatvorsko osoblje češće doživljava manjak osobnog postignuća na poslu i simptome emocionalnog iscrpljenja.

Korda (2018.) je provela istraživanje dobrobiti, zadovoljstva s poslom i izloženosti stresu zatvorskih službenika u Republici Hrvatskoj. Podaci su prikupljeni u sklopu projekta Instituta društvenih znanosti Ivo Pilar „Psihosocijalna klima u zatvorima – perspektiva zatvorenika i službenika“, a u istraživanju je sudjelovalo ukupno 699 službenika u cjelini iz svih kaznenih tijela u Republici Hrvatskoj. Rezultati istraživanja su pokazali kako su službenici kaznenih tijela u RH zadovoljni svojim poslom. Osim toga, službenici su zadovoljni svojim životom u cjelini, kao i svojim zdravljem, postignućima i odnosima s drugim ljudima, doživljavaju umjerenu razinu stresa na poslu, a zbog posla im i u određenoj mjeri trpi zdravlje, obrazovanje te odnosi s prijateljima i obitelji. Sukladno dosadašnjim rezultatima, i ovim istraživanjem je potvrđeno da je viša razina doživljenog stresa kod službenika statistički značajno povezana s nižim zadovoljstvom poslom i životom. Dodatno, viša razina radnog stresa pokazala se statistički značajno povezanom s negativnim elementima funkcioniranja radnog tima, manjim zadovoljstvom postavljenim pravilima i regulativama te većom mjerom u kojoj zdravlje, odnosi s prijateljima i obitelji trpe zbog stresa. Za razliku od prethodnih istraživanja, radni stres slabo je povezan s ostalim aspektima posla koji su se u literaturi pokazali značajnim prediktorima radnog stresa kao npr. procjena sigurnosti radnog okruženja. Rezultati vezani uz usporedbu službenika odjela osiguranja i tretmana ukazuju na to da su službenici odjela tretmana zadovoljniji svojim poslom i atmosferom na poslu, svoje radne zadatke procjenjuju važnijima, a nadzor kvalitetnijim, dok službenici odjela osiguranja svoje radno okruženje procjenjuju sigurnijim i navode da zdravlje, odnosi s prijateljima i obitelji u većoj mjeri trpe zbog njihova posla.

1.3. Određenje i modeli supervizije

Supervizija se kao metoda usvajanja profesionalnih znanja u području socijalnog rada počela razvijati u Sjedinjenim Američkim Državama krajem 19 stoljeća, a u Europi se pojavljuje 50-tih godina 20. stoljeća te je prihvaćena kao profesionalna intervencija koja je neophodna u profesionalnom razvoju svih onih koji neposredno rade s ljudima i jedan od ključnih načina osiguravanja razvoja organizacija i pružanja kvalitete usluga u području (psih)socijalnog rada (Ajduković i Cajvert, 2001).

S obzirom da su se tijekom vremena razvile brojne definicije supervizije ovdje će biti prikazano nekoliko njih koje jasno odražavaju kako se kroz vrijeme mijenjao fokus supervizije od supervizije kao hijerarhijskog odnosa među stručnjacima do supervizije kao suradnog odnosa među njima, pa je tako supervizija u razdoblju od 1980.-ih do 2000.-ih između ostalog definirana kao:

- proces interpersonalne interakcije u kojoj jedna osoba tj. supervizor susreće drugu, tj. superviziranog, s ciljem povećanja njegove djelatnosti u psihosocijalnom radu s ljudima (Hess, 1980.; prema Ajduković i Cajvert, 2004.);
- proces u kojem jedan stručnjak ima odgovornost da radi s drugim stručnjakom kako bi se postigli određeni profesionalni, osobni i organizacijski ciljevi superviziranog. Ti ciljevi uključuju osiguravanje kompetentnoga i odgovornog neposrednog rada s korisnicima, kontinuirani profesionalni razvoj, te osobnu podršku superviziranom (Harries, 1987; prema Ajduković i Cajvert, 2004.);
- interakcijski proces u kojemu supervizor podupire i usmjerava praktični rad superviziranog, koji neposredno podupire ljude u svladavanju tjelesnih, materijalnih, socijalnih ili psiholoških prepreka uspješnom funkcioniranju kroz individualne, grupne ili obiteljske intervencije. Pritom supervizor ima obrazovnu, administrativnu i podržavajuću funkciju (Munson, 1993; prema Ajduković i Cajvert, 2004.);
- kao suradna zajednica učenja u kojem kroz dijaloški razgovor supervizor i supervizant su-otkrivaju postojeće znanje i su-razvijaju novo znanje. Filozofija i praksa supervizije kao zajednice učenja uključuje povezivanje, suradnju i stvaranje (Anderson, 2000; prema Ajduković i Cajvert, 2004.);
- kao kreativni prostor terapeuta u kojem supervizor nudi i stvara atmosferu u kojoj se aktivno podržava kreativnost supervizanata te im nastoji omogućiti da govore otvoreno i nesmetano o svojim osjećajima, mislima i doživljajima u odnosu na klijenta, sluša bez

osuđivanja ili osporavanja i dozvoljava supervizantima da se pokažu onakvima kakav jesu, odnosno supervizant dobiva prostor da reflektira o samom sebi i svome udjelu u procesima koji nastaju u interakciji s klijentom (Cajvert, 2001.);

- proces učenja koji djelotvorno pospješuje razvoj stručnjaka u smjeru prepoznavanja konflikta između njegovih potreba i zahtjeva društva, kao i suočavanje s tim zahtjevima te shodno tome dovodi i do razvoja integriranije osobnosti. Točnije, odgovarajuća supervizija omogućava stručnjacima integraciju onoga što rade, osjećaju i misle, integraciju praktičnih iskustava i teorijskog znanja, prijenos teorije u praksu i učenje samostalnog upravljanja svojim poslom te pri tome stručnjak ne raste samo profesionalno već i osobno (Žorga, 2009.).

U literaturi i praksi prisutno je više modela supervizije. Povijesno gledajući prvo su se razvili modeli koji su se razlikovali s obzirom na pripadanje nekom terapijsko-tretmanskom teoretskom konceptu (npr. bihevioralni, psihodinamski itd.) te su bili ponajviše vezani uz obrazovanje i profesionalni rast i razvoj pomagača u okviru pojedinih terapijskih pristupa, a potom su se razvili i modeli koji se razlikuju s obzirom na to uključuje li supervizija ili ne administrativno-upravljačku funkciju (Ajduković i Cajvert, 2001.).

U Sjedinjenim Američkim Državama supervizija je od samog početka imala jasno nadzornu i organizacijsku ulogu te se u zemljama engleskog govornog područja (Sjedinjene Američke Države, Velika Britanija, Australija) razvio model po kojem supervizija objedinjuje tri funkcije: administrativno-upravljačku, podražavajuće-pomažuću i podučavajuću funkciju (Ajduković i Cajvert, 2004.).

Koje funkcije supervizije će biti naglašene ovisi i o okruženju i o radnim zadacima supervizanata, a u sljedećoj tablici prikazani su ciljevi navedenih funkcija supervizije kako ih opisuju Kadushin i Harkness (2002; prema Laklija 2013.) i neke aktivnosti navedenih funkcija supervizije (Ajduković i Cajvert, 2004; Laklija, 2013.).

Tablica 1. Osnovni ciljevi pojedinih funkcija supervizije i neke aktivnosti koje one uključuju

	ciljevi	aktivnosti
administrativno-upravljačka funkcija	<ul style="list-style-type: none"> - osiguravanje, poznavanje i provođenje politike organizacije/ustanove; - integriranje i koordiniranje rada supervizanata; - suradnja s drugim organizacijama; - osiguravanje učinkovitog radnog konteksta. 	<ul style="list-style-type: none"> - tumačenje politike vođenja i funkcioniranja ustanove supervizantima; - raspravljanje sa supervizantima o zakonima koji se tiču socijalnih mjera i intervencija; - pregledavanje dokumentacije slučajeva radi odgovarajuće pomoći korisnicima; - raspoređivanje slučajeva i dogovor o radnom rasporedu i vremenu rada;
obrazovna/podučavajuća funkcija	<ul style="list-style-type: none"> - unaprjeđenje znanja i izgradnja stavova i vještina potrebnih za efikasan rad stručnjaka korištenjem prvenstveno iskustvenog učenja, ali i klasičnih oblika učenja. 	<ul style="list-style-type: none"> - demonstriranje tehnika rada, procjenu slučaja i planiranje rada na slučaju; - povratna informacija supervizantu o kvaliteti rada; - rasprava o teorijama ljudskog ponašanja koje su povezane s konkretnim slučajem; - objašnjavanje metode ili strategije intervencije; - poticanje samo-refleksije, kritičkog mišljenja i procesa donošenja odluke; - vođenje računa o etici u radu stručnjaka.

<p>podržavajuće- pomažuća funkcija</p>	<ul style="list-style-type: none"> - unaprjeđenje zadovoljstva poslom pomagača; - izgradnja osjećaja profesionalne vrijednosti i pripadnosti timu unutar organizacije/ustanove te osjećaja sigurnosti. 	<ul style="list-style-type: none"> - podržavajuće povratne informacije; - zadovoljenje emocionalnih potreba supervizanata; - razgovor o osjećajima supervizanta vezanim uz konkretni slučaj; - upućivanje na tehnike za smanjivanje profesionalnog stresa, sekundarne traumatizacije i preveniranja sindroma sagorijevanja.
---	--	---

Navedeni model doživio je brojne kritike u kojima se najčešće naglašava konflikt funkcija uloga supervizora kao onoga koji upravlja, podučava i pruža podršku. Naime, u tom slučaju supervizori se često nalaze u situaciji i da nadziru rad i da pružaju podršku, a svaka od tih funkcija podrazumijeva različite odgovornosti i vještine (Ajduković i Cajvert, 2004.).

Za razliku od toga, u Europi prevladavaju nizozemski i švedski modeli supervizije kod kojih je administrativno upravljačka funkcija izdvojena iz sadržaja supervizije i prema tim modelima supervizori nemaju izravnu odgovornost za dobrobit klijenata, a supervizija nema ulogu kontrole rada (Ajduković i Cajvert, 2004.).

Takvi suvremeni modeli supervizije mogu se s obzirom na njihov cilj zvati razvojnim modelima supervizije, a s obzirom na njihovo područje primjene supervizijom psihosocijalnog rada. Zajedničko im je da se usredotočuju na proces profesionalnog rasta i razvoja supervizanta te razvoj njegove kompetentnosti kroz reflektiranje o njegovim profesionalnim iskustvima, kroz što se integrira teorija i praksa u sigurnom i podržavajućem okruženju u kojem su potrebe i mogućnosti pomagača u prvom planu (Ajduković i Cajvert, 2001.).

Pojam psihosocijalnog rada koristi se kroz čitavu povijest socijalnog rada, a u suvremenim definicijama pod pojmom psihosocijalnog rada podrazumijeva se istodobni interes i za pojedinca i za obilježja njegova socijalnog okruženja (Ajduković i Cajvert, 2004.). Cajvert (2000., prema Ajduković i Cajvert, 2001) svrhu psihosocijalnog rada vidi kao promjenu životne

situacije koja može značiti prilagodbu klijenta svojoj sredini i promjenama u njegovoj životnoj situaciji, ali i promjenu te situacije pri čemu klijent ima odgovornost da promijeni svoju situaciju uz podršku i pomoć pomagača, a pomagač radi s klijentom, a ne za klijenta.

U posljednjih 15 godina došlo je do usklađivanja konceptualizacije supervizije u europskom prostoru i njezinog jasnijeg pozicioniranja u kontekst interakcije pojedinaca (stručnjaka, pomagača), profesionalnih zadataka i organizacije, pa se tako u »Europskom pojmovniku supervizije i coachinga« koji je predstavljan 2015. godine naglašava da supervizija prije svega služi razvoju pojedinaca, timova i organizacija, da ona poboljšava profesionalni život pojedinaca i timova s obzirom na njihove uloge u institucionalnom kontekstu, ali i da je usmjerena na osiguravanje i razvoj kvalitetne komunikacije među zaposlenicima te na metode suradnje u različitim radnim kontekstima, pruža podršku u različitim procesima promišljanja i odlučivanja te u izazovnim i zahtjevnim profesionalnim situacijama i konfliktima, podržava razjašnjavanje i analizu zadataka, funkcija i uloga, pomaže u nošenju s procesima promjena te traženju inovativnih rješenja za nove izazove i mjera je za borbu protiv zlostavljanja i sagorijevanja na radnom mjestu (Ajduković i sur., 2018.; prema Ajduković 2021.).

1.3.1. Razvoj supervizije psihosocijalnog rada u Republici Hrvatskoj

Ajduković i Cajvert (2004.) navode kako je u modelu supervizije koji je prihvaćen u Hrvatskoj administrativno-upravljačka funkcija izdvojena je od ostalih funkcija te se razlikuju dva osnovna modela supervizije:

- **organizacijska supervizija** čiji je glavni cilj djelotvorno funkcioniranje organizacije i ostvarivanje njezinih temeljnih zadaća. Izraz administrativna supervizija zamijenjen je izrazom organizacijska supervizija kako bi se izbjegla moguća konotacija na uredske i upravne poslove;
- **razvojno-integrativna supervizija** čiji je cilj razvoj profesionalne kompetentnosti u podržavajućem okruženju koje omogućuje supervizantima da integriraju svoje profesionalno iskustvo s teorijama i zahtjevima svoje profesionalne uloge, ali i sa svojim osobinama, vrijednostima, osjećajima, predispozicijama i kompetentnostima. U literaturi se za ovaj oblik supervizije koji ujedinjuje podržavajuću funkciju i funkciju razvoja profesionalne kompetentnosti uobičajeno koristi naziv klinička supervizija, ali zbog bojazni da bi taj naziv u hrvatskom govornom području previše

Podsjećao na medicinsko okruženje prihvaćen je naziv razvojno-integrativna supervizija.

Iste autorice ističu kako su ta dva oblika supervizije nezavisna, ali i međusobno povezana, odnosno izostanak ili nedjelotvornu organizacijsku superviziju ne može nadoknaditi razvojno-integrativna supervizija, ali ni najbolja organizacijska supervizija ne može nadomjestiti razvojno-integrativnu superviziju. Oba oblika supervizije povezuje isti krajnji cilj, a to je osiguravanje kvalitete usluga korisnicima.

Ajduković (2021.) ističe kako se u novije vrijeme sve se više razvija i **metodska supervizija** kao specifični supervizijski model koji podjednaku važnost pridaje i sadržaju i procesu supervizijskog rada. Metodska supervizija kao vrsta supervizije u sadržajnom dijelu pruža okvir za kontinuirani profesionalni razvoj unutar nekog pristupa u radu i specifične metode, a u procesnom dijelu se fokusira na povećanje svjesnosti o vlastitim stavovima, predrasudama i vrijednostima i slijepim pjegama stručnjaka koje mogu ometati rad s korisnicima. Metodski supervizor nema ulogu da (pr)ocjenjuje, vrednuje ili na bilo koji način kontrolira rad stručnjaka te na taj način čuva supervizijski proces od potencijalnih negativnosti administrativno-upravljačke supervizije ili supervizije u edukaciji (Ajduković, 2021.).

Konačno, Ajduković i Cajvert (2001.: 19) daju sljedeće određenje supervizije psihosocijalnog rada koju se nastoji promicati u Hrvatskoj: „*Supervizija je proces razvoja stručnjaka kao reflektirajućeg praktičara. Proces supervizije stvara kreativni prostor u kojem stručnjak integrira teoriju i praksu, u kontaktu je s potrebama klijenta, ali i svojim vlastitim osjećajima, svjestan resursa i ograničenja klijenta, samog sebe i okruženja u kojem se susreću i tako stvara pretpostavke da funkcionira kao profesionalna osoba u punom smislu te riječi. Na taj način supervizija postaje i garancija kvalitetnog rada s klijentom*“.

U Republici Hrvatskoj supervizija je prvi put uvedena u socijalni rad kroz projekt „Uvođenje supervizije u sustav socijalne skrbi“ koji je trajao od 2000-2004. godine. Rezultati evaluacije tog projekta pokazali su da se uvođenjem supervizije može poboljšati kvaliteta psihosocijalnih usluga socijalne skrbi i da su stvoreni preduvjeti za održivu superviziju. Između ostalog utvrđeno je da supervizanti kao najvažniji aspekt sudjelovanja u superviziji navode povećanje samopouzdanja, koje opisuju u terminima vlastite kompetentnosti i samostalnosti i u osobnom i u profesionalnom životu. Osim samopouzdanja ističu i bolju komunikaciju u radnom okruženju te manju razinu doživljenog stresa na poslu, što pripisuju većem osjećaju samopouzdanja i profesionalne kompetentnosti. Nadalje, ravnatelji su iskazali da su uočili pozitivne promjene kod svojih stručnih radnika koji su sudjelovali u superviziji posebice u

području smanjivanja profesionalnog stresa te su iskazali zainteresiranost za uvođenje supervizije u sustav socijalne skrbi (Ajduković i Ajduković, 2004.).

1.3.2. Uvođenje supervizije psihosocijalnog rada u sustav pravosuđa u Republici Hrvatskoj

Tijekom 2019. godine Ministarstvo pravosuđa i uprave Republike Hrvatske pokrenulo je projekt „Unaprjeđenje kvalitete pravosuđa kroz jačanje kapaciteta zatvorskog i probacijskog sustava te sustava za podršku žrtvama i svjedocima“ koji je sufinanciran sredstvima Europskog socijalnog fonda kroz Operativni program „Učinkoviti ljudski potencijali 2014-2020“. Projekt je usmjeren na razvoj i jačanje ljudskih potencijala te se provodi na tri važne razine:

- unaprjeđenje poslovnih procesa,
- jačanje profesionalnih kompetencija i
- osnaživanje službenika i povećanja njihove sigurnosti.

Jedna od elemenata Projekta odnosi se na osiguravanje stručne supervizije službenicima zatvorskog sustava, probacije i sustava podrške žrtvama i svjedocima koji svakodnevno rade u specifičnim uvjetima i u riziku su od izgaranja od profesionalnog stresa. U okviru ovog elementa, tijekom 2019. godine 15 službenika zatvorskog sustava, probacije i sustava za podršku žrtvama i svjedocima (po pet iz svakog sustava) upućeno je na poslijediplomski studij Supervizije psihosocijalnog rada kako bi se educirali za licencirane supervizore i u budućnosti mogli provoditi superviziju unutar sustava pravosuđa (Vlada Republike Hrvatske, 2020.). Svih 15 službenika tijekom 2021. godine uspješno je izvršilo sve studijske obveze te su stekli licencu supervizora Hrvatskog društva za superviziju i organizacijski razvoj (HDSOR).

U međuvremenu je u suradnji s HDSOR-om organizirana supervizija za sve zainteresirane službenike zatvorskog sustava i probacije i sustava podrške žrtvama i svjedocima, te su do sada u suradnji s Udrugama „Igra“ . „Ambdiekster“ i „Udruge za kreativni socijalni rad“ provedena dva ciklusa supervizije, jedan tijekom 2019./2020. godine i jedan tijekom 2021./2022. godine, a jedan supervizijski ciklus proveli su i službenici upućeni na studij kao dio svojih studijskih obveza te je u te supervizije uključeno i zainteresirano tzv. ne-tretmansko osoblje u kaznenim tijelima (pravosudna policija, zdravstveno osoblje, strukovni učitelji i administrativni djelatnici).

U prvoj polovici 2022. godine započete su i prve supervizijske grupe za službenike zatvorskog sustava, probacije i sustava podrške žrtvama i svjedocima, a koje, sukladno ugovorima koje su sklopili s Ministarstvom pravosuđa i uprave te s nadležnim sudom, odnosno kaznenim tijelom, provode licencirani supervizori školovani u sklopu navedenog Projekta.

Iz svega navedenog očito je da je Ministarstvo pravosuđa i uprave prepoznalo superviziju kao alat kojim se mogu postići pozitivni pomaci za službenike zatvorskog sustava i probacije i sustava podrške žrtvama i svjedocima u vidu jačanja njihovih profesionalnih kompetencija i očuvanja mentalnog zdravlja te postoji jasna namjera da se supervizija uvede kao sustavan oblik pružanja profesionalne podrške službenicima u navedenim sustavima.

Upravo zbog toga praktična svrha ovog istraživanja je dobiti dodatne informacije o korelatima koji utječu na motivaciju i očekivanja od supervizije tretmanskih službenika u zatvorskom sustavu Republike Hrvatske i dodatne informacije o njihovom dosadašnjem iskustvu sa supervizijom, a sve s ciljem što kvalitetnije buduće implementacije supervizije u sustav pravosuđa u Republici Hrvatskoj.

2. CILJEVI I PROBLEMI ISTRAŽIVANJA

2.1. Ciljevi istraživanja

Ciljevi istraživanja su:

1. Utvrditi doživljene emocionalne odgovore na posao, simptome stresa i intenzitet sagorijevanja na poslu kod djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u Republici Hrvatskoj.
2. Utvrditi korelate koji doprinose objašnjenju motiva i spremnosti djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u Republici Hrvatskoj za uključivanjem u superviziju i njihovih očekivanja od supervizije.

2.2. Problemi istraživanja

Problemi istraživanja su:

1. Ispitati razlike u doživljaju emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu s obzirom na socio- demografska obilježja djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u Republici Hrvatskoj.
2. Ispitati povezanost doživljaja emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu s nekim aspektima radnih uvjeta djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u Republici Hrvatskoj.
3. Utvrditi povezanost između emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu sa motivacijom za uključivanje u superviziju djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u Republici Hrvatskoj.
4. Utvrditi povezanost između emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu sa očekivanjima od supervizije djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u Republici Hrvatskoj.

2.3. Hipoteze istraživanja

H1– Postoje razlike u doživljaju emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu s obzirom na socio-demografska obilježja djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u Republici Hrvatskoj.

H2– Postoji povezanost između doživljaja emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu i nekih aspekata radnih uvjeta djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u Republici Hrvatskoj.

H₀₃ – Ne postoji povezanost emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu sa motivacijom za uključivanje u superviziju djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u Republici Hrvatskoj.

H₀₄ – Ne postoji povezanost emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu sa očekivanjima od supervizije djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u Republici Hrvatskoj.

Prve dvije hipoteze temelje se na do sada dostupnim rezultatima istraživanja u svijetu i Republici Hrvatskoj, dok su treća i četvrta nul hipoteza rezultat nepostojanja istraživanja na reprezentativnom uzorku u Republici Hrvatskoj.

3. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

3.1. Tip nacрта istraživanja

S obzirom na svrhu istraživanja, ovo je istraživanje deskriptivno i asocijacijsko-korelacijsko. Njegova je svrha utvrditi povezanost i razlike između određenih pojava i/ili procesa. Cilj je istraživanja eksplanatorni.

3.2. Uzorak sudionika

Istraživanjem je obuhvaćeno 60 djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u Republici Hrvatskoj od čega su 52 žene (86,67%) i 8 muškaraca (13,33%). Istraživanjem su obuhvaćena sva kaznena tijela u RH (7 kaznionica, 14 zatvora, 2 odgojna zavoda i Centar za dijagnostiku). Uzorak je prigodni.

Popis djelatnika tretmana u pojedinom kaznenom tijelu ustupili su voditelji Odjela tretmana te se na popisu našlo ukupno 129 službenika tretmana od čega 98 žena (76%) i 31 muškarac (13%). Iz navedenog proizlazi da je u istraživanju sudjelovalo oko 53% svih ženskih službenica tretmana i oko 26% svih muških službenika tretmana u Republici Hrvatskoj.

Raspon dobi sudionika istraživanja kreće se od 29 do 61 godine ($M=46$, $SD=9,45$). 53% ispitanika su socijalni pedagozi, 28,33% socijalni radnici, 16,67% psiholozi, i 12% ostale struke (učitelji, profesori, kriminalisti, pedagozi, politolozi i teolozi). 68,33% ispitanika trenutno radi na poziciji višeg stručnog savjetnika za tretman, 15 % su voditelji Odjela tretmana, 8,33% voditelji Odsjeka tretmana i 8,33% stručni suradnici za tretman. 63,33% ispitanika ima više od 15 godina ukupnog radnog staža, a svega 3,33% ispitanika ima ukupno manje od 5 godina ukupnog radnog staža. Kad je u pitanju radni staž u zatvorskom sustavu manje od 1 godine staža ima 3,33% ispitanika. Većina ispitanika, odnosno 66,67% ima između 5 i 15 godina radnog staža u zatvorskom sustavu te 30% ima više od 15 godina radnog staža u sustavu (10% od 16 do 20 godina i 20% više od 20 godina).

3.3. Mjerni instrumenti

U istraživanju su korišteni sljedeći mjerni instrumenti:

3.3.1. Upitnik socio-demoografskih obilježja i nekih aspekata radnih uvjeta djelatnika tretmana konstruiran je za potrebe ovog istraživanja. Prvi dio sastoji se od niza socio-demografskih varijabli: spol, dob, struka, trenutna radna pozicija, duljina ukupnog radnog staža i radnog staža u zatvorskom sustavu, bračni status i broj djece u obitelji. U drugom dijelu upitnika od sudionika se traži da na ljestvici od 1 – 5 procijene neke aspekte uvjeta rada i to: organizacijske klime (procjena radne atmosfere, zadovoljstvo organizacijom rada i percipirana podrška rukovodstva kaznenog tijela) i opterećenosti poslom (procjena opterećenosti poslom općenito, opterećenosti administrativnim poslovima i opterećenosti neposrednim radom sa zatvorenici).

3.3.2. Upitnik emocionalnih odgovora na posao/Job-related Affective Well-being Scale (Van Katwyk i sur., 2000.) sastoji se od 30 čestica za procjenu emocionalnih odgovora (reakcija) na posao. Svaka čestica predstavlja emociju, a ispitanici odgovaraju koliko često su se tako osjećali na poslu u posljednjih 30 dana (nikada, rijetko, ponekad, često, gotovo uvijek)

(Mikšaj-Todorović, Novak, 2008.). Skalu u izvornom obliku čine emocije različitog intenziteta podijeljene u četiri supskale koje su produkt odnosa dviju dimenzija: (ne)zadovoljstvo i intenzitet. S obzirom na to supskale sadrže 4 skupine emocija: 1) zadovoljstvo, izraženi intenzitet, 2) zadovoljstvo, slabi intenzitet, 3) nezadovoljstvo, izraženi intenzitet, 4) nezadovoljstvo, slabi intenzitet. Interna konzistencija skale u različitim istraživanjima varira u rasponu od 0,90-0,95 (Bruk-Lee, Spector, 2006.; Fox, Goh, Bruursema, 2003; Van Katwyik i sur., 2000; Bondy i sur., 2006., Novak, Čulig, Mikšaj-Todorović, Buđanovac, 2007.; prema Mikšaj-Todorović, Novak, 2008.). Izvorna inačica skale ispituje emocionalna iskustva vezano za posao za razdoblje u posljednjih 30 dana, ali u pilot istraživanju u sklopu projekta „Emocionalno dobrostanje i sagorijevanje zatvorskog osoblja“ autori su, zbog specifičnosti posla zatvorskog osoblja, odustali od vremenskog ograničenja takve procjene. Pri tome su uzeli u obzir da posao zatvorskog osoblja koje je u direktnom kontaktu sa zatvorenicima karakterizira nepredvidivost događaja i intervencija, pa bi vremensko ograničenje na posljednjih 30 dana moglo iskriviti sliku o općem emocionalnom iskustvu vezanom za posao. Interna konzistencija skale primijenjene bez vremenskog ograničenja iznosila je 0,94. (Mikšaj-Todorović, Novak, 2008.). Dosadašnjom primjenom skale na hrvatskom uzorku nije potvrđena izvorna faktorska struktura od ranije opisane četiri dimenzije već su dobiveni dvofaktorski modeli, odnosno dvije supskale koje odgovaraju pozitivnim i negativnim emocijama te svaka sadrži po 15 čestica (Novak, Čulig, Mikšaj-Todorović, Buđanovac, 2007.; prema Mikšaj-Todorović, Novak, 2008; Kišak Gverić, 2010).

U supskalu **pozitivne emocije** ubrajaju se sljedeće čestice (redni brojevi čestica navedeni su sukladno njihovim rednim brojevima u upitniku koji se nalazi u prilogu): 3. *Na poslu se osjećam lagodno*; 5. *Na poslu se osjećam smireno*; 6. *Na poslu se osjećam ispunjeno*; 10. *Na poslu se osjećam ushićeno*; 11. *Moj me posao ispunjava energijom*; 12. *Na poslu sam pun entuzijazma*; 13. *Posao mi pruža uzbuđenje*; 18. *Posao me inspirira*; 19. *Posao me opušta*; 20. *Posao mi čini zadovoljstvo*; 21. *Posao me čini ponosnim/om*; 25. *Na poslu se osjećam razdragano*; 26. *Posao mi se sviđa*; 27. *Posao me čini sretnim/om*; 29. *Posao me oduševljava*.

U supskalu **negativne emocije** ubrajaju se sljedeće čestice (redni brojevi čestica navedeni su sukladno njihovim rednim brojevima u upitniku koji se nalazi u prilogu): 1. *Posao me čini ljutim/tom*; 2. *Posao me čini tjeskobnim/om*; 4. *Na poslu mi je dosadno*; 7. *Na poslu se osjećam*

depresivno; 8. Na poslu se osjećam malodušno; 9. Na poslu se osjećam ogorčeno; 14. Posao me zamara; 15. Posao me straši; 16. Posao me čini bjesnim/om; 17. Posao me čini sumornim/om; 22. Na poslu se osjećam bijedno; 23. Posao me zastrašuje; 24. Na poslu se osjećam zbunjeno; 28. Posao me frustrira; 30. Posao me živcira.

3.3.3. Upitnik samoprocjene simptoma stresa (Ajduković M. i Ajduković D., 1994.) sastoji se od dvadeset šest čestica s navedenim tjelesnim, bihevioralnim i psihološkim simptomima stresa te ispitanik na skali od 0 do 6 procjenjuje koliko često je doživljavao pojedini simptom u protekla tri mjeseca pri čemu 0 označava da uopće nije doživio taj simptom stresa, a 6 da je taj simptom stresa osjećao svaki dan u protekla tri mjeseca. Teorijski raspon odgovora kreće se od 0-156. S obzirom na nedostaatne podatke o psihometrijskim karakteristikama i načinu bodovanja *Upitnika samoprocjene simptoma stresa* za potrebe ovog istraživanja će se provjeriti njegova faktorska struktura.

3.3.4. Upitnik intenziteta sagorijevanja na poslu (Ajduković M. i Ajduković D., 1994.) je konstruiran u okviru aktivnosti Društva za psihološku pomoć te se sastoji od 18 tvrdnji koje predstavljaju različite simptome sagorijevanja na poslu. Tvrdnje su izabrane iz većeg broja čestica temeljem odgovarajućih psihometrijskih analiza i ispituju kognitivne, ponašajne, i emocionalne znakove profesionalnog stresa. Sudionici na skali od 1 do 3 procjenjuju prisutnost određenog ponašanja, pri čemu 1 znači da su simptomi stresa rijetki i imaju manju izraženost, a 3 da je navedeno ponašanje uvijek prisutno i veću izraženost simptoma. Ukupan rezultat izražava se kao zbroj svih zaokruženih odgovora tako da se teoretski raspon rezultata kreće od 18 do 54. Orijentacijske norme upitnika su: od 18 do 25 - bez sagorijevanja (prisutni izolirani znakovi stresa); od 26 do 33 – početno sagorijevanje (ozbiljni znakovi upozorenja zbog trajne izloženosti stresu); od 34 do 54 – visoki stupanj sagorijevanja (neophodna pomoć). Primjenom upitnika kod različitih profesija utvrđena je njegova zadovoljavajuća pouzdanost koja iznosi 0,86 (*Cronbachov alpha*).

3.3.5. Upitnik o motivima za uključivanje u superviziju i iskustvu sa supervizijom djelatnika tretmana je konstruiran za potrebe ovog istraživanja na način da je *Upitnik o iskustvu, motivima i spremnosti za uključivanjem u superviziju voditelja mjere nadzora nad izvršavanjem roditeljske skrbi* (Laklija i Ajduković, 2011.; prema Laklija 2013.) prilagođen

uzorku i specifičnostima posla djelatnika tretmana u kaznenim tijelima. Upitnik se sastoji od dva dijela pri čemu prvi propituje njihove motive za uključivanje u superviziju, a drugi dio spremnost za uključivanje u superviziju. Skala za procjenu motiva uključivanja u superviziju konstruirana je na način da su *Skali za procjenu motiva voditelja mjere nadzora* (Laklija, 2013.) čije su čestice osmišljene na osnovi analize dostupne teorijske građe (Hawkins i Shohet, 1989.; Kadushin, 1992.; Ajduković i Cajvert, 2004., prema Laklija, 2013.). dodane tri čestice za koje se na temelju dostupne teorijske građe (Novak, Laušić i Jandrrić Nišević, 2008., Cuculić, 2006) procjenjuje da bi mogle dodatno opisati motivaciju tretmanskih službenika za uključivanje u superviziju. Navedene čestice su: *13. Odmak od profesionalne rutine i svakodnevice; 14. Razmjena iskustava i 15. Nalog i/ili uputa nadređenih* (redni brojevi čestica navedeni su sukladno njihovim rednim brojevima u upitniku koji se nalazi u prilogu).

Skala se sastoji od 15 čestica od kojih svaka opisuje jedan od motiva. Od ispitanika se traži na ljestvici od 1-5 procjene koliko je koji od navedenih motiva za uključivanje u superviziju prisutan kod njih. Pri tome 1 označava „u potpunosti se ne odnosi na mene“, a 5 „u potpunosti se odnosi na mene“. Teorijski raspon odgovora kreće se od 15-75. S obzirom da je skala prilagođena za potrebe ovog istraživanja provjeriti će se njena faktorska struktura. Iskustvo tretmanskih službenika za uključivanje u superviziju biti će ispitana kroz dva pitanja zatvorenog tipa koja se odnose na uključivanje u superviziju organiziranu tijekom 2019. godine te superviziju organiziranu 2021. godine. Ispitanici odgovaraju na pitanja na način da zaokruže tvrdnju koja se odnosi na njih. Osim toga, kroz dva pitanja otvorenog tipa propituju se razlozi za odustajanje od supervizije te razlozi za i protiv uključivanja u superviziju.

3.3.6. Upitnik o očekivanjima od supervizije djelatnika tretmana je konstruiran za potrebe ovog istraživanja tako da je *Upitnik o očekivanjima voditelja mjere nadzora od supervizije* (Laklija i Ajduković, 2011.; prema Laklija 2013.) prilagođen uzorku i specifičnostima posla djelatnika tretmana u kaznenim tijelima. Laklija (2013.) navodi da je originalni upitnik teorijski utemeljen na modificiranim modelima supervizije autora Hawkinsa i Shoheta (1989.) te Kadushina (1992.), a u ovom istraživanju prilagođen je uzorku tretmanskih službenika tako da su neke čestice sadržajno izmjenjene na način da odgovaraju specifičnostima posla koji obavljaju djelatnici tretmana u kaznenim tijelima, ali da njima budu pokrivene iste funkcije supervizije kao u originalnom upitniku. U skladu s time pojmovi obitelj/roditelji su zamijenjeni pojmom zatvorenici, pojam voditelji mjere nadzora zamijenjen je pojmom službenici tretmana,

a čestice „Da se radi na mojem osnaživanju u cilju poticanja diskusije i iznošenja mojih promišljanja o obitelji/intervencijama sa stručnjacima u Centru u kojem provodim nadzor a koja nisu u skladu s njihovim promišljanjima“, „Da se omogući valjanu, efikasnu i primjerenu implementaciju politike organizacije i procedura rada s obitelji pod mjerom nadzora“ i „Da mi omogući sagledavanje intervencija koje sam do sada poduzeo/la i njihovih posljedica u odnosu na stručnjake Centra za socijalnu skrb“ zamijenjene su česticama „Da se radi na mojem osnaživanju u cilju promicanja diskusije i iznošenja mojih promišljanja o zatvorenicima s drugim članovima Tima tretmanske skupine i/ili Stručnog tima, a koja nisu u skladu s njihovim promišljanjima“, „Da omogući kvalitetniju i efikasniju komunikaciju i suradnju s nadređenima“ i „Da mi omogući sagledavanje intervencija koje sam do sada poduzeo/la i njihovih posljedica na druge službenike uključene u rad sa zatvorenicima (pravosudna policija, strukovni učitelji, medicinsko osoblje)“.

Upitnik se sastoji od ukupno 30 čestica, od kojih svaka opisuje jedno od mogućih očekivanja od supervizije. Ispitanici trebaju na ljestvici od 1-5 procijeniti koliko bi im bilo važno da ostvare neko od ponuđenih očekivanja od supervizije. Pri tome 1 označava „uopće mi nije važno“, a 5 „izrazito mi je važno“. Teorijski raspon odgovora kreće se od 30-150 te će se, s obzirom da je upitnik modificiran za potrebe ovog istraživanja, provjeriti njegova faktorska struktura. Na kraju upitnika postavljeno je nekoliko zatvorenih pitanja kojima se nastoji dobiti uvid o tome što tretmanski službenici misle o tome kako bi trebala izgledati supervizija koja bi se provodila za djelatnike Ministarstva pravosuđa i uprave.

3.4. Metoda i postupak prikupljanja podataka

Prije početka istraživanja zatražena je i dobivena suglasnost Središnjeg ureda Uprave za zatvorski sustav i probaciju za njegovu provedbu. Nakon toga je voditeljica Odjela tretmana u Zatvoru u Zadru gđa. Sanja Halas Bujas, dogovorno s istraživačicom, putem e-maila stupila u kontakt s voditeljima Odjela tretmana u svim ostalim kaznenim tijelima u Republici Hrvatskoj te ih je zamolila da joj za potrebe provedbe predmetnog istraživanja dostave imena svih službenika tretmana koji trenutno rade u njihovom kaznenom tijelu. Po dobivanju popisa svih tretmanskih službenika u kaznenim tijelima u RH istraživačica je prikupila njihove e-mail adrese iz adresara Ministarstva pravosuđa i uprave kojem imaju pristup svi djelatnici koji posjeduju službenu e-mail adresu u domeni *mprh.hr* Ministarstva pravosuđa i uprave.

Istraživanje se provodilo on-line putem na način da je link s upitnikom poslan na službenu e-mail adresu ukupno 129 djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH te je važno napomenuti da e-mail djelatnicima tretmana nije slan preko posrednika (npr. tajništva kaznenog tijela ili voditelja odjela) već direktno na njihovu osobnu službenu e-mail adresu. Na ovaj način su obuhvaćeni svi djelatnici tretmana u kaznenim tijelima u RH koji u tom trenutku nisu bili na dugotrajnom bolovanju bilo zbog porođiljnog dopusta bilo zbog nekog drugog razloga zbog čega im nije ni slan e-mail s upitnikom.

Prvi kontakt s ispitanicima ostvaren je 23. siječnja 2022. godine kada im je prvi put poslan e-mail s linkom na upitnik i zamolbom za sudjelovanje u istraživanju, a kako su se do 14. veljače 2022. godine vratila ukupno 43 popunjena upitnika tada je svim ispitanicima poslan još jedan e-mail podsjetnik za sudjelovanje u istraživanju (sadržaj e-mailova može se vidjeti u Prilogu). Postupak prikupljanja podataka trajao je do 18. veljače 2022. godine. U uputi koja je išla uz upitnik jasno je naznačeno da je sudjelovanje u istraživanju u potpunosti dobrovoljno i anonimno te da ni na koji način nije moguće vidjeti s koje e-mail adrese niti iz kojeg kaznenog tijela je odgovor poslan, još jednom je pojašnjena svrha i cilj istraživanja te je naznačeno vrijeme potrebno za popunjavanje upitnika. Osim toga, istaknuto je kako se nigdje neće koristiti ni prikazivati individualni rezultati već će se koristiti isključivo rezultati dobiveni na razini zajedničke analize podataka.

3.5. Metoda obrade i analize podataka

Ranije postavljene hipoteze i problemi istraživanja provjeravali su se sljedećim metodama obrade podataka:

- deskriptivna analiza za izračunavanje aritmetičkih sredina, standardnih devijacija i apsolutnih i relativnih frekvencija prema pojedinom svojstvu;
- faktorska analiza za utvrđivanje interpretabilnih faktora *Upitnika samoprocjene simptoma stresa*, *Upitnika o motivima i spremnosti za uključivanje u superviziju* i *Upitnika o očekivanjima od supervizije djelatnika tretmana*;
- t-test i analiza varijance za utvrđivanje razlika među varijablama;
- korelacijska analiza (Pearsonov koeficijent korelacije) za utvrđivanje povezanosti među varijablama.

Podaci su obrađeni korištenjem SPSS programskog paketa.

3.6. Etičke implikacije provođenja istraživanja

Tijekom procesa prikupljanja podataka posebna je pažnja posvećena objašnjenju svrhe i ciljeva istraživanja te je posebno naglašena važnost povjerljivosti podataka i činjenica da se nikome neće prezentirati pojedinačni podaci već isključivo skupni rezultati istraživanja.

Osim toga, istaknuto je da je sudjelovanje ispitanika u istraživanju anonimno i dobrovoljno te su pitanja u upitniku formirana su na način da štiti anonimnost sudionika. Sudionici su upoznati i s mogućnošću odbijanja sudjelovanja u istraživanju i/ili odustajanja u bilo kojem trenutku bez ikakvih negativnih posljedica po njih, ali i s činjenicom da sudjelovanje u istraživanju neće imati nikakve posljedice u smislu sankcija ili benefita od strane poslodavca.

Iako upitnik ne sadrži pitanja za koja se očekuje da bi mogla imati uznemirujući utjecaj na sudionike, ukoliko se nešto takvo ipak dogodi sudionici su upoznati da se mogu obratiti za pomoć Odjelu za psihosocijalnu pomoć zaposlenika zatvorskog sustava ustrojenom unutar Središnjeg ureda Uprave za zatvorski sustav i probaciju i/ili etičkom povjereniku unutar svoje ustanove ukoliko smatraju da su im povrijeđena neka od etičkih načela predviđenih Etičkim kodeksom državnih službenika (NN 27/08).

Sudionicima istraživanja biti će omogućen uvid u rezultate istraživanja te su upoznati da će ukupni podaci istraživanja u cijelosti biti objavljeni nakon provedbe istraživanja. Prikupljeni podaci biti će obrađeni u skladu s normama i standardima u području društvenih znanosti te pohranjeni i čuvani u skladu sa svim pravilima profesionalne etike.

4. REZULTATI I RASPRAVA

4.1. Socio-demografska i profesionalna obilježja djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH

Socio-demografska i profesionalna obilježja djelatnika tretmana u ovom istraživanju operacionalizirana su kroz sljedeće varijable: spol, dob, bračni status i broj djece u obitelji, ukupne godine radnog staža i godine radnog staža u zatvorskom sustavu, struku i trenutno radno mjesto.

U uzorku od 60 djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu Republike Hrvatske 87% čine žene i 13% čine muškarci (Tablica 2). Veći udio žena je očekivan s obzirom da su žene općenito zastupljenije u pomagačkim zanimanjima, pa tako i u ukupnoj populaciji svih tretmanskih službenika u RH (od 129 službenika tretmana 76% su žene i 24% muškarci).

Tablica 2. Spol djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu RH

	Uzorak u istraživanju (N=60)		Ukupni uzorak (N=129)	
	f	%	f	%
Muški	8	13	98	76
Ženski	52	87	31	24
Ukupno	60	100	129	100

Veći udio žena u uzorku ne čudi obzirom na činjenicu da žene uglavnom čine većinu zaposlenih u sektorima koji su već rodno segregirani, odnosno tradicionalno se smatraju više ženskima, poput školstva, socijalne skrbi, uslužnih djelatnosti i slično (Galić, 2011.; Barušić Barčan, 2021.) Razlog tome Brückner (2004.; prema Laklija, 2013.) vidi u činjenici da se povijesno gledano na „zanimanja“ u kojima se “radi sa ljudskim bićima” gleda kao na ženske poslove, a na simboličkoj razini kao na produženo majčinstvo, čemu su žene sklonije nego muškarci. Osim toga, temelje pomagačkih profesija čine empatija (povezana s brigom za druge), altruizam i razvijene komunikacijske vještine, odnosno sve one karakteristike za koje se smatra da spadaju u žensku domenu, što dodatno ide u prilog gledištu da su pomagačke profesije dominantno ženske profesije (Topić, 2016).

Raspon dobi sudionika istraživanja kreće se od 29 do 61 godine, a prosječna dob sudionika istraživanja je 46 godina ($M=46$, $SD=9,45$). Detaljan prikaz dobi sudionika u istraživanju može se vidjeti u Tablici 3. Vidljivo je da je najveći udio ispitanika stariji od 50 godina, točnije njih 40%. Ukupno gledajući 2/3 ispitanika (66,67%) starije je od 40 godina, a 1/3 ispitanika (33,33%) je mlađa od 40 godina.

Tablica 3. Dob djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu RH (N=60)

	f	%	M	sd
Do 40 godina	20	33,33	46	9,45
40-49 godina	16	26,67		
50 i više godina	24	40		
Ukupno	60	100		

S obzirom da ne raspolažemo podacima o dobnoj strukturi populacije djelatnika tretmana u RH nije moguće donositi detaljnije zaključke o odnosu dobi ispitanika u ovom istraživanju s distribucijom dobi u ukupnoj populaciji tretmanskih djelatnika u RH. Moguće je da je prosječna dob cjelokupne populacije tretmanskih službenika u kaznenim tijelima u RH veća od 40 godina, ali isto tako je moguće da su tretmanski službenici mlađi od 40 godina iz nekih razloga bili manje skloni sudjelovanju u istraživanju u odnosu na starije kolege.

Iz Tablice 4 vidljivo je da je većina sudionika u istraživanju u braku (56,67%) dok ih je 21,67% razvedeno, a 16,67 % neoženjeno/neudano. Nadalje, 28,33 % ispitanika u istraživanju nema djece dok ih 76,66% ima djecu. Broj djece u obitelji kreće se od jednog do četvero djece pri čemu najveći udio ispitanika, njih 38,33%, ima dvoje djece, 15% ispitanika ima jedno dijete, a 18,33% njih ima troje ili više djece (Tablica 5).

Tablica 4. Bračni status djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu RH (N=60)

	f	%
Neoženjen/neudana	10	16,67
U braku	34	56,67
Izvanbračna zajednica	2	3,33
Razveden/a	13	21,67
Udovac/ica	1	1,67
Ukupno	60	100

Tablica 5. Broj djece kod djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu RH (N=60)

	f	%
Bez djece	17	28,33
1 dijete	9	15
2 djece	23	38,33
3 i više djece	11	18,33
Ukupno	60	100

S obzirom na struku tretmanskih službenika (Tablica 6) u ovom istraživanju prevladavaju socijalni pedagozi (35%), a nakon njih slijede socijalni radnici (28,33%) i psiholozi (16,67%). Ostale struke zastupljene su u udjelu od 12 % i čine ih stručnjaci različitih, uglavnom humanističkih profesija: profesori, učitelji, pedagozi, teolozi, politolozi i kriminalisti.

Tablica 6. Struka djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu RH (N=60)

	f	%
Socijalni radnik	17	28,33
Socijalni pedagog	21	35
Psiholog	10	16,67
Ostalo	12	20
Ukupno	60	100

Ovakva raspodjela struke djelatnika tretmana je očekivana budući da Zakon o izvršavanju kazne zatvora predviđa da stručne poslove tretmana obavljaju stručnjaci iz područja socijalne pedagogije, psihologije i socijalnog rada pri čemu se uzima u obzir da se poslovi djelatnika tretmana u velikoj mjeri odnose na dijagnosticiranje te primjenu individualnih i grupnih oblika tretmana usmjerenih na promjenu strukture ličnosti osuđenih osoba (ponajprije se misli na one domene koje su podložnije promjenama kao: stavovi, vrijednosne orijentacije, interesi, navike) te njihovo poticanje na odgovorno i aktivno sudjelovanje u vlastitoj resocijalizaciji (Buđanovac, 1991.; prema Kišak Gverić, 2010) što u najvećoj mjeri ulazi u djelokrug zanimanja navedene

tri struke. Unatoč tome, sistematizacija radnih mjesta u nekim kaznenim tijelima ponekad predviđa i mogućnost zapošljavanja drugih stručnjaka društveno-humanističkog usmjerenja i to najčešće u situacijama kad ne postoji dovoljni interes stručnog kadra koji je predviđen Zakonom o izvršavanju kazne zatvora.

Tablica 7 prikazuje trenutno radno mjesto sudionika u istraživanju te je vidljivo da 68,33% ispitanika radi na radnom mjestu višeg stručnog savjetnika za tretman, 15% je voditelja Odjela tretmana dok najmanji udio otpada na stručne suradnike za tretman (8,33%) i ostala radna mjesta što su u ovom slučaju bili voditelji Odsjeka tretmana s obzirom da je u većim kaznenim tijelima unutar Odjela tretmana ustrojen i Odsjek tretmana.

Tablica 7. Trenutno radno mjesto djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu RH (N=60)

	f	%
Stručni suradnik za tretman	5	8,33
Viši stručni savjetnik za tretman	41	68,33
Voditelj Odjela tretmana	9	15
Drugo	5	8,33
Ukupno	60	100

Nadalje, iz Tablice 8 je vidljivo da gotovo polovica djelatnika tretmana koji su sudjelovali u istraživanju, točnije njih 48,33%, ima više od 20 godina ukupnog radnog staža, a 35% ih ima od 11 do 20 godina ukupnog radnog staža.

Tablica 8. Ukupni radni staž djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu RH (N=60)

	f	%
Do 10 godina	10	16,67
Od 11 do 20 godina	21	35
Više od 20 godina	29	48,33
Ukupno	60	100

Tablica 9. Radni staž u zatvorskom sustavu djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu RH (N=60)

	f	%
Do 10 godina	30	50
Od 11 do 20 godina	18	30
Više od 20 godina	12	20
Ukupno	60	100

Kad je u pitanju radni staž u zatvorskom sustavu (Tablica 9) polovica ispitanika ima do 10 godina radnog staža unutar zatvorskog sustava, njih 30% ima od 11 do 20 godina radnog staža, a 20% ih ima više od 20 godina radnog staža u zatvorskom sustavu.

4.2. Neki aspekti radnih uvjeta djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu u Republici Hrvatskoj

Uzimajući u obzir rezultate dosadašnjih istraživanja i faktore koji su se pokazali važnima za doživljaj stresa i sagorijevanja kod djelatnika zatvorskog sustava, neki aspekti radnih uvjeta djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH operacionalizirani su kroz:

- **procjenu nekih aspekata organizacijske klime** - procjena radne atmosfere, zadovoljstvo organizacijom rada i percipirana podrška rukovodstva kaznenog tijela;
- **procjenu opterećenosti poslom** - procjena opterećenosti poslom općenito, opterećenosti administrativnim poslovima i opterećenosti neposrednim radom sa zatvorenicima.

Rezultati istraživanja pokazuju da većina ispitanika atmosferu na poslu procjenjuje kao *ugodnu* ili *izrazito ugodnu* (46,67%) te neutralnu (40%) dok ih 13,34% atmosferu na poslu procjenjuje kao *neugodnu* ili *izrazito neugodnu* (Tablica 10).

Tablica 10. Procjena atmosfere na poslu od strane djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu RH (N=60)

	f	%
Izrazito neugodna	1	1,67
Neugodna	7	11,67
Ni ugodna ni neugodna	24	40
Ugodna	23	38,33
Izrazito ugodna	5	8,33
Ukupno	60	100

Kad je u pitanju zadovoljstvo organizacijom rada na poslu iz Tablice 11 vidljivo je da je 1/3 ispitanika (njih 33,33%) *zadovoljna* ili *potpuno zadovoljna* organizacijom rada na poslu dok je nešto manje od 1/3 ispitanika (28,33%) *nezadovoljno* ili *u potpunosti nezadovoljno* organizacijom rada na poslu, a ostatak ispitanika (38,33%) je zauzeo neutralnu poziciju (*ni zadovoljni ni nezadovoljni*).

Tablica 11. Procjena zadovoljstva organizacijom rada na poslu od strane djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu RH (N=60)

	f	%
U potpunosti nezadovoljan/na	5	8,33
Nezadovoljan/na	12	20
Ni zadovoljan/na ni nezadovoljan/na	23	38,33
Zadovoljan/na	17	28,33
U potpunosti zadovoljan/na	3	5
Ukupno	60	100

Iako velik udio ispitanika izražava zadovoljstvo atmosferom na poslu i organizacijom rada, značajan udio tzv. neutralnih odgovora (odgovori „*ni ugodna ni neugodna*“ i „*ni zadovoljan/na ni nezadovoljan/na*“) i kod procjene atmosfere na poslu i kod procjene zadovoljstva organizacijom rada, ukazuje na nejasno definirane i ambivalentne stavove djelatnika po pitanju tih aspekata radnih uvjeta.

Vezano za procjenu atmosfere na poslu i zadovoljstvo organizacijom rada Korda (2018.) je na uzorku zatvorskih službenika u RH (pravosudna policija, tretmanski službenici, administrativno i zdravstveno osoblje i strukovni učitelji) utvrdila da prosječne procjene zadovoljstva atmosferom i organizacijom posla variraju oko prosjeka skale kod svih odjela, ali kad se rezultati promatraju na razini cjelokupnog uzorka atmosferom u kaznenoj instituciji u kojoj rade službenici su više nezadovoljni nego zadovoljni.

Tablica 12. Procjena izloženosti pritisku rokova djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu RH (N=60)

	f	%
Jako rijetko	2	3,33
Rijetko	5	8,33
Prosječno	18	30
Često	20	33,33
Jako često	15	25
Ukupno	60	100

Kad je u pitanju procjena izloženosti pritisku rokova prilikom obavljanja posla, više od polovine ispitanika u ovom istraživanju, odnosno njih oko 58%, procjenjuje da su prilikom obavljanja posla često ili jako često izloženi pritisku rokova dok ih svega oko 12% smatra da su pritisku rokova izloženi rijetko ili jako rijetko. Ostatak ispitanika, njih 30%, izloženost pritisku rokova prilikom obavljanja posla vidi kao prosječnu (Tablica 12).

U Tablici 13 prikazano je kako djelatnici tretmana procjenjuju opterećenost poslom koja je operacionalizirana kroz tri kategorije: opterećenost poslom općenito, opterećenost neposrednim radom sa zatvorenicima i opterećenost administrativnim poslovima.

Tablica 13. Procjena opterećenosti poslom (posao općenito, neposredni rad sa zatvorenicima i administrativni poslovi) djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu RH (N=60)

	Posao općenito		Neposredni rad sa zatvorenicima		Administrativni poslovi	
	f	%	f	%	f	%
Uopće nisam opterećen/a	0	0	4	6,67	1	1,67
Nisam opterećen/a	7	11,67	14	23,33	4	6,67
Niti sam opterećen/a niti nisam opterećen/a	21	35	20	33,33	7	11,67
Opterećen/a sam	18	30	17	28,33	17	28,33
Izrazito sam opterećen/a	14	23,33	5	8,33	31	51,67
Ukupno	60	100	60	100	60	100

Iz dobivenih rezultata vidljivo je da je oko polovine ispitanika, njih 53,33%, opterećeno ili izrazito opterećeno poslom općenito, a čak 80% ispitanika smatra se opterećenima (28,33%) ili izrazito opterećenima (51,67%) administrativnim poslovima. Obavljanje administrativnih poslova spada u opće poslove tretmana i između ostalog uključuje: čitanje i evidentiranje zatvoreničke pošte, popunjavanje osobnika, unos podataka u digitalnu platformu Zpis, pisanje dopisa različitim institucijama itd. te u svakodnevnom radu službenika tretmana iziskuje značajnu količinu radnog vremena. S obzirom na to, prilično je indikativan nalaz da je čak 80% ispitanika opterećeno ili izrazito opterećeno administrativnim poslovima dok neposredni rad sa zatvorenicima kao opterećujući ili izrazito opterećujući doživljava tek 36,66% tretmanskih službenika. Jedno od mogućih objašnjenja ovakvih rezultata je da sve više administrativnih poslova u svakodnevnom radu tretmanskih službenika značajno smanjuje vrijeme i resurse koje mogu posvetiti tretmanskim programima i aktivnostima za koje posjeduju potrebna specifična stručna znanja i vještine, a koji su direktno usmjereni na rehabilitaciju, resocijalizaciju i socijalnu reintegraciju zatvorenika što je i glavni cilj i svrha tretmanskog djelovanja unutar zatvorskog sustava (u takve aktivnosti spadaju npr. provođenje psihosocijalnih i socijalnopedagoških intervencija i posebnih programa, provođenje sigurnosnih mjera iz svog djelokruga, izrada stručnih mišljenja u vezi s izvršavanjem kazne zatvora itd.). S obzirom da su istraživanja pokazala da kod pomagačkih profesija važnu ulogu u zadovoljstvu radom, unatoč preopterećenosti poslom ili emocionalnoj iscrpljenosti, ima osjećaj ispunjenja zbog pomaganja drugima i igranje važne uloge u poboljšanju dobrobiti drugih (Lacoursiere, 2001; Stalker i sur., 2007; prema Kišak-Gverić i sur., 2015.) može se pretpostaviti da situacija u kojoj tretmanski službenici potencijalno više vremena posvećuju administrativnim nego stručnim poslovima i neposrednom radu sa zatvorenicima ima negativan utjecaj na osjećaj njihova osobnog postignuća i zadovoljstvo poslom u cjelini. Dobiveni rezultati mogli bi ukazivati i na to da službenici tretmana kao značajniji izvor profesionalnog vide administrativne poslove nego neposredni rad sa zatvorenicima što je u skladu s rezultatima istraživanja Tewksburya i Higginsa (2006.) koji su utvrdili da zatvorsko osoblje kao izvor profesionalnog stresa češće vidi organizacijske faktore nego rad sa zatvorenicima, a i u brojnim drugim istraživanjima potvrđeno je da je stres kod zatvorskih djelatnika manje rezultat interakcije s korisnicima, a češće je rezultat rada u birokratskoj i strogo hijerarhijskoj organizacijskoj strukturi (Cullen i sur., 1985; Hughes i Zamble, 1993; Owen, 1988; Tawksbury, 2002; prema Tewksbury i Higgins, 2006.).

Tablica 14. Procjena podrške uprave prilikom obavljanja posla djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu RH (N=60)

	f	%
Nemam podršku	10	16,67
Imam podršku, ali je nedovoljna	24	40
Imam podršku i zadovoljan/na sam s njom	26	43,33
Ukupno	60	100

Vezano za to kako djelatnici tretmana vide podršku od strane uprave, iz Tablice 14 je vidljivo da velika većina ispitanika, točnije njih 83,33%, procjenjuje da ima podršku uprave u svom radu, ali istovremeno 40% njih tu podršku smatra nedovoljnom dok 16,67% ispitanika navodi da nema podršku nadređenih. Iako se iz rezultata ovog istraživanja ne može zaključiti kojim aspektima podrške nadređenih tretmanski službenici nisu zadovoljni, odnosno koji dio podrške smatraju nedostatnim, u istraživanju koje je provela Korda (2018.) na cjelokupnom uzorku zatvorskih službenika u RH utvrđeno je da neki zatvorski službenici imaju osjećaj da se odjel ne ponosi njihovim uspjesima i da ne cijeni njihov trud, a neki službenici smatraju da ne primaju dovoljno povratnih informacija od nadređenih na temelju kojih mogu pratiti vlastiti napredak i da im nadređeni ne daju dovoljno jasne smjernice kako bi znali što se očekuje od njih. Dodatno, nekim službenicima nedostaje povjerenja u vodstvo zatvora u kojemu rade, odnosno smatraju da je upravitelj nekompetentna osoba kojoj nije stalo do dobrobiti službenika. Prema rezultatima istraživanja Kišak Gverić i sur. (2015.) tretmanski službenici u kaznenim tijelima u RH zadovoljniji su podrškom kolega i nadređenih, međusobnom komunikacijom, suradnjom i odgovarajućom supervizijom/nadzorom nego organizacijom posla, plaćom, nagradama i mogućnosti napredovanja, ali je isto tako utvrđen velik udio ambivalentnih stavova po pitanju zadovoljstva nadređenima, suradnje i organizacije posla što upućuje na postojanje određenih problema u području organizacije posla i međusobne suradnje.

4.3. Doživljaj profesionalnog stresa i sindroma sagorijevanja kod djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu u RH

Doživljaj profesionalnog stresa u ovom istraživanju ispitan je kroz učestalost doživljavanja pozitivnih i negativnih emocionalnih odgovora povezanih s poslom i samoprocjene simptoma stresa djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH, a osim toga ispitan je i učestalost sindroma sagorijevanja kao najnepovoljnije posljedice dugotrajne izloženosti profesionalnom stresu.

Iako se emocionalni odgovor na posao u literaturi najčešće spominje u okviru koncepta zadovoljstva poslom i definira se kao subjektivna, individualna procjena dobitaka u odnosu na očekivanja, potrebe i želje vezane uz posao (Lambert i sur., 2002; prema Kišak Gverić, 2010) u ovom istraživanju koristiti će se kao indikator doživljavanja profesionalnog stresa budući su istraživanja pokazala da je stres uzrokovan poslom jedan od ekstrinzičnih faktora koji utječe na emocionalni odgovor na posao, ali i osjećaj zadovoljstva poslom u cjelini (Welch, 1998; Lambert i sur. 2002; prema Novak i sur., 2008.).

Tablica 15 prikazuje pojavne oblike i učestalost doživljenih emocionalnih odgovora na posao koji se javljaju kod tretmanskih službenika u zatvorskom sustavu u RH.

Tablica 15. Aritmetičke sredine, standardne devijacije i relativne frekvencije rezultata postignutih na *Upitniku emocionalnih odgovora na posao* djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu RH (N=60)

ČESTICE	M	sd	% odgovora za svaku kategoriju				
			nikad	rijetko	ponekad	često	gotovo svaki dan
1. Posao me čini ljutitim/tom.	2,62	0,89	11,7	26,7	53,33	5	3,3
2. Posao me čini tjeskobnim/om.	2,50	0,95	18,3	26,7	41,7	13,3	0
3. Na poslu se osjećam lagodno.	2,80	1,01	8,3	31,7	36,7	18,3	5
4. Na poslu mi je dosadno.	1,62	1,01	63,3	21,7	8,3	3,3	3,3
5. Na poslu se osjećam smireno.	2,70	1,11	15	30	30	20	5
6. Na poslu se osjećam ispunjeno.	2,93	1,06	6,7	30	35	20	8,3
7. Na poslu se osjećam depresivno.	2,12	1,08	38,3	23,3	28,3	8,3	1,7
8. Na poslu se osjećam malodušno.	2,18	1,13	36,7	25	23,3	13,3	1,7
9. Na poslu se osjećam ogorčeno.	2,62	1,12	18,3	30	26,7	21,7	3,3
10. Na poslu se osjećam ushićeno.	2,28	0,99	26,7	28,3	36,7	6,7	1,7
11. Moj me posao ispunjava energijom	2,65	1,04	13,3	31,7	36,7	13,3	5
12. Na poslu sam pun entuzijazma.	2,85	0,97	6,7	30	40	18,3	5
13. Posao mi pruža uzbuđenje.	2,70	0,10	10	35	33,3	18,3	3,3
14. Posao me zamara.	3,00	0,97	6,7	21,7	41,7	25	5
15. Posao me straši.	1,97	1,04	45	21,7	26,7	5	1,7
16. Posao me čini bijesnim/om.	2,00	1,11	45	21,7	25	5	3,3
17. Posao me čini sumornim/om.	2,30	1,15	33,3	20	35	6,7	5
18. Posao me inspirira.	2,82	1,08	11,7	26,7	36,7	18,3	6,7
19. Posao me opušta.	2,10	0,99	33,3	31,7	28,3	5	1,7
20. Posao mi čini zadovoljstvo.	3,10	1,11	6,7	25	31,7	25	11,7

21. Posao me čini ponosnim/om.	2,98	1,00	5	26,7	41,7	18,3	8,3
22. Na poslu se osjećam bijedno.	1,98	1,20	50	20	15	11,7	3,3
23. Posao me zastrašuje.	1,85	0,94	43,3	35	16,7	3,3	1,7
24. Na poslu se osjećam zbunjeno.	2,32	1,02	25	31,7	31,7	10	1,7
25. Na poslu se osjećam razdragano.	2,15	0,90	23,3	48,3	18,3	10	0
26. Posao mi se sviđa.	3,55	1,03	3,3	10	35	31,7	20
27. Posao me čini sretnim/om.	3,05	1,03	5	25	40	20	10
28. Posao me frustrira.	2,82	1,02	11,7	23,3	40	21,7	3,3
29. Posao me oduševljava.	2,52	0,98	16,7	33,3	31,7	18,3	0
30. Posao me živcira.	2,72	1,08	13,3	30	33,3	18,3	5

Analizom rezultata prikazanih u Tablici 15 može se vidjeti da su kod službenika tretmana u ovom istraživanju negativne emocionalne reakcije na posao prisutne u manjoj mjeri u odnosu na pozitivne emocionalne reakcije i u većim frekvencijama se javljaju u kategorijama *ponekad* ili *rijetko*, u odnosu na pozitivne emocionalne reakcije koje se češće javljaju u kategorijama *ponekad*, *često* i *svakodnevno*. Kako bi se provjerila statistička značajnost te razlike napravljen je t- test za zavisne uzorke koji je potvrdio da tretmanski službenici značajno češće doživljavaju pozitivne nego negativne emocije povezane s poslom (Tablica 16).

Tablica 16. Razlika u doživljaju pozitivnih i negativnih emocija povezanih s poslom kod djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu RH (N=60)

	M	sd	t	p
Pozitivne emocije	2,75	0,81	- 2,4	0,02
Negativne emocije	2,31	0,77		

Analizom najčešćih odgovora u kategoriji pozitivnih emocionalnih odgovora na posao vidljivo je da najčešće izjavljuju da ih posao čini sretnima, ispunjenima, izaziva im zadovoljstvo i ponos i sviđa im se pri čemu ½ ispitanika (51,7%) izjavljuje da im se posao sviđa *često* ili *gotovo svaki dan*, a oko ¼ njih zbog posla osjeća sreću (25%), zadovoljstvo (25%), ispunjenost (28,3%) i ponos zbog posla (26,6%) *često* ili *gotovo svaki dan*. Zadovoljstvo zbog posla *ponekad* osjeća 31,7% ispitanika, sviđanje i ispunjenost njih 35%, a sreću i ponos zbog posla *ponekad* osjeća 40 i 41,7% ispitanika.

Kao najčešće negativne emocionalne reakcije na posao javljaju se zamor, frustracija, ogorčenost i ljutnja pri čemu zamor na poslu osjeća *često* ili *gotovo svaki dan* oko 1/3 ispitanika (30%), a frustraciju i ogorčenost ¼ ispitanika (25%). Ljutnja povezana s poslom najčešće se javlja u kategoriji *ponekad* te oko ½ ispitanika (53,33%) izjavljuje da ih posao *ponekad* čini ljutitima, a svega 8,3% njih ljutnju zbog posla doživljava *često* ili *gotovo svaki dan*.

Slične rezultate dobila je i Kišak Gverić (2010.) koja je u istraživanju provedenom na 68 djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH također utvrdila da tretmanski službenici doživljavaju više pozitivnih nego negativnih emocija povezanih s poslom, a kao najčešće negativne emocije javljaju se zamor, ljutnja, ogorčenost, tjeskobnost i depresivnost dok su najčešće pozitivne emocije sreća, ispunjenost i zadovoljstvo na poslu. Usporedbom rezultata ova dva istraživanja mogu se primijetiti nešto niže frekvencije pojavljivanja u području pozitivnih emocija i nešto više frekvencije pojavljivanja u području negativnih emocija službenika tretmana u ovom istraživanju u odnosu na istraživanje Kišak-Gverić. Tako na primjer, 30% ispitanika u ovom istraživanju posao zamara *često* ili *gotovo svaki dan* dok taj postotak u istraživanju Kišak-Gverić iznosi 16,2%, a slično je utvrđeno i za ogorčenost i frustraciju (u ovom istraživanju ogorčenost i frustraciju *često* ili *svakodnevno* doživljava 25% ispitanika, a u istraživanju Kišak Gverić taj udio iznosi 13,3% za ogorčenost i 8,9% za frustraciju). Kad su u pitanju pozitivne emocije povezane s poslom, 70,6% ispitanika u istraživanju Kišak-Gverić izjavljuje da im se posao sviđa *često* ili *svakodnevno*, a isto izjavljuje 51,7% ispitanika u ovom istraživanju. Nadalje, više od 50% ispitanika u istraživanju Kišak Gverić se *često* ili *svakodnevno* osjeća sretno, ispunjeno i zadovoljno na poslu dok se u ovom istraživanju taj postotak kreće između 25 i 30%. S obzirom da je i jedno i drugo istraživanje provedeno na veličinom sličnom uzorku tretmanskih službenika u kaznenim tijelima u RH iz navedenog bi se moglo zaključiti kako službenici tretmana koji trenutno rade u zatvorskom

sustavu u RH češće doživljavaju negativne emocije i rjeđe doživljavaju pozitivne emocije povezane s poslom u odnosu na tretmanske službenike koji su u zatvorskom sustavu radili u razdoblju od 2007. do 2009. godine, a može se pretpostaviti da je u oba istraživanja sudjelovalo i određeni udio istih ispitanika samo u različitoj dobi i različitim fazama svog privatnog i profesionalnog života.

U Tablici 17 prikazane su aritmetičke sredine i standardne devijacije rezultata postignutih na supskalama *Upitnika emocionalnih odgovora na posao* upitnika u oba istraživanja iz kojih je jasno vidljiv navedeni trend.

Tablica 17. Aritmetičke sredine i standardne devijacije rezultata postignutih na supskalama *Upitnika emocionalnih odgovora na posao* u istraživanju Kišak-Gverić (2010.) i ovom istraživanju (Cifrek-Kolarić, 2022.)

	Kišak Gverić, 2010. (N=68)		Cifrek-Kolarić, 2022. (N=60)	
	M	sd	M	sd
Pozitivne emocije	3,09	0,95	2,75	0,96
Negativne emocije	2,09	0,87	2,31	1,05

S obzirom na prikazane razlike bilo bi zanimljivo ispitati je li ovakav trend rezultat razlika u karakteristikama uzorka u ova dva istraživanja [u istraživanju Kišak Gverić u većem omjeru su bili zastupljeni muški ispitanici (32,4%) i prevladavalo je osoblje mlađih i srednjih dobnih skupina (48,5% ispitanika bilo je mlađe od 35 godina)] i/ili bi se uzroci mogli pripisati nekim drugim faktorima kao što su npr. promjene u organizacijskoj strukturi i klimi i/ili promjenama u vrsti i opsegu posla tretmanskih službenika.

Doživljaj simptoma stresa kod djelanika tretmana u kaznenim tijelima u RH ispitan je *Upitnikom samoprocjene simptoma stresa* te je u Tablici 18 prikazana detaljna deskriptivna analiza rezultata postignutih na tom upitniku.

Tablica 18. Aritmetičke sredine, standardne devijacije i relativne frekvencije rezultata na *Upitniku samoprocjene simptoma stresa* koje su postigli djelatnici tretmana u kaznenim tijelima u RH (N=60)

ČESTICE	M	sd	% odgovora za svaku kategoriju						
			nikada	Jednom ili dva puta	Jednom mjesečno	Više puta mjesečno	Svaki tjedan	Više puta tjedno	Svaki dan
1. Kronični umor	2,87	1,65	8,3	16,7	11,7	30	16,7	10	6,7
2. Glavobolja	2,02	1,57	21,7	18,3	20	28,3	1,7	8,3	1,7
3. Želučane i probavne smetnje	1,28	1,38	40	23,3	13,3	18,3	1,7	3,3	0
4. Bolovi po tijelu	1,53	1,86	46,7	13,3	11,7	11,7	6,7	5	5
5. Poteškoće spavanja (buđenja i uspavljanja)	2,33	1,85	16,7	26,7	13,3	18,3	5	15	5
6. Poteškoće sa srcem i disanjem	1,15	1,56	53,3	13,3	13,3	13,3	0	5	1,7
7. Niska energija i aktivnost	2,3	1,56	8,3	30	16,7	28,3	8,3	1,7	6,7
8. Netolerantnost prema članovima obitelji	1,63	1,53	28,3	26,7	16,7	18,3	3,3	5	1,7
9. Netolerantnost prema kolegama	1,63	1,65	25	36,7	13,3	15	1,7	1,7	6,7
10. Sukobi s kolegama i kolegicama	0,95	1,32	48,3	28,3	15	3,3	0	3,3	1,7
11. Sukobi s članovima obitelji	1,2	1,22	31,7	40	13,3	8,3	5	1,7	0
12. Povučенost od drugih ljudi	1,45	1,68	38,3	30	3,3	15	6,7	3,3	3,3
13. Izbjegavanje drugih ljudi	1,43	1,65	40	25	8,3	15	3,3	6,7	1,7
14. Opće nezadovoljstvo	1,73	1,85	36,7	16,7	20	6,7	8,3	6,7	5
15. Potištenost	1,67	1,68	30	26,7	16,7	13,3	5	3,3	5
16. Neodlučnost	1,5	1,49	31,7	25	21,7	13,3	1,7	5	1,7
17. Razdražljivost	2,12	1,71	21,7	16,7	25	18,3	6,7	6,7	5
18. Osjećaj bespomoćnosti	1,83	1,69	23,3	30	15	18,3	5	1,7	6,7
19. Agresivnost	1,05	1,52	50	25	11,7	6,7	1,7	0	5
20. Poteškoće koncentracije u učenju	1,68	1,54	25	30	18,3	11,7	11,7	0	3,3
21. Poteškoće pamćenja i dosjećanja	2	1,64	18,3	28,3	20	15	8,3	6,7	3,3

22. Poteškoće u upravljanju vremenom	2,02	1,57	21,7	18,3	23,3	18,3	11,7	5	1,7
23. Korištenje lijekova za umirenje	0,67	1,43	73,3	13,3	1,7	3,3	3,3	3,3	1,7
24. Povećana konzumacija alkohola	0,38	1,06	81,7	10	3,3	1,7	1,7	0	1,7
25. Povećano/nedovoljno uzimanje hrane.	1,62	1,87	43,3	15	8,3	21,7	0	5	6,7
26. Poteškoće u seksualnom životu	0,68	1,38	73,3	10	3,3	6,7	1,7	5	0
27. Nešto drugo.	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Analizom rezultata prikazanih u Tablici 18 utvrđeno je da službenici tretmana najviše izvještavaju o doživljavanju tjelesnih simptoma stresa od kojih su najčešći kronični umor, poteškoće spavanja i glavobolja (više puta mjesečno ili češće kronični umor doživljava 63,4% ispitanika, poteškoće spavanja 43,3% ispitanika i glavobolju 40% ispitanika). Od emocionalnih simptoma stresa najčešće se javljaju razdražljivost i osjećaj bespomoćnosti (više puta mjesečno ili češće razdražljivost doživljava 36,7% ispitanika, a osjećaj bespomoćnosti njih 31,7%), a kad su u pitanju kognitivni simptomi stresa oko 1/3 ispitanika navodi da više puta mjesečno ili češće doživljava poteškoće u upravljanju vremenom (36,7%) i poteškoće pamćenja i dosjećanja (33,3%). Od bihevioralnih simptoma stresa dominantno se javljaju niska energija i aktivnost i povećano/nedovoljno uzimanje hrane pri čemu 45% ispitanika osjeća nisku energiju i aktivnost više puta mjesečno ili češće dok 33,4% ispitanika izvještava o povećanom/nedovoljnom uzimanju hrane više puta mjesečno ili češće. Dobiveni rezultati donekle su u skladu s rezultatima koje je dobila Kišak-Gverić (2010) koja je između ostalog ispitala učestalost doživljavanja fizioloških simptoma profesionalnog stresa te je utvrdila da se kao najčešći fiziološki odgovori na posao tretmanskog zatvorskog osoblja javljaju umor i pospanost (kod 76,9% ispitanika) te glavobolja (prisutna kod 70,6% ispitanika). Nešto više od polovice ispitanika osjećalo je tegobe vezane uz zamor očiju (54,4%) i bolove u leđima (51,5%), a teškoće sa spavanjem imalo je 36,8% ispitanika.

S obzirom da ne raspoložemo detaljnim podacima o psihometrijskim karakteristikama i načinu bodovanja *Upitnika samoprocjene simptoma stresa* u ovom istraživanju je za potrebe daljnjih statističkih analiza provjerena njegova faktorska struktura za što je korištena analiza glavnih komponenti. Broj značajnih komponenti određen je uz pomoć 'scree' testa, koji je pokazao optimalno rješenje s tri značajne komponente (Tablica 19). Kako bi se dobila optimalna

struktura upitnika isključeno je 12 čestica (5, 7, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 25, 26) koje su se projicirale na više komponenti ili nisu imale niti jednu značajnu saturaciju (uz kriterij $>0,40$).

Tablica 19. Matrica ekstrakcije glavnih komponenti *Upitnika samoprocjene simptoma stresa*

Komponente	Karakteristični korijen			% ekstrahirane varijance			% rotirane varijance		
	Ukupno	% varijance	Kumulativni %	Ukupno	% varijance	Kumulativni %	Ukupno	% varijance	Kumulativni %
1	6,25	44,61	44,61	6,25	44,61	44,61	4,16	29,68	29,68
2	1,8	12,82	57,43	1,8	12,82	57,43	3	21,42	51,1
3	1,17	8,37	65,8	1,17	8,37	65,8	2,06	14,7	65,8

Ekstrahirane glavne komponente rotirane su uz pomoć Varimax rotacije. Kako bi se dobila što jasnija struktura, u interpretaciji komponenti značajnima smo tretirali korelacije varijabli i komponenti veće od 0,50. Matrica faktorske strukture dobivena ekstrakcijom glavnih komponentata – varimax rotacija, prikazana je u Tablici 20.

Dobivenim rezultatima utvrđeno je da je latentnu strukturu *Upitnika samoprocjene simptoma stresa* na promatranom uzorku od 60 djelatnika tretmana u kaznenih tijelima u RH moguće svesti na tri faktora koji objašnjavaju 65,8% varijance, a to su: bihevioralni simptomi stresa, tjelesni simptomi stresa i izbjegavanje/povlačenje od drugih.

Tablica 20. Rotirana matrica glavnih komponenti (Varimax rotacija) *Upitnika samoprocjene simptoma stresa*

	Komponente		
	1	2	3
1. Kronični umor.		0,71	
2. Glavobolja.		0,74	
3. Želučane i probavne smetnje.		0,5	
4. Bolovi po tijelu.		0,74	
6. Poteškoće sa srcem i disanjem.		0,81	
8. Netolerantnost prema članovima obitelji.	0,73		
9. Netolerantnost prema kolegama.	0,8		
10. Sukobi s kolegama i kolegicama.	0,76		
11. Sukobi s članovima obitelji.	0,76		
12. Povučенost od drugih ljudi.			0,87
13. Izbjegavanje drugih ljudi.			0,91
19. Agresivnost	0,72		
23. Korištenje lijekova za smirenje.	0,6		
24. Povećana konzumacija alkohola.	0,62		

Kao što je vidljivo iz Tablice 20 dobiveni rezultati pokazuju da izdvojene supskale sadrže sljedeće čestice (redni brojevi čestica navedeni su sukladno njihovim rednim brojevima u upitniku koji se nalazi u prilogu):

1. Bihevioralni simptomi stresa: faktor (komponenta) koji objašnjava 29,68% varijance i kojim su saturirane čestice: 8, 9, 10, 11, 19, 23 i 24 (Cronbach's Alpha iznosi 0,88).

2. Tjelesni simptomi stresa: faktor (komponenta) koji objašnjava 21,42% varijance i kojim su saturirane čestice: 1, 2, 3, 4 i 6 (Cronbach's Alpha iznosi 0,8).

3. Izbjegavanje/povučenost od drugih: faktor (komponenta) koji objašnjava 14,7% varijance i kojim su saturirane čestice: 12 i 13 (Cronbach's Alpha iznosi 0,92).

Tablica 21. Deskriptivna statistika supskala *Upitnika samoprocjene simptoma stresa*

	Min	Max	M _{UR}	sd	M	sd
Bihevioralni simptomi stresa (7 čestica)	0	40	7,52	7,54	1,07	1,08
Tjelesni simptomi stresa (5 čestica)	0	24	8,85	6,02	1,77	1,2
Izbjegavanje/povučenost od drugih (2 čestice)	0	12	2,88	3,2	1,44	1,6

Podaci prikazani u Tablici 21 pokazuju da djelatnici tretmana u kaznenim tijelima u RH podjednako često doživljavaju bihevioralne i tjelesne simptome stresa te izbjegavanje i povlačenje od drugih ljudi, a prosječni rezultati ukazuju kako većina ispitanika izvještava o tome da navedene simptome doživljava u prosjeku rjeđe od jednom mjesečno.

U Tablicama 22 i 23 prikazani su rezultati koje su službenici tretmana u ovom istraživanju postigli na *Upitniku sagorijevanja na poslu*.

Tablica 22. Aritmetičke sredine, standardne devijacije i relativne frekvencije rezultata na Upitniku sagorijevanja na poslu koje su postigli djelatnici tretmana u zatvorskom sustavu RH (N=60)

ČESTICE	M	sd	% odgovora za svaku kategoriju		
			rijetko	ponekad	uvijek
1. Osjećam neprijateljstvo i srdžbu na poslu.	1,45	0,5	55	45	0
2. Primjećujem da se povlačim od kolega.	1,53	0,65	55	36,7	8,3
3. Sve što se traži da uradim doživljam kao prisilu.	1,33	0,57	71,7	23,3	5
4. Postajem sve neosjetljiviji/a i bešćutniji/a prema korisnicima i suradnicima.	1,43	0,53	58,3	40	1,7
5. Posao je veoma zamoran, dosadan i rutinski.	1,68	0,73	46,7	38,3	15
6. Primjećujem da mislim negativno o poslu i usmjeravam se samo na njegove loše strane.	1,55	0,65	5,3	38,3	8,3
7. Osjećam da postizem manje nego ikada prije.	1,63	0,69	48,3	40	11,7
8. Imam teškoća u organiziranju svog posla i vremena.	1,6	0,59	45	50	5
9. Razdražljiviji/a sam nego ikada prije.	1,52	0,62	55	38,3	6,7
10. Osjećam se nemoćnim/om promijeniti nešto na poslu.	1,98	0,77	30	41,7	28,3
11. Frustracije izazvane poslom unosim i u privatni život.	1,52	0,6	53,3	41,7	5
12. Više nego ikada svjesno izbjegavam kontakte s drugim ljudima na poslu.	1,43	0,67	66,7	23,3	10
13. Pitam se je li moj posao prikladan za mene.	1,67	0,8	53,3	26,7	20
14. O svom poslu mislim negativno čak i navečer prije spavanja.	1,42	0,59	63,3	31,7	5
15. Svakom radnom danu pristupam s mišlju: „Ne znam hoću li izdržati još jedan dan“.	1,3	0,56	75	20	5
16. Čini mi se da nikog na poslu nije briga za ono što radim.	1,67	0,73	48,3	36,7	15
17. Provodim više vremena izbjegavajući posao nego radeći.	1,08	0,28	91,7	8,3	0
18. Na poslu se osjećam umorno i iscrpljeno, čak i kada se dobro naspavam.	1,55	0,65	53,3	38,3	8,3
UKUPNI REZULTAT	27,35	7,83	/	/	/

Tablica 23. Relativne frekvencije rezultata koje su djelatnici tretmana u zatvorskom sustavu u RH postigli na *Upitniku sagorijevanja na poslu* s obzirom na orijentacijske norme

	f	%
Bez sagorijevanja (18-25 bodova)	29	48,33
Početno sagorijevanje (26-33 boda)	15	25
Visoki stupanj sagorijevanja (od 34 do 55 bodova)	16	26,67
Ukupno	60	100

Rezultati prikazani u Tablici 23 ukazuju da gotovo polovica ispitanika, točnije 48,33% ne doživljava značajnije simptome sagorijevanja dok ih 51,67% doživljavanja određeni stupanj sagorijevanja pri čemu 25% ispitanika doživljava simptome početnog sagorijevanja, a 26,67% izvještava o doživljavanju visokog stupnja sagorijevanja što je najvjerojatnije posljedica toga da djelatnici tretmana u kaznenim tijelima svakodnevno obavljaju vrlo zahtjevan, odgovoran, a povremeno i opasan posao te su gotovo svakodnevno izloženi nekom obliku stresa na radu. Većina odgovora na *Upitniku sagorijevanja na poslu* (Tablica 22) nalazi se u kategoriji *rijetko* i *ponekad*, dok su odgovore u kategoriji *uvijek* ispitanici davali jako rijetko. Najveća frekvencija odgovora *uvijek* postignuta je na česticama *Osjećam se nemoćnim/om promijeniti nešto na poslu* (28,3%) i *Pitam se je li moj posao prikladan za mene* (20%), a najveća frekvencija odgovora *ponekad* (od 40 do 50%) postignuta je na česticama *Imam teškoća u organiziranju svog posla i vremena*, *Frustracije izazvane poslom unosim i u privatni život*, *Osjećam se nemoćnim/om promijeniti nešto na poslu*, *Osjećam da postizem manje nego ikada prije* i *Postajem sve neosjetljiviji/a i beščutniji/a prema korisnicima i suradnicima*. Iz navedenog je vidljivo da ispitanici česticu *Osjećam se nemoćnim/om promijeniti nešto na poslu* označavaju kao onu koja im najčešće stvara poteškoće u radu te čak 70% ispitanika navodi da se tako osjeća *ponekad* ili *uvijek*.

4.4. Iskustvo sa supervizijom djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH

Iskustvo sa supervizijom djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH ispitano je na način da su ispitanici odgovarali na dva pitanja zatvorenog tipa koja se odnose na to jesu li se uključili u superviziju organiziranu za službenike zatvorskog i probacijskog te sustava podrške žrtvama i svjedocima tijekom 2019. godine i/ili onu organiziranu tijekom 2021. godine. Osim toga, kroz dva pitanja otvorenog tipa propituju se razlozi za odustajanje od supervizije te razlozi za i protiv uključivanja u superviziju.

U Tablici 24 prikazani su dobiveni rezultati o iskustvu tretmanskih službenika u Hrvatskoj sa supervizijom te je vidljivo da se u ciklus supervizije organizirane za službenike zatvorskog i probacijskog te sustava podrške žrtvama i svjedocima uključilo nešto malo manje od 2/3 službenika tretmana koji su sudjelovali u ovom istraživanju (61,67%), a 5% ispitanika započelo je supervizijski ciklus, ali ga nisu završili. 1/3 službenika tretmana iz ovog istraživanja nije se uključila u tada organiziranu superviziju. Međutim, kada je u pitanju supervizija organizirana tijekom 2021.godine može se primijetiti da je otprilike podjednak udio onih ispitanika koji su se uključili u superviziju i onih koji nisu. U ovom slučaju ispitanici nisu imali mogućnost davanja odgovora o odustajanju od sudjelovanja jer je u trenutku provođenja ovog istraživanja ta supervizija još uvijek bila u tijeku. Razlog većeg udjela ispitanika koji se nisu uključili u superviziju organiziranu 2021. godine vjerojatno se nalazi u tome što se određeni dio ispitanika koji je sudjelovao u ranijoj superviziji nije uključio u novi organizacijski ciklus, a to potvrđuje i analiza njihovih odgovora koji se odnose na razloge za uključivanje i neuključivanje u superviziju.

Tablica 24. Uključenost djelatnika Odjela tretmana u zatvorskom sustavu RH (N=60) u superviziju koja je 2019. i 2021. godine organizirane za djelatnike zatvorskog i probacijskog sustava te sustava podrške žrtvama i svjedocima

	2019.		2021.	
	f	%	f	%
Da	37	61,67	31	51,67
Ne	20	33,33	29	48,33
Da, ali nisam završio/la supervizijski ciklus do kraja	3	5	/	/

Kao razlozi za odustajanje od supervizije organizirane tijekom 2019. godine navode se porodiljni dopust i činjenica da je supervizija prekinuta zbog COVID situacije i nije nastavljena, dok ispitanici kao razloge za neuključivanje u superviziju navode: činjenicu da tada nisu radili u sustavu, korištenje porodiljnog dopusta, uključenost u drugu superviziju i činjenicu da im sudjelovanje u superviziji nije ni ponuđeno.

Kad je u pitanju supervizija organizirana tijekom 2021. godine i koja je još uvijek bila u tijeku u trenutku provođenja ovog istraživanja, kao najčešći razlozi ZA uključivanje navode se: uvid u vlastiti rad, stjecanje novih iskustava i dobivanje novih informacija, znatiželja, osobni rast i razvoj, smanjivanje negativnih učinaka profesionalnog stresa, druženje i razmjena iskustava s kolegama, pozitivno iskustvo s prijašnje supervizije, poboljšavanje rada sa zatvorenima, odmak od profesionalne rutine i svakodnevnice, ranije pozitivno iskustvo sa supervizijom, nužnost supervizije zbog prirode posla koju obavljaju, pozitivna preporuka, slobodan dan na poslu, dobivanje bodova za komoru i nalog nadređenih.

Kao najčešći razlozi PROTIV uključivanja u superviziju navode se: promjena radnog mjesta, porodiljni dopust, zdravstveni problemi, skori odlazak u mirovinu, nedavno zaposlenje, uključenost u ranije organiziranu superviziju, loše iskustvo s prethodne supervizije, činjenica da je supervizija organizirana on-line i činjenica da im nije ponuđena mogućnost sudjelovanja u superviziji.

Iz prikazanog je vidljivo da se razlozi *za* i *protiv* uključivanja u superviziju mogu podijeliti na ekstrinzične (bolovanja, promjene radnog mjesta, nije im ponuđeno, slobodan dan, bodovi za komoru, nalog nadređenih itd.) i intrinzične (osobni i profesionalni rast i razvoj, razmjena iskustava, iskustvo s prethodne supervizije itd.), a posebno je indikativna činjenica da se nalog nadređenih u više navrata pojavljuje kao razlog za uključivanje u superviziju, da neki ispitanici nisu ni znali za provođenje supervizije, ali i da je sudjelovanje u ranijoj superviziji razlog za neuključivanje u novi supervizijski ciklus pri čemu je iz odgovora ispitanika vidljivo da je kod nekih to osobna odluka, dok je kod drugih riječ o politici ustanove iako oni sami smatraju da bi zbog prirode posla trebali imati redovitu i kontinuiranu superviziju.

4.5. Motivi djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH za uključivanje u superviziju

Motivi djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH za uključivanje u superviziju ispitani su *Upitnikom motivacije za uključivanje u superviziju djelatnika tretmana* koji je konstruiran za potrebe ovog istraživanja. U Tablici 25 prikazana je detaljna deskriptivna analiza rezultata postignutih na tom upitniku te je vidljivo da službenici tretmana kao najsnažnije motive za uključivanje u superviziju navode: razmjenu iskustava ($M=4,23$, $sd=1,11$), smanjenje negativnih učinaka profesionalnog stresa ($M=3,85$, $sd=1,21$), osobni rast i razvoj ($M=3,83$, $sd=1,2$) i odmak od profesionalne rutine i svakodnevice ($M=3,8$, $sd=1,36$), a kao najmanje izraženi motivi pokazali su se nalog i/ili uputa nadređenih ($M=1,97$, $sd=1,3$) i smanjenje profesionalne odgovornosti ($M=2,55$, $sd=1,35$).

Tablica 25. Aritmetičke sredine, standardne devijacije i relativne frekvencije rezultata na Upitniku motiva za uključivanje u superviziju djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH (N=60)

ČESTICE	M	sd	% odgovora za svaku kategoriju				
			Uopće se ne odnosi na mene	Djelomično se ne odnosi na mene	Niti se odnosi niti ne odnosi na mene	Djelomično se odnosi na mene	U potpunosti se odnosi na mene
1. Razvoj profesionalnih vještina.	3,45	1,4	15	11,7	13,3	33,3	26,7
2. Osobni rast i razvoj.	3,83	1,26	6,7	11,7	13,3	28,3	40
3. Smanjivanje negativnih učinaka profesionalnog stresa.	3,85	1,21	6,7	6,7	20	28,3	38,3
4. Unaprjeđenje timskog rada i komunikacije s kolegama.	3,63	1,28	11,7	6,7	15	40	26,7
5. Općenito poboljšanje kvalitete rada sa zatvorenicima.	3,53	1,3	10	13,3	16,7	33,3	26,7
6. Pomoć u rješavanju težih slučajeva.	3,45	1,32	11,7	11,7	23,3	26,7	26,7
7. Dobivanje povratne informacije o kvaliteti vlastitog rada.	3,53	1,32	11,7	11,7	15	35	26,7
8. Smanjenje profesionalne odgovornosti.	2,55	1,35	31,7	16,7	26,7	15	10
9. Smanjivanje osjećaja profesionalne usamljenosti.	2,87	1,41	23,3	20	18,3	23,3	15
10. Druženje s kolegama.	3,6	1,39	15	6,7	13,3	33,3	31,7
11. Povjerenje u osobu koja je supervizor.	3,68	1,31	13,3	3,3	15	38,3	30
12. Znatiželja.	3,2	1,44	21,7	8,3	18,3	31,7	20
13. Odmak od profesionalne rutine i svakodnevice.	3,8	1,36	11,7	6,7	13,3	26,7	41,7
14. Razmjena iskustava.	4,23	1,11	6,7	0	11,7	26,7	55
15. Nalog i/ili uputa nadređenih.	1,97	1,3	58,3	8,3	16,7	11,7	5

Nadalje, najveći udio ispitanika očekivano upravo za motive koji se pokazali dominantnima navodi da se *u potpunosti odnose na njih*. Također se može primijetiti da preko 50% ispitanika za gotovo sve motive navedene u upitniku navodi da se *u djelomično* ili *u potpunosti odnose na njih*. Iznimka od toga su nalog i/ili uputa nadređenih za koji motiv 66,3% ispitanika navodi da

se *djelomično* ili *uopće ne odnosi na njih* te smanjenje profesionalne odgovornosti za koje 48,4% ispitanika navodi da se *djelomično* ili *u potpunosti ne odnosi na njih*.

Laklija (2013.) je istraživala motivaciju za uključivanje u superviziju voditelja mjere nadzora nad izvršavanjem roditeljske skrbi te je zanimljivo primijetiti da voditelji mjere NIRS-a i službenici tretmana u zatvorskom sustavu ističu potpuno različite motive za uključivanje u superviziju (kod voditelja mjere NIRS-a to je pomoć u rješavanju težih slučajeva, dobivanje povratne informacije o kvaliteti vlastitog rada i poboljšanje kvalitete rada s obitelji pod nadzorom) što govori u prilog činjenici da priroda, uvjeti i objektivna obilježja posla igraju značajnu ulogu u motivaciji pojedinaca za uključivanje u superviziju.

S obzirom da je *Upitnik motivacije za superviziju djelatnika tretmana* konstruiran za potrebe ovog istraživanja provjerena je i njegova faktorska struktura za što je korištena analiza glavnih komponenti. Broj značajnih komponenti određen je uz pomoć 'scree' testa, koji je pokazao optimalno rješenje s četiri značajne komponente (Tablica 26). Kako bi se dobila optimalna struktura upitnika isključene su tri čestice (10, 11 i 14) koje su se projicirale na više komponenti, odnosno imale su značajnu saturaciju na više komponenti (uz kriterij >0,40).

Tablica 26. Matrica ekstrakcije glavnih komponenti Upitnika motivacije za superviziju djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH

Komponente	Karakteristični korijen			% ekstrahirane varijance			% rotirane varijance		
	Ukupno	% varijance	Kumulativni %	Ukupno	% varijance	Kumulativni %	Ukupno	% varijance	Kumulativni %
1	5,91	49,25	49,25	5,91	49,25	49,25	4,81	40,07	40,07
2	1,75	14,6	63,86	1,75	14,6	63,86	2,01	16,76	56,83
3	1,06	8,86	72,72	1,06	8,86	72,72	1,58	13,16	69,99
4	1,04	8,72	81,44	1,04	8,72	81,44	1,38	11,46	81,44

Ekstrahirane glavne komponente rotirane su uz pomoć Varimax rotacije. Kako bi se dobila što jasnija struktura, u interpretaciji komponenti značajnima smo tretirali korelacije varijabli i komponenti veće od 0,50. Matrica faktorske strukture dobivena ekstrakcijom glavnih komponenata – varimax rotacija, prikazana je u Tablici 27.

Dobivenim rezultatima utvrđeno je da latentnu strukturu *Upitnika motivacije za superviziju* na promatranom uzorku od 60 djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH moguće svesti na četiri faktora koji objašnjavaju 81,44% varijance, a to su: unapređenje vlastitih kompetencija i

kvalitete rada, smanjenje profesionalne odgovornosti i profesionalne usamljenosti, znatiželja i odmak od profesionalne rutine te nalog i/ili uputa nadređenih.

Tablica 27. Rotirana matrica glavnih komponenti (Varimax rotacija) Upitnika motivacije za uključivanje u superviziju djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH

	Komponente			
	1	2	3	4
1. Razvoj profesionalnih vještina.	0,84			
2. Osobni rast i razvoj.	0,87			
3. Smanjivanje negativnih učinaka profesionalnog stresa.	0,73			
4. Unaprjeđenje timskog rada i komunikacije s kolegama.	0,8			
5. Općenito poboljšanje kvalitete rada sa zatvorenicima.	0,81			
6. Pomoć u rješavanju težih slučajeva.	0,81			
7. Dobivanje povratne informacije o kvaliteti vlastitog rada.	0,79			
8. Smanjenje profesionalne odgovornosti.		0,87		
9. Smanjenje osjećaja profesionalne usamljenosti.		0,9		
12. Znatiželja.			0,93	
13. Odmak od profesionalne rutine i svakodnevice.			0,71	
15. Nalog ili uputa nadređenih.				0,9

Kao što je vidljivo iz Tablice 27 dobiveni rezultati pokazuju da izdvojene supskale sadrže sljedeće čestice (redni brojevi čestica navedeni su sukladno njihovim rednim brojevima u upitniku koji se nalazi u prilogu):

1. Motiv unapređenja vlastitih kompetencija i kvalitete rada: faktor (komponenta) koji objašnjava 40,07% varijance i kojim su saturirane čestice: 1, 2, 3, 4, 5, 6 i 7 (Cronbach's Alpha iznosi 0,93).

2. Motiv smanjenja profesionalne odgovornosti i profesionalne usamljenosti: faktor (komponenta) koji objašnjava 16,76% varijance i kojim su saturirane čestice: 8 i 9 (Cronbach's Alpha iznosi 0,85).

3. Motiv znatiželje i odmaka od profesionalne rutine: faktor (komponenta) koji objašnjava 13,16% varijance i kojim su saturirane čestice: 12 i 13 (Cronbach's Alpha iznosi 0,72).

4. Nalog ili uputa nadređenih: faktor (komponenta) koji objašnjava 11,46% varijance i kojim je saturirana čestica 15.

Tablica 28. Deskriptivna statistika supskala *Upitnika motivacije za superviziju* djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH (N=60)

	Min	Max	M _{UR}	sd	M	sd
Motiv unapređenja vlastitih kompetencija i kvalitete rada (7 čestica)	7	35	25,28	7,65	3,61	1,09
Motiv smanjenja profesionalne odgovornosti i profesionalne usamljenosti (2 čestice)	2	10	5,42	2,57	2,71	1,28
Motiv znatiželje i odmaka od profesionalne rutine (2 čestice)	2	10	7	2,48	3,5	1,24
Nalog i/ili uputa nadređenih (1 čestica)	1	5	1,97	1,3	1,97	1,3

Podaci prikazani u Tablici 28 pokazuju da su kod djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH za uključivanje u superviziju izraženiji motiv unapređenja vlastitih kompetencija i kvalitete rada i motiv znatiželje i odmaka od profesionalne rutine od motiva smanjenja profesionalne odgovornosti i profesionalne usamljenosti i naloga i/ili upute nadređenih.

4.6. Očekivanja od supervizije djelatnika Odjela tretmana u kaznenim tijelima u RH

Očekivanja od supervizije djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH ispitana su *Upitnikom očekivanja od supervizije djelatnika tretmana* koji je, kao i *Upitnik motivacije za superviziju*, konstruiran za potrebe ovog istraživanja.

Iz rezultata prikazanih u Tablici 29 vidljivo je da su najizraženija očekivanja od supervizije djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH: da supervizija ima funkciju ublažavanja učinaka stresa na mene kao stručnjaka (M=4,28, sd=0,78), da ima funkciju pomoći u mojoj prilagodbi na stres (M=4,2, sd=0,76), da se radi na promicanju standarda kvalitete rada tretmanskim službenika (M=4,1, sd=0,9), da ima funkciju prevencije potencijalno stresnih situacija (M=4,08, sd=0,7) da mi pomogne razmotriti različite mogućnosti pristupanja i djelovanja u radu (M=4,08, sd=0,98) i da dobijem informacije i različite perspektive vezane za neposredan rad (M=4,02, sd=1,03).

Iz analize udjela ispitanika u pojedinoj kategoriji odgovora vidljivo je da više od 50% ispitanika za sve funkcije supervizije navode da su im *važne* ili *izrazito važne* te preko 80% ispitanika navodi da im je *važno* ili *izrazito važno* da supervizija ima funkciju prevencije stresnih situacija, smanjenja učinaka stresa i pomoći u prilagodbi na stres te da pomogne u razmatranju različitih mogućnosti pristupanja i djelovanja u radu i dobivanja informacija i različite perspektive vezane za neposredan rad.

Ovi rezultati pokazuju da je djelatnicima tretmana najvažnije ostvarenje onih funkcija supervizije koje se odnose na prevenciju, prilagodbu i smanjenje profesionalnog stresa te dobivanja povratne informacije o radu iz različitih perspektiva.

Tablica 29. Aritmetičke sredine, standardne devijacije i relativne frekvencije rezultata na *Upitniku očekivanja od supervizije djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH (N=60)*

ČESTICE	M	sd	% odgovora za svaku kategoriju				
			Uopće mi nije važno	Nije mi važno	Niti mi je važno niti mi nije važno	Važno mi je	Izrazito mi je važno
1. Da mi supervizija osigura/omogući da razgovaram o sadržaju i procesu vlastitog rada sa zatvorenicima.	3,65	1,13	8,3	5	21,7	43,3	21,7
2. Da unaprijedi moje razumijevanje i vještine rada sa zatvorenicima.	3,87	0,1	5	5	11,7	55	23,3
3. Da dobijem informacije i različite perspektive vezane za neposredan rad.	4,02	1,03	5	3,3	11,7	45	35
4. Da dobijem uvid i povratnu informaciju o sadržaju i procesu vlastitog rada.	3,87	1,07	5	6,7	13,3	46,7	28,3
5. Da dobijem potvrdu i budem podržan/a od strane supervizijske grupe kao osoba, ali i kao stručnjak.	3,67	1,05	6,7	5	21,07	48,3	18,3
6. Da se ne osjećam sam/a u nošenju s nesigurnošću, poteškoćama, problemima i projekcijama.	3,68	1,23	8,3	10	15	38,3	28,3
7. Da mi se osigura mogućnost za istraživanje i izražavanje osobne uznemirenosti, transfera i kontratransfera koji se mogu javiti tijekom rada.	3,52	1,28	11,7	10	16,7	38,3	23,3
8. Da mi se pruži pomoć i podrška u cilju kvalitetnijeg planiranja i korištenja osobnih i profesionalnih resursa.	3,75	1,08	6,7	5	18,3	46,7	23,3
9. Da se unaprijedi moje djelovanje kako bi ono bilo više pro-aktivno umjesto re-aktivno.	3,63	1,1	6,7	8,3	20	45	20
10. Da se osigura bolja kvaliteta mog rada sa zatvorenicima.	3,75	1,04	5	6,7	18,3	48,3	21,7
11. Da se radi na promicanju standarda kvalitete rada tretmanskih službenika.	4,1	0,9	0	6,7	15	40	38,3
12. Da se radi na jačanju kvalitete suradnje između djelatnika Odjela tretmana i djelatnika drugih odjela s kojima surađuju u radu sa zatvorenicima.	3,9	1,12	5	6,7	16,7	36,7	35
13. Da se radi na mojem osnaživanju u cilju promicanja diskusije i iznošenja mojih promišljanja o zatvorenicima s drugim članovima Tima tretmanske skupine i/ili Stručnog tima, a koja nisu u skladu s njihovim promišljanjima.	3,55	1,1	5	13,3	21,7	41,7	18,3
14. Da se radi na osiguravanju efikasnosti i protočnosti rada.	3,75	1,07	5	6,7	21,7	41,7	25

15. Da mi omogući sagledavanje intervencija koje sam do sada poduzeo/la i njihovih posljedica u odnosu na zatvorenike.	3,68	0,98	3,3	8,3	23,3	46,7	18,3
16. Da omogući kvalitetniju i efikasniju komunikaciju i suradnju s nadređenima.	3,65	1,19	8,3	6,7	23,3	35	26,7
17. Da mi pomogne u razrješavanju etičkih dilema s kojima se susrećem u radu.	3,62	1,24	10	8,3	16,7	40	25
18. Da potiče moj profesionalni razvoj.	3,95	1,21	8,3	3,3	15	31,7	41,7
19. Da mi pomogne razmotriti različite mogućnosti pristupanja i djelovanja u radu.	4,08	0,98	5	0	13,3	45	36,7
20. Da mi pomogne u boljem razumijevanju zatvorenika.	3,73	1,15	6,7	6,7	21,7	36,7	28,3
21. Da mi pomogne prepoznati vlastite emocionalne reakcije i njihov utjecaj na zatvorenike.	3,8	0,9	3,3	5	16,7	58,3	16,7
22. Da mi omogući sagledavanje intervencija koje sam do sada poduzeo/la i njihovih posljedica na druge službenike uključene u rad sa zatvorenicima (pravosudna policija, strukovni učitelji, medicinsko osoblje).	3,75	0,86	3,3	5	16,7	63,3	11,7
23. Da mi pomogne u sagledavanju dinamike mojih odnosa sa zatvorenicima.	3,62	0,9	3,3	5	31,7	46,7	13,3
24. Da omogući i potakne istraživanje drugih načina rada sa zatvorenicima u sličnim situacijama.	3,82	0,83	0	6,7	25	48,3	20
25. Da pomogne održavanju kvalitetnih/harmoničnih odnosa tijekom procesa rada.	3,9	0,92	3,3	1,7	21,7	48,3	25
26. Da pomogne u njegovanju timskog duha.	3,75	1,07	6,7	3,3	21,7	45	23,3
27. Da im funkciju prevencije potencijalno stresnih situacija.	4,08	0,7	0	1,7	15	56,7	26,7
28. Da ima funkciju ublažavanja učinaka stresa na mene kao stručnjaka.	4,28	0,78	0	3,3	10	41,7	45
29. Da ima funkciju pomoći u mojoj prilagodbi na stres.	4,2	0,76	0	3,3	10	50	36,7
30. Da mi kao stručnjaku supervizija osigura prostor za emocionalno rasterećenje.	3,85	1,09	6,7	3,3	16,7	45	28,3

Za provjeru faktorske strukture *Upitnika očekivanja od supervizije* korištena je analiza glavnih komponenti te je broj značajnih komponenti određen uz pomoć 'scree' testa, koji je pokazao optimalno rješenje s tri značajne komponente (Tablica 30). Kako bi se dobila optimalna struktura upitnika isključeno je petnaest čestica (8, 9, 10, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 24,

25, 26) koje su se projicirale na više komponenti, odnosno imale su značajnu saturaciju na više komponenti (uz kriterij >0,40).

Tablica 30. Matrica ekstrakcije glavnih komponenti *Upitnika očekivanja od supervizije* djelatnika Odjela tretmana u kaznenim tijelima u RH

Komponente	Karakteristični korijen			% ekstrahirane varijance			% rotirane varijance		
	Ukupno	% varijance	Kumulativni %	Ukupno	% varijance	Kumulativni %	Ukupno	% varijance	Kumulativni %
1	6,85	45,64	45,64	6,85	45,64	45,64	3,57	23,79	23,79
2	1,86	12,38	58,02	1,85	12,38	58,02	3,42	22,8	46,59
3	1,59	10,59	68,61	1,59	10,59	68,61	3,3	22,02	68,61

Ekstrahirane glavne komponente rotirane su uz pomoć Varimax rotacije. Kako bi se dobila što jasnija struktura, u interpretaciji komponenti značajnima smo tretirali korelacije varijabli i komponenti veće od 0,50. Matrica faktorske strukture dobivena ekstrakcijom glavnih komponenata – varimax rotacija prikazana je u Tablici 31. Dobivenim rezultatima utvrđeno je da je latentnu strukturu *Upitnika očekivanja od supervizije* na promatranom uzorku od 60 djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH moguće svesti na tri faktora koji objašnjavaju ukupno 68,61% varijance, a to su: obrazovno-podučavajuća očekivanja, očekivanje unaprjeđenja kvalitete rada i smanjenja profesionalnog stresa i podržavajuća-osnažujuća-pomažuća očekivanja.

Kao što je vidljivo iz Tablice 31 dobiveni rezultati pokazuju da izdvojene supskale sadrže sljedeće čestice (redni brojevi čestica navedeni su sukladno njihovim rednim brojevima u upitniku koji se nalazi u prilogu):

- 1. Obrazovno-podučavajuća očekivanja:** faktor (komponenta) koji objašnjava 23,79% varijance i kojim su saturirane čestice: 1, 2, 3 i 4 (Cronbach's Alpha iznosi 0,92).
- 2. Očekivanje unaprjeđenja kvalitete rada i smanjenja profesionalnog stresa:** faktor (komponenta) koji objašnjava 22,8% varijance i kojim su saturirane čestice: 11, 12, 27, 28 i 29. (Cronbach's Alpha iznosi 0,86).
- 3. Podržavajuća-osnažujuća-pomažuća očekivanja:** faktor (komponenta) koji objašnjava 22,02% varijance i kojim su saturirane čestice: 5, 6, 7, 17, 23 i 30 (Cronbach's Alpha iznosi 0,85).

Tablica 31. Rotirana matrica glavnih komponenti (Varimax rotacija) *Upitnika očekivanja od supervizije djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH*

	Komponente		
	1	2	3
1. Da mi supervizija osigura/omogući da razgovaram o sadržaju i procesu vlastitog rada sa zatvorenicima.	0,78		
2. Da unaprijedi moje razumijevanje i vještine rada sa zatvorenicima.	0,88		
3. Da dobijem informacije i različite perspektive vezane za neposredan rad.	0,86		
4. Da dobijem uvid i povratnu informaciju o sadržaju i procesu vlastitog rada.	0,9		
5. Da dobijem potvrdu i budem podržan/a od strane supervizijske grupe kao osoba, ali i kao stručnjak.			0,6
6. Da se ne osjećam sam/a u nošenju s nesigurnošću, poteškoćama, problemima i projekcijama.			0,8
7. Da mi se osigura mogućnost za istraživanje i izražavanje osobne uznemirenosti, transfera i kontratransfera koji se mogu javiti tijekom rada.			0,87
11. Da se radi na promicanju standarda kvalitete rada tretmanskih službenika.		0,65	
12. Da se radi na jačanju kvalitete suradnje između djelatnika Odjela tretmana i djelatnika drugih odjela s kojima surađuju u radu sa zatvorenicima.		0,56	
17. Da mi pomogne u razrješavanju etičkih dilema s kojima se susrećem u radu.			0,64
23. Da mi pomogne u sagledavanju dinamike mojih odnosa sa zatvorenicima.			0,51
27. Da im funkciju prevencije potencijalno stresnih situacija.		0,82	
28. Da ima funkciju ublažavanja učinaka stresa na mene kao stručnjaka.		0,89	
29. Da ima funkciju pomoći u mojoj prilagodbi na stres.		0,81	
30. Da mi kao stručnjaku supervizija osigura prostor za emocionalno rasterećenje.			0,68

Tablica 32. Deskriptivna statistika supskala *Upitnika očekivanja od supervizije djelatnika Odjela tretmana u kaznenim tijelima u RH* (N=60)

	Min	Max	M _{UR}	sd	M	sd
Obrazovno-podučavajuća očekivanja (4 čestice)	4	20	15,4	3,82	3,85	0,95
Očekivanje unaprjeđenja kvalitete rada i smanjenja profesionalnog stresa (5 čestica)	10	25	20,57	3,46	4,11	0,69
Podržavajuća-osnažujuća-pomažuća očekivanja (6 čestica)	6	30	21,95	5,14	3,66	0,86

Dobiveni rezultati prikazani u Tablici 32 ukazuju da tretmanski službenici imaju najizraženija očekivanja od supervizije u području očekivanja unaprjeđenja kvalitete rada i smanjenja profesionalnog stresa, a nešto manje izražena očekivanja u području obrazovno-poučavajuće funkcije i podržavajuće-osnažujuće-pomažuće funkcije. Iz navedenih rezultata proizlazi da službenici tretmana iskazuju potrebu za razvojno integrativnom supervizijom čiji je cilj razvoj

profesionalne kompetentnosti u podražavajućem okruženju koje omogućuje stručnjacima da integriraju svoje profesionalno iskustvo s teorijama i zahtjevima svoje profesionalne uloge, s jedne strane, sa svojim osobinama, vrednotama, osjećajima, predispozicijama s druge strane (Ajduković i Cajvert, 2004.). S obzirom da se i obrazovno-pučavajuća funkcija supervizije pokazala važnom za djelatnike tretmana očito kod njih postoji potreba i za metodom supervizijom koja bi bila fokusirana na to kako razvijati i primijeniti specifični pristup u radu s nekom skupinom korisnika, u ovom slučaju zatvorenici, prema određenim metodama te je očekivani ishod metode supervizije samostalan i kompetentan stručnjak, ali u specifičnom području djelovanja. U metodičkoj superviziji polazi se od korisnika i rada s korisnikom po određenoj specifičnoj metodi bez da se (pr)ocjenjuje, vrednuje ili na bilo koji način kontrolira rad stručnjaka, a u razvojno-integrativnom modelu polazi se od stručnjaka i njegovih pitanja vezanih uz razumijevanje njegove profesionalne prakse (Ajduković, 2021.).

Očekivanja službenika tretmana o tome kako bi trebala izgledati supervizija koja se organizira za službenike zatvorskih sustava i probacije i sustava podrške žrtvama i svjedocima ispitana su kroz nekoliko zatvorenih pitanja te su rezultati prikazani u Tablicama 33, 34, 35, 36 i 37.

Tablica 33. Mišljenje djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH (N=60) o tome treba li supervizor biti iste struke kao i oni i treba li raditi u istom sustavu kao i oni

	Ista struka		Isti sustav	
	f	%	f	%
DA	8	13,33	22	36,67
NE	52	86,67	38	63,33
Ukupno	60	100	60	100

Dobiveni rezultati ukazuju da više od polovice tretmanskih službenika (63,33%) smatra da nije važno da supervizor radi u istom sustavu kao i oni te njih 86,67% smatra da nije važno da supervizor bude iste struke kao i oni (Tablica 33).

Kad je u pitanju čestina kojom bi se trebala održavati supervizija većina ispitanika (61,67%) smatra da bi se supervizija trebala odvijati jednom mjesečno, 21,67% ispitanika smatra da bi se trebala odvijati češće od jednom mjesečno, a 16,67 ih smatra da bi se trebala održavati rjeđe od jednom mjesečno (Tablica 34).

Tablica 34. Mišljenje djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH (N=60) o tome koliko često bi se trebala održavati supervizija

	f	%
Jednom tjedno	4	6,67
Jednom u dva tjedna	5	8,33
Svaka tri tjedna	4	6,67
Jednom mjesečno	37	61,67
Jednom u tri mjeseca	6	10
Rjeđe	4	6,67
Uopće se ne bi trebala održavati	0	0
Ukupno	60	100

U Tablici 35 prikazano je mišljenje tretmanskih službenika o tome koliko bi trebala trajati supervizija koja se za službenike zatvorskog i probacijskog sustava te sustava za podršku žrtvama i svjedocima te je vidljivo da 2/3 ispitanika smatra da bi supervizija trebala trajati 3 do 4 sata, a po 1/3 ispitanika smatra da bi supervizija trebala trajati kraće od 3 sata ili dulje od 4 sata.

Tablica 35. Koliko bi vremena djelatnici tretmana u kaznenim tijelima u RH (N=60) bili spremni izdvojiti za sudjelovanje na supervizijskom susretu (u satima)

	f	%
1 sat	4	6,66
1 do 2 sata	1	1,67
2 sata	11	18,33
2 do 3 sata	2	3,33
3 sata	18	30
3 do 4 sata	4	6,66
4 sata	18	30
4 do 5 sati	1	1,67
5 sati	1	1,67
Ukupno	60	100

Tablica 36. Koliko bi prema mišljenju djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH (N=60) trebao trajati ciklus jedne supervizijske grupe

	f	%
0 do 3 mjeseci	8	13,33
4 do 6 mjeseci	12	20
7 do 9 mjeseci	10	16,67
10 do 12 mjeseci	26	43,33
Više od godine dana	4	6,67
Ukupno	60	100

Kad je u pitanju trajanje supervizijskog ciklusa najveći udio ispitanika (43,33%) mišljenja je da bi supervizija trebala trajati od 10 do 12 mjeseci (Tablica 36). 43,33% ispitanika također smatra da bi supervizijske grupe koje su organiziraju u pravosudnom sustavu trebali biti mješovite, odnosno sastavljene od tretmanskih službenika, ne-tretmanskog osoblja, probacijskih službenika i službenika za podršku žrtvama i svjedocima dok ih 35% smatra da tretmanski službenici trebali bi biti u grupi isključivo s drugim tretmanskim službenicima (Tablica 37).

Tablica 37. Kakav bi prema mišljenju djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH (N=60) trebao biti sastav supervizijskih grupa organiziranih za službenike zatvorskog i probacijskog sustava te sustava za podršku žrtvama i svjedocima

	f	%
tretmanski službenici trebali bi biti u grupi isključivo s drugim tretmanskim službenicima	21	35
tretmanski službenici trebali bi biti u grupi zajedno s probacijskim službenicima i službenicima Odjela za podršku žrtvama i svjedocima	7	11,67
tretmanski službenici trebali bi biti u grupi zajedno s drugim ne-tretmanskim osobljem iz zatvorskog sustava	6	10
grupe bi trebale biti mješovite, odnosno sastavljene od tretmanskih službenika, ne-tretmanskog osoblja, probacijskih službenika i službenika za podršku žrtvama i svjedocima	26	43,33
Ukupno	60	100

4.7. Razlike u doživljaju emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu s obzirom na socio- demografska obilježja djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH

S obzirom na utvrđene faktorske strukture upitnika korištenih u istraživanju (opisano u dijelu rada pod nazivom „Metodologija istraživanja“, unutar poglavlja „Mjerni instrumenti“ i u dijelu rada „Rezultati i rasprava“, unutar poglavlja „Doživljaj profesionalnog stresa i sindroma sagorijevanja kod djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu u RH“) u daljnjim analizama će se kao varijable koristiti rezultati postignuti na supskalama *Upitnika emocionalnih odgovora na posao* (pozitivne i negativne emocije povezane s poslom), rezultati postignuti na supskalama *Upitnika samoprocjene simptoma stresa* (bihevioralni simptomi stresa, tjelesni simptomi stresa i izbjegavanje/povlačenje od drugih) te ukupni rezultati postignuti na *Upitniku sagorijevanja na poslu*.

U Tablici 38 prikazana je deskriptivna statistika (aritmetičke sredine i standardne devijacije) rezultata postignutih na supskalama *Upitnika emocionalnih odgovora na posao* i *Upitnika samoprocjene simptoma stresa* i rezultata postignutih na *Upitniku sagorijevanja na poslu* s obzirom na socio-demografske varijable ispitanika koje su operacionalizirane kao spol, dob, bračni status, broj djece u obitelji, struka, radno mjesto te ukupni radni staž i radni staž u

zatvorskom sustavu. Kako bi se postigla podjednaka distribucija ispitanika u skupinama kod varijable bračnog statusa ispitanici su podijeljeni u dvije skupine pri čemu prvu skupinu ispitanika čine samci, rastavljeni i udovci, a drugu skupinu oni koji žive u izvanbračnoj ili bračnoj zajednici.

Tablica 38. Aritmetičke sredine i standardne devijacije rezultata postignutih na supskalama *Upitnika emocionalnih odgovora na posao*, supskalama *Upitnika samoprocjene simptoma stresa* i ukupnih rezultata postignutih na *Upitniku sagorijevanja na poslu* s obzirom na socio-demografske varijable djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH (N=60)

		Pozitivne emocije		Negativne emocije		Bihevioralni simptomi stresa		Tjelesni simptomi stresa		Izbjegavanje /povlačenje od drugih		Intenzitet sagorijevanja	
		M	sd	M	sd	M	sd	M	sd	M	sd	M	sd
SPOL	Muškarci	2,37	1	2,03	0,75	0,66	0,63	0,9	0,6	1,56	1,9	25,75	7,27
	Žene	2,8	0,77	2,35	0,77	1,14	1,12	1,9	1,22	1,42	1,57	27,6	7,95
DOB	Mlađi od 40 godina	2,83	0,82	2,42	0,86	1,26	1,45	1,64	1,11	1,43	1,55	28,05	9,24
	Od 40 do 49 godina	2,84	0,89	2,32	0,82	1,26	0,9	1,93	1,23	1,59	1,79	27,81	8,66
	50 godina i stariji	2,61	0,82	2,2	0,67	0,77	0,74	1,77	1,3	1,35	1,56	26,46	6,04
BRAČNI STATUS	Samci, razvedeni i udovci	2,46	0,88	2,7	0,85	1,07	1	1,78	1,07	1,33	1,54	26,44	6,51
	U braku i izvanbračnoj zajednici	2,2	0,67	2,78	0,75	1,08	1,19	1,76	1,41	1,6	1,71	28,71	9,48
BROJ DJECE	Bez djece	2,92	0,7	2,98	0,7	1	1,05	1,45	1,11	1,38	1,29	27,24	8,65
	1 dijete	2,33	0,72	2,54	0,66	1,17	0,91	2	0,86	2,22	2,15	29,33	8,82
	2 djece	2,8	0,7	2,11	0,72	0,91	0,85	1,76	1,21	1,24	1,44	25,52	6,95
	3 i više djece	2,68	1,15	2,54	1,11	1,44	1,61	2,11	1,56	1,32	1,86	29,73	7,51
STRUKA	Socijalni radnik/ca	2,58	0,6	2,39	0,7	1,03	0,95	1,56	1,21	1,71	1,95	27,88	9,23
	Socijalni pedagog/ica	2,77	0,88	2,45	0,94	1,43	1,44	1,91	1,21	1,28	1,45	27,9	7,73
	Psiholog/ica	3,18	0,1	2	0,68	0,76	0,66	1,76	1,17	1,4	1,76	25,90	8,54
	Ostale struke	2,59	0,72	2,22	0,61	0,82	0,72	1,83	1,32	1,38	1,31	26,92	5,99
RADNO MJESTO	Stručni/a suradnik/ica za tretman	2,71	0,97	2,29	0,72	1,03	0,9	1,72	1,22	1,2	1,64	26,8	8,32
	Vši/a stručni/a savjetnik/ica za tretman	2,61	0,78	2,41	0,8	1,17	1,18	1,88	1,24	1,61	1,72	28,93	8,07
	Voditelj/ica Odjela/Odsjeka tretmana	3,14	0,74	2	0,66	0,8	0,8	1,46	1,12	1,04	1,18	22,93	5,27
UKUPNI RADNI STAŽ	Do 10 godina	2,86	0,97	2,53	1	1,79	1,85	1,8	1,26	1,7	1,89	28,6	9,47
	Od 11 do 20 godina	2,78	0,75	2,28	0,7	1,02	0,83	1,64	1,11	1,38	1,4	27,29	8,06
	Više od 20 godina	2,68	0,81	2,25	0,77	0,87	0,79	1,86	1,28	1,4	1,4	26,97	7,3
RADNI STAŽ U ZATVORSKOM SUSTAVU	Do 10 godina	2,79	0,9	2,29	0,83	1,1	1,29	1,83	1,2	1,35	1,59	27,1	7,99
	Od 11 do 20 godina	2,65	0,62	2,36	0,64	1,06	0,81	1,43	1,03	1,94	1,7	28,72	8,89
	Više od 20 godina	2,77	0,88	2,27	0,85	1,01	0,91	2,12	1,42	0,92	1,36	25,92	5,76

U Tablici 39 prikazani su rezultati analize razlika u doživljaju emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu s obzirom na sociodemografske varijable djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH. Za utvrđivanje razlika u emocionalnim, odgovorima na posao, doživljavanju simptoma stresa i sagorijevanja na poslu s obzirom na dob, broj djece u obitelji, struku, trenutno radno mjesto i duljinu radnog staža (ukupno i u zatvorskom sustavu) provedena je analiza varijance. Za utvrđivanje razlika u s obzirom na spol i bračni status korišten je t-test za nezavisne uzorke.

Tablica 39. Razlike u doživljaju emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu s obzirom sociodemografske varijable djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH (N=60)

		Pozitivne emocije		Negativne emocije		Bihevioralni simptomi stresa		Tjelesni simptomi stresa		Izbjegavanje/povlačenje od drugih		Intenzitet sagorijevanja	
		t/F	p	t/F	p	t/F	p	t/F	p	t/F	p	t/F	p
SPOL	Muškarci	-1,44	0,16	-1,18	0,27	-1,17	0,25	-2,27*	0,03*	0,23	0,82	-0,62	0,54
	Žene												
DOB	Mlađi od 40 godina	0,53	0,59	0,46	0,64	1,51	0,23	0,26	0,77	0,11	0,9	0,26	0,77
	Od 40 do 49 godina												
	50 godina i stariji												
BRAČNI STATUS	Samci, razvedeni i udovci	-1,3	0,2	0,38	0,71	-0,21	0,98	0,06	0,95	-0,64	0,53	0,19	0,28
	U braku i izvanbračnoj zajednici												
BROJ DJECE	Bez djece	1,15	0,34	1,12	0,35	0,65	0,59	0,8	0,5	0,86	0,47	0,95	0,42
	1 dijete												
	2 djece												
	3 i više djece												
STRUKA	Socijalni radnik/ca	1,39	0,26	0,87	0,47	1,27	0,29	0,26	0,86	0,23	0,88	0,18	0,91
	Socijalni pedagog/ica												
	Psiholog/ica												
	Ostale struke												
RADNO MJESTO	Stručni/a suradnik/ica za tretman	2,41	0,09	1,47	0,23	0,64	0,53	0,65	0,53	0,73	0,49	3,32*	0,04*
	Vši/a stručni/a savjetnik/ica za tretman												
	Voditelj/ica Odjela/Odsjeka tretmana												
UKUPNI RADNI STAŽ	Do 10 godina	0,53	0,59	0,21	0,81	2,92	0,06	0,2	0,82	0,15	0,86	0,16	0,85
	Od 11 do 20 godina												
	Više od 20 godina												
RADNI STAŽ U ZATVORSKOM SUSTAVU	Do 10 godina	0,06	0,94	0,17	0,84	0,03	0,97	1,25	0,29	1,62	0,21	0,48	0,62
	Od 11 do 20 godina												
	Više od 20 godina												

*razlika je značajna na razini od $p < 0,05$

Iz prikazanih rezultata u Tablici 39 vidljivo je da uglavnom nisu utvrđene značajne razlike u doživljavanju emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i sagorijevanja na poslu kod tretmanskih službenika s obzirom na socio-demografske varijable što je u skladu s rezultatima brojnih istraživanja koja su utvrdila da socio-demografske varijable nisu značajno povezane s doživljajem profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu kod zatvorskih službenika (Aurbach i sur., 2003.; Carlosn i sur., 2003.; Castle i Martin, 2006.; Hurst i Hurst, 1997.; Jurik i Halemba, 1984.; Lambert i sur., 2002.; Triplett i sur., 1996.; Wright i Saylor, 1992.; prema Korda, 2018; Dowden i Teller, 2014; Novak i sur., 2008.).

Značajna razlika utvrđena je u doživljavanju intenziteta sagorijevanja s obzirom na trenutno radno mjesto i to na način da viši stručni savjetnici za tretman doživljavaju više sagorijevanja na poslu od voditelja Odjela/Odsjeka tretmana (Tablice 39 i 40), a unatoč tome što nije utvrđena statistički značajna razlika vidljiv je i jasan trend da stručni suradnici za tretman doživljavaju više sagorijevanja na poslu od voditelja Odjela/Odsjeka tretmana (Tablica 38) pri čemu svakako treba uzeti u obzir da je u istraživanju sudjelovalo samo 5 stručnih suradnika za tretman, odnosno činili su svega 8,33% uzorka.

Tablica 40. Scheffeov posthoc test značajnosti razlika u doživljavanju sagorijevanja na poslu s obzirom na trenutno radno mjesto djelatnika Odjela tretmana u zatvorskom sustavu RH

	Stručni suradnici za tretman	Viši stručni savjetnici za tretman	Voditelji Odjela/Odsjeka tretmana
Stručni suradnici za tretman	/	0,84	0,62
Viši stručni savjetnici za tretman	0,82	/	0,044*
Voditelji Odjela/Odsjeka tretmana	0,62	0,044*	/

Jedna od pretpostavki za objašnjenje navedenih rezultata bila je da su viši stručni savjetnici za tretman možda osobe mlađe dobi u odnosu na voditelje Odjela/Odsjeka tretmana te da zbog toga još uvijek idealistično pristupaju poslu pa samim time doživljavaju i više frustracije i razočaranja u poslu, a to posljedično utječe na doživljaj više simptoma sagorijevanja na poslu. Međutim, detaljnijom analizom dobi ove dvije kategorije ispitanika utvrđeno je da su i u jednoj i u drugoj skupini ispitanici gotovo iste dobi, odnosno da su voditelji Odjela/Odsjeka tretmana čak u prosjeku nešto niže dobi od viših stručnih savjetnika za tretman (prosječna dob viših stručnih savjetnika za tretman je 47,12 godina, a voditelja Odjela/Odsjeka tretmana 45,75 godina). Drugo moguće objašnjenje navedenih rezultata je da voditelji Odjela/Odsjeka tretmana osim što imaju veću odgovornost za posao u odnosu na više stručne savjetnike za tretman i stručne suradnike za tretman, imaju i više autonomije u radu, veću mogućnost utjecaja na odluke u organizaciji te veća materijalna primanja, a to su značajni zaštitni faktori za doživljavanje profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu (Cheek i Miller, 1983.; Lindquist Whitehead, 1986.; Dollard i Winefield, 1998.; Schaufeli i Peeters, 2000.; Lambert, Hogan i Jiang, 2010.; Cieslak i sur., 2008.; Garland., 2004.; Neveu, 2007.; Griffin i sur., 2012.; Lambert i sur., 2012.; prema Catiglione i sur., 2017.; Novak i sur., 2008; Lambert i sur., 2020.).

Osim toga utvrđeno je da žene značajno češće izvještavaju o doživljavanju tjelesnih simptoma stresa od muškaraca. Ovakav rezultat nije iznenađujući budući istraživanja pokazuju da žene 50% češće izvještavaju o tjelesnim simptomima stresa od muškaraca te je ta razlika konzistentna čak i kada se isključi utjecaj depresivnih i anksioznih poremećaja (Kroenke i Spitzer, 1998.; prema Lukačić, 2015). Tjelesni simptomi stresa su kod žena intenzivniji, brojniji i češći nego kod muškaraca što je potvrđeno u više istraživanja na različitim uzorcima i različitim dobnim skupinama žena (Barsky, Peekna, Borus, 2001). Navedene razlike najčešće se objašnjavaju psihosocijalnim i biološkim faktorima pa tako psihosocijalne teorije uzroke navedenih razlika pripisuju različitoj socijalizaciji dječaka i djevojčica pri čemu su žene osjetljivije na promjene u tijelu jer im je u djetinjstvu bilo dopušteno žaliti se na tjelesnu neugodu, a u pubertetu se veća važnost pridaje ženskoj reprodukciji zbog čega žene postaju svjesnije tijela i promjena u njemu (Verbrugge, 1985.; prema Lukačić, 2015). Osim toga, razlike u odgoju rezultiraju različitim vjerovanjima povezanim sa zdravljem pa tako vjerovanje da su muška tijela snažnija od ženskih te da je briga o tijelu i zdravlju dokaz femininosti može dovesti do toga da su muškarcima manje skloni izvještavanju o doživljavanju tjelesnih simptoma stresa (Courtenay, 2000.; prema Lukačić 2015.). Biološka objašnjenja rodnih razlika usmjerena su na

razlike u fiziološkom odgovoru na stres pri čemu je utvrđeno da stres različito utječe na tijela muškaraca i žena te muškarci u odnosu na žene u odgovoru na stresni podražaj pokazuju višu razinu hormona kortizola što se može dovesti u vezu s većim rizikom od oboljenja od kardiovaskularnih bolesti i dijabetesa, a žene pokazuju nižu razinu kortizola te generalno nižu reaktivnost hipotalamičko-pituitarno-adrenalne osi (HPA) i autonomnog živčanog sustava te bi se to moglo dovesti u vezu s većim rizikom od oboljenja od autoimunih bolesti (Kudielka i Kirschbaum, 2005.).

4.8. Povezanost doživljaja emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu s nekim aspektima radnih uvjeta djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH

Povezanost između doživljaja emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu i nekih aspekata radnih uvjeta djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH utvrđena je izračunavanjem Pearsonovih koeficijenata korelacije kako je prikazano u Tablici 41.

Tablica 41. Prikaz koeficijentata korelacija (Pearsonov koeficijent korelacije) između emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu i nekih aspekata radnih uvjeta djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH (N=60)

	Pozitivne emocije	Negativne emocije	Bihevioralni simptomi stresa	Tjelesni simptomi stresa	Izbjegavanje/povlačenje od drugih	Intenzitet sagorijevanja
Procjena radne atmosfere	0,406**	-0,433**	-0,423**	-0,264*	-0,258*	-0,460**
Zadovoljstvo organizacijom rada	0,438**	-0,471**	-0,509**	-0,354**	-0,276*	-0,546**
Izloženost pritisku rokova	-0,047	-0,025	-0,103	0,185	-0,122	-0,065
Procjena opterećenosti poslom općenito	-0,243	0,225	-0,199	0,396**	0,183	-0,181
Procjena opterećenosti neposrednim radom sa zatvorenicima	-0,218	0,096	-0,058	0,132	0,108	0,082
Procjena opterećenosti administrativnim poslovima	-0,202	0,016	-0,113	0,150	0,128	0,059
Procjena podrške od strane rukovodstva kaznenog tijela	0,445**	-0,442**	-0,344**	-0,328*	-0,254	-0,465**

*korelacija je značajna na razini od $p < 0,05$

**korelacija je značajna na razini $p < 0,01$

Kao što je vidljivo iz Tablice 41 utvrđena je značajna negativna povezanost između procjene radne atmosfere i zadovoljstva organizacijom rada s jedne strane i doživljaja negativnih emocija povezanih s poslom, bihevioralnih i tjelesnih simptoma stresa, izbjegavanja i povlačenja od drugih ljudi i intenziteta sagorijevanja na poslu s druge strane, te značajna pozitivna povezanost između procjene radne atmosfere i zadovoljstva organizacijom rada i doživljavanja pozitivnih emocija povezanih s poslom. Navedeno znači da službenici tretmana koji radnu atmosferu procjenjuju ugodnijom i zadovoljniji su organizacijom rada u ustanovi izvještavaju i o doživljavanju više pozitivnih i manje negativnih emocija povezanih s poslom te manje bihevioralnih i tjelesnih simptoma profesionalnog stresa, manje su skloni izbjegavanju i povlačenju od drugih ljudi te izvještavaju o manjem intenzitetu sagorijevanja na poslu. Osim toga, značajnim faktorom pokazala se i procjena podrške od strane rukovodstva pri čemu ispitanici koji tu podršku procjenjuju boljom doživljavanju više pozitivnih i manje negativnih emocija povezanih s poslom te manje bihevioralnih i tjelesnih simptoma profesionalnog stresa i izvještavaju o manjem intenzitetu sagorijevanja na poslu. Od ostalih aspekata radnih uvjeta utvrđeno je još da je procjena opterećenosti poslom općenito značajno povezana sa

doživljavanjem tjelesnih simptoma stresa, pa tako oni ispitanici koji doživljavaju veću opterećenost poslom općenito izvještavaju i o doživljavanju više tjelesnih simptoma profesionalnog stresa.

Iz prikazanih rezultata proizlazi da tretmanski službenici u RH kao najznačajnije organizacijske faktore koji doprinose doživljavanju profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu vide podršku rukovodstva, organizaciju rada u ustanovi i atmosferu na poslu, što je u skladu i s rezultatima dobivenim u sklopu projekta „Emocionalno dobrostanje i sagorijevanje na poslu kod zatvorskog osoblja“, a prema kojima bez obzira na autonomiju u radu, istraživano osoblje najvećim izvorom stresa smatra postupke nadređenih i njihov odnos prema osoblju čijim radom rukovode, s naglaskom na nepoštenje, nedosljednost, različita pravila i nejednaku raspodjelu odgovornosti (Novak, T., 2009.; Kosović, M., 2009.; prema <https://www.bib.irb.hr/>), ali i s rezultatima brojnih drugih istraživanja koje su se bavila doprinosom organizacijskih faktora doživljavanju profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu zatvorskog osoblja što je detaljno prikazano u poglavljima „Profesionalni stres i sindrom sagorijevanja na poslu kod djelatnika kaznenih tijela- pregled literature“ i „Istraživanja profesionalnog stresa i sindroma sagorijevanja na poslu kod djelatnika kaznenih tijela u Republici Hrvatskoj“.

4.9. Povezanost između emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu sa motivacijom za uključivanje u superviziju i očekivanjima od supervizije djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH

Odnos između doživljavanja pozitivnih i negativnih emocija povezanih s poslom, samoprocjene simptoma stresa i doživljaja sagorijevanja na poslu s jedne strane te motivacije za superviziju i očekivanja od supervizije s druge strane ispitan je izračunavanjem koeficijenta korelacije (Pearsonov koeficijent korelacije) među navedenim varijablama.

S obzirom da je na temelju prethodnih analiza (opisanih u djelu rada pod nazivom „Rezultati i rasprava“, unutar poglavlja „Motivi djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH za uključivanje u superviziju“ i „Očekivanja od supervizije djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH“) utvrđeno postojanje četiri glavna motiva za uključivanje u superviziju (motivi unapređenja vlastitih kompetencija i kvalitete rada, smanjenja profesionalne odgovornosti i

profesionalne usamljenosti, znatiželja i odmak od profesionalne rutine te nalog i/ili uputa nadređenih) i tri glavna očekivanja od supervizije (obrazovno-podučavajuća očekivanja, očekivanje unaprjeđenja kvalitete rada i smanjenja profesionalnog stresa i podržavajuća-osnažujuća-pomažuća očekivanja), oni su korišteni kao varijable u daljnjim analizama.

Tablica 42. Prikaz koeficijenata korelacija između emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu i supskala na *Upitniku motivacije za superviziju*

	Motiv unapređenja vlastitih kompetencija i kvalitete rada	Motiv smanjenja profesionalne odgovornosti i profesionalne usamljenosti	Motiv znatiželje i odmaka od profesionalne rutine	Nalog ili uputa nadređenih
Pozitivne emocije	0,236	-0,132	-0,157	-0,217
Negativne emocije	0,018	0,435**	0,235	0,280*
Bihevioralni simptomi stresa	0,076	0,401**	0,165	0,316*
Tjelesni simptomi stresa	0,012	0,364**	0,109	0,064
Izbjegavanje/povlačenje od drugih ljudi	-0,1	0,314*	-0,096	0,292*
Intenzitet sagorijevanja	0,051	0,294*	0,182	0,142

*korelacija je značajna na razini od $p < 0,05$

**korelacija je značajna na razini $p < 0,01$

Iz rezultata prikazanih u Tablici 42 vidljivo je da je utvrđena značajna pozitivna povezanost između doživljavanja negativnih emocija povezanih s poslom, doživljavanja bihevioralnih i tjelesnih simptoma stresa, izbjegavanja i povlačenja od drugih ljudi i intenziteta sagorijevanja na poslu s jedne strane i smanjenja profesionalne odgovornosti i profesionalne usamljenosti kao motiva za uključivanje u superviziju s druge strane. Osim toga utvrđena je i značajna pozitivna povezanost između doživljavanja negativnih emocija povezanih s poslom, bihevioralnih simptoma stresa i izbjegavanja/povlačenja od drugih ljudi s jedne strane i naloga i/ili upute nadređenih kao motiva za uključivanje u superviziju s druge strane. Navedeno znači da službenici tretmana koji izvještavaju o doživljavanju više simptoma profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu te više negativnih emocija povezanih s poslom kao motiv za uključivanje u superviziju češće navode smanjenje osjećaja profesionalne odgovornosti i profesionalne usamljenosti. Nadalje, službenici tretmana koji izvještavaju o doživljavanju više bihevioralnih simptoma profesionalnog stresa i koji su skloniji izbjegavanju i povlačenju od drugih ljudi i

doživljavaju više negativnih emocija povezanih s poslom skloniji su uključivanju u superviziju po uputi i/ili nalogu nadređenih.

Vezano za navedeno, Branković i sur. (2017.) navode da supervizija omogućava bolje razumijevanje profesionalnih uloga i odgovornosti koje donosi radno mjesto, omogućava svladavanje prepreka u radu i omogućava što je što bolje iskorištavanje osobnog prostora za napredovanje, a značaj supervizije u prevenciji sagorijevanja na poslu očituje se kroz omogućavanje boljeg razumijevanja vlastitog ponašanja i ponašanja korisnika/suradnika, osjećaj rasterećenja, poboljšanje profesionalnog stila rada, kvalitete rada i postignuća te bolju briga za vlastito mentalno zdravlje.

Izraženost motiva za smanjenjem profesionalne odgovornosti i profesionalne usamljenosti kod tretmanskih službenika koji doživljavaju više negativnih emocija povezanih s posla i više simptoma stresa i sagorijevanja na poslu mogla bi se možda objasniti time da službenici koji doživljavaju više simptoma profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu imaju izraženiju potrebu da se odmaknu/distanciraju od posla kako bi bili manje osobno involvirani u svoju profesionalnu ulogu i odgovornosti koja ona nosi i tako se zaštitili od negativnih posljedica stresa, ali i potrebu da kroz superviziju dobiju podršku i potvrdu da nisu sami u svemu tome. Zanimljiv je i nalaz ovog istraživanja prema kojemu je doživljavanje više bihevioralnih simptoma stresa, sklonost izbjegavanju i povlačenju od drugih ljudi i doživljavanje negativnih emocija povezanih s poslom povezano s izraženijom ekstrinzičnom motivacijom za uključivanje u superviziju, odnosno uključivanje u superviziju po uputi i/ili nalogu nadređenih. Pri objašnjenju ovih rezultata treba imati na umu da su kaznena tijela zbog specifičnosti poslova koji se u njima obavljaju strogo hijerarhijski organizirana te osobna inicijativa zaposlenika nije uvijek poželjna. S obzirom na to, iako ovim istraživanjem to nije provjeravano, moguće je da tretmanski službenici koji rade u kaznenim tijelima koja imaju strožu i izraženiju hijerarhijsku strukturu, doživljavaju više negativnih emocija povezanih s poslom i više bihevioralnih simptoma profesionalnog stresa te su istovremeno navikli da u profesionalnom djelovanju postupaju gotovo isključivo prema uputi i/ili nalogu nadređenih što se onda moguće reflektiralo i na njihovu motivaciju da samoinicijativno donesu odluku o uključivanju u superviziju.

Tablica 43. Prikaz koeficijentata korelacija između emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu i supskala na *Upitniku očekivanja od supervizije*

	Obrazovno-podučavajuća očekivanja	Očekivanje unaprjeđenja kvalitete rada i smanjenja profesionalnog stresa	Podržavajuća-osnažujuća-pomažuća očekivanja
Pozitivne emocije	0,215	0,217	0,198
Negativne emocije	-0,107	-0,113	0,109
Bihevioralni simptomi stresa	0,044	-0,02	0,239
Tjelesni simptomi stresa	-0,101	0,06	0,143
Izbjegavanje/povlačenje od drugih	-0,002	-0,093	0,146
Simptomi sagorijevanja	-0,064	-0,017	0,145

*korelacija je značajna na razini od $p < 0,05$

**korelacija je značajna na razini $p < 0,01$

Koeficijenti korelacije između doživljavanja pozitivnih i negativnih emocija povezanih s poslom, samoprocjene simptoma stresa i doživljaja sagorijevanja na poslu i očekivanja od supervizije prikazani su u Tablici 43 te je vidljivo da nisu utvrđene značajne povezanosti među tim varijablama.

4.10. Ograničenja istraživanja

Bitno ograničenje ovog istraživanja je u činjenici da je provedeno na prigodnom uzorku, a kako osim spola ne raspoložemo ostalim podacima koji se odnose na populaciju djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH ne možemo donositi zaključke o tome razlikuju li se i kako tretmanski službenici koji su odlučili sudjelovati u istraživanju i oni koji to nisu napravili.

Nadalje, iako je posebno istaknuta činjenica da je istraživanje anonimno i da će se rezultati prezentirati isključivo na razini cijelog uzorka, a ne pojedinačnih rezultata, nije moguće isključiti mogućnost da su ispitanici svjesno ili nesvjesno davali i neke socijalno poželjne odgovore.

Također, značajno metodološko ograničenje istraživanja je i činjenica da su provjere faktorske strukture *Upitnika samoprocjene simptoma stresa*, *Upitnika motivacije za superviziju* i *Upitnika očekivanja od supervizije* rađene na relativno malom uzorku ispitanika te bi iste svakako trebalo provjeriti na reprezentativnijem uzorku tretmanskih službenika.

S obzirom na korelacijsku prirodu istraživanja, odnosno na činjenicu da su se odnosi među varijablama utvrđivali izračunavanjem Pearsonovih koeficijenata korelacije, na temelju rezultata ovog istraživanja nije moguće sa sigurnošću donositi zaključke o uzročno-posljedičnim vezama među varijablama

4.11. Prijedlozi za daljnja istraživanja

U budućim istraživanjima svakako bi bilo poželjno obuhvatiti veći uzorak djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH kako bi rezultati bili što reprezentativniji te svakako provjeriti doprinos šireg spektra osobnih i profesionalnih karakteristika (npr. osobine ličnosti, samopouzdanje, strategije suočavanja sa stresom, stavovi o superviziji, zadovoljstvo poslom, predanost poslu, konflikt obiteljske i radne uloge itd.), organizacijskih varijabli (npr. fizički uvjeti rada, sigurnosni aspekti posla, odnosi s nadređenima, materijalna primanja, vrsta i veličina kaznenog tijela itd.) i varijabli koje se odnose na rad sa zatvorenicima (npr. stavovi prema počiniteljima kaznenih djela, strah od zatvorenika, poteškoće u ostvarivanju odnosa i komunikacije sa zatvorenicima itd.) kako doživljaju profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu tako i motivaciji i očekivanjima od supervizije. U budućim istraživanjima bilo bi zanimljivo analizirati razlike u istraživanim varijablama u odnosu na to rade li ispitanici u zatvoru ili kaznionici jer su službenici izloženi radu s različitim populacijama s obzirom na duljinu izdržavanja kazne te se u zatvorima populacija zatvorenika više izmjenjuje u odnosu na kaznionice što utječe i na prirodu i opseg poslova tretmanskih službenika.

S obzirom na rezultate ovog istraživanja svakako bi bilo uputno detaljnije istražiti kakav utjecaj na zadovoljstvo poslom i profesionalni stres kod tretmanskih službenika ima sve veći opseg administrativnih poslova u opisu radnih mjesta službenika tretmana, a s obzirom da su se autonomija u obavljanju posla i mogućnost utjecaja na odluke pokazale kao potencijalno vrlo značajni faktori koji imaju utjecaj na doživljavanje sagorijevanja na poslu, ali i na motivaciju

za uključivanje u superviziju, bilo bi zanimljivo detaljnije ispitati međusobnu interakciju tih faktora. Osim toga, trebalo bi ispitati i koji su faktori u pozadini doživljavanja više negativnih i manje pozitivnih emocija povezanih s poslom kod tretmanskim službenika u 2022. godini u odnosu na istraživanje provedeno 2010. godine.

Kad je u pitanju supervizija, bilo bi uputno ispitati razlike u iskustvu, spremnosti, motivaciji i očekivanjima od supervizije između tretmanskim službenika i drugih službenika u kaznenim tijelima, ali i probacijskih službenika i službenika sustava za podršku žrtvama i svjedocima. Osim toga, s obzirom da je supervizija u pravosudnom sustavu tek u svojim začetima značajan doprinos njenoj implementaciji dala bi longitudinalna istraživanja na uzorku tretmanskim službenika prije uključivanja u supervizijsku grupu i nakon završenog jednog ili dva ciklusa supervizije, a navedeno vrijedi i za sve ostale službenike pravosudnog sustava uključene u superviziju, a potom bi se mogle utvrditi i eventualne razlike među njima.

Da bi se dobila jasnija slika o specifičnim potrebama tretmanskim i drugih službenika pravosudnog sustava kao i dodatne informacije o modelu supervizije koji bi im najbolje odgovarao bilo bi uputno osim kvantitativnih provesti i kvalitativna istraživanja kojima bi se mogao detaljnije i osobnije istražiti doživljaj supervizije, motivacija za uključivanje u superviziju te njihova očekivanja i dileme vezane za sudjelovanje u supervizijskim grupama. Nakon protoka određenog vremena svakako bi bilo poželjno da se provede i evaluacija učinaka uvođenja supervizije u pravosudni sustav na način kako je to napravljeno u sustavu socijalne skrbi.

4.12. Znanstvene i praktične implikacije istraživanja

Uzimajući u obzir činjenicu da djelatnici tretmana u kaznenim tijelima u RH rade vrlo zahtjevan pomagački posao koji uključuje svakodnevni kontakt sa specifičnom populacijom korisnika podaci prikupljeni ovim istraživanjem dati će značajan doprinos identificiranju i razumijevanju intenziteta profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu koje doživljavaju u svom radu te objašnjenju kako neke njihove osobne karakteristike i neki aspekti radnih uvjeta utječu na njihovo doživljavanje profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu.

Ovim istraživanjem potvrđeno je da organizacijski faktori igraju značajniju ulogu u doživljavanju profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu od socio-demografskih varijabli pa tako rezultati posredno ukazuju na autonomiju na poslu i mogućnost utjecaja na odluke kao potencijalno značajne zaštitne faktore za doživljavanje profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu, ali i na lošu radnu atmosferu i organizaciju rada, preopterećenost poslom i neadekvatnu podršku rukovodstva kaznenog tijela kao rizične faktore za doživljavanje profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu. Navedeni podaci mogu biti korisni odgovornim osobama u Središnjem uredu za zatvorski sustav i probaciju kako bi u svom planiranju i stvaranju politika funkcioniranja kaznenog sustava unaprijedili kvalitetu različitih aspekata posla i samim time smanjili rizik od doživljavanja profesionalnog stresa i sagorijevanja kod tretmanskih službenika. Ovdje treba naglasiti da je jedan od elemenata projekta „Unaprjeđenje kvalitete pravosuđa kroz jačanje kapaciteta zatvorskog i probacijskog sustava te sustava za podršku žrtvama i svjedocima“ i unaprjeđenje poslovnih procesa u kaznenim tijelima te se u četiri kaznena tijela sukladno procijenjenim potrebama provodi pilot projekt u sklopu kojega se poduzimaju različite aktivnosti za unaprjeđenje poslovnih procesa, a rezultati ovog istraživanja mogu poslužiti kao značajne smjernice za to koji bi se faktori trebali uzeti u obzir kod planiranja unaprjeđenja poslovnih procesa za tretmanske službenike.

Nadalje, uzimajući u obzir da je tijekom 2019. godine prvi put uvedena supervizija za službenike zatvorskog sustava, probacije i sustava podrške žrtvama i svjedocima te da u Ministarstvu pravosuđa i uprave postoji jasna namjera da se supervizija uvede kao sustavan oblik pružanja profesionalne podrške službenicima, rezultati ovog istraživanja koji se odnose na identificiranje i bolje razumijevanje dosadašnjeg iskustva sa supervizijom djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH, ali i njihove motivacije i očekivanja od supervizije te rezultati koji analiziraju povezanost između doživljaja profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu i motivacije i očekivanja od supervizije djelatnika tretmana, mogu poslužiti kao značajne smjernice za buduću implementaciju supervizije unutar sustava pravosuđa. Doprinos istraživanja ogleda se i u izradi, odnosno prilagodbi uzorku tretmanskih službenika mjernih instrumenata koji se odnose na procjenu motivacije i očekivanja od supervizije.

S obzirom na rezultate istraživanja očito je da je uvođenje supervizije u pravosudni sustav pozitivan iskorak u brizi za zaposlenike i njihove potrebe, a rezultati ovog istraživanja ukazuju na važnost supervizije za tretmanske službenike pogotovo u području prevencije i smanjenja

učinaka profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu, ali i u području suradnje i međuljudskih odnosa s kolegama i nadređenima. Pokazalo se tako da djelatnici tretmana očekuju da supervizija ima obrazovno-podučavajuću funkciju, funkciju unaprjeđenja kvalitete rada i smanjenja profesionalnog stresa i podržavajuće-osnažujuću-pomažuću funkciju što pokazuje da postoji potreba za uvođenjem razvojno-integrativne i methodske supervizije za djelatnike tretmana. Methodska supervizija u prvom planu ima konkretni slučaj i jačanje kompetencija (znanja i vještina) stručnjaka za primjenu određenih metoda rada dok je u prvom planu razvojno integrativne supervizije stručnjak koji reflektira o svom profesionalnom iskustvu, metodama rada i teorijskom opredjeljenju te takav model supervizije pridonosi razvoju stručnjaka kao reflektirajućeg praktičara.

Supervizija bi trebala postati pravo i profesionalni standard djelovanja stručnjaka, a pogotovo onih u pomagačkim zanimanjima, te je nužno da postane sastavni dio stručnog usavršavanja i osobnog i profesionalnog napredovanja službenika tretmana te način osiguravanja kvalitete njihovih usluga.

Konačno, važno je informiranje i senzibiliziranje stručnjaka na višim razinama (upravitelji, voditelji odjela, ali i nadređenih u Središnjem uredu za zatvorski sustav i probaciju) o konkretnim problemima i mogućnostima daljnjeg razvoja modela supervizije za službenike zatvorskog sustava, probacije i sustava podrške žrtvama i svjedocima, a koji proizlaze iz rezultata ovog istraživanja (npr. s obzirom na strogo hijerarhijsku organizaciju zatvorskog sustava važno je educirati djelatnike, a pogotovo rukovodeće službenike, o važnosti dobrovoljnog sudjelovanja u superviziji te potencijalnoj šteti koja može nastati i za pojedinca i za organizaciju ukoliko se supervizija nameće kao obveza). Osim toga, važno je skrenuti pažnju rukovoditeljima kaznenih tijela na razloge zbog kojih dobrobiti supervizije nadilaze potencijalnu "štetu" zbog izostanka djelatnika s posla te da su upravo rukovodstva kaznenih tijela ona koja bi trebala poticati djelatnike na uključivanje u superviziju i omogućiti uvjete za njenu realizaciju.

5. ZAKLJUČAK

Temeljem rezultata ovog istraživanja, a sukladno postavljenim istraživačkim problemima, moguće je izvesti sljedeće zaključke:

1. Polazeći od prvog istraživačkog problema koji se odnosi na utvrđivanje razlika u doživljaju emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu s obzirom na socio- demografska obilježja djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH, zaključuje se da nisu utvrđene značajne razlike u doživljaju emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu s obzirom na socio- demografska obilježja tretmanskih službenika osim kad je u pitanju trenutno radno mjesto kod kojeg je utvrđeno da tretmanski službenici koji rade kao viši stručni savjetnici za tretman doživljavaju značajno više sagorijevanja na poslu od voditelja Odjela/Odsjeka tretmana. Osim toga utvrđene je da žene u odnosu na muškarce izvještavaju o značajno češćem doživljavanju tjelesnih simptoma stresa. S obzirom na navedeno, dobiveni rezultati pokazuju da **je prva hipoteza djelomično potvrđena.**
2. Polazeći od drugog istraživačkog problema koji se odnosi na ispitivanje povezanosti doživljaja emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu s nekim aspektima radnih uvjeta djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH zaključuje se da je utvrđena značajna negativna povezanost između procjene radne atmosfere i zadovoljstva organizacijom rada s jedne strane i doživljaja negativnih emocija povezanih s poslom, bihevioralnih i tjelesnih simptoma stresa, izbjegavanja i povlačenja od drugih ljudi i intenziteta sagorijevanja na poslu s druge strane, te značajna pozitivna povezanost između procjene radne atmosfere i zadovoljstva organizacijom rada i doživljavanja pozitivnih emocija povezanih s poslom. Od ostalih aspekata radnih uvjeta utvrđeno je još da je procjena opterećenosti poslom općenito značajno povezana sa doživljavanjem tjelesnih simptoma stresa. S obzirom na navedeno, dobiveni rezultati pokazuju da je **druga hipoteza djelomično potvrđena.**
3. Polazeći od trećeg istraživačkog problema koji se odnosi na utvrđivanje povezanosti između emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu s motivacijom za uključivanje u superviziju djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH zaključuje se da je utvrđena značajna pozitivna povezanost između doživljavanja negativnih emocija povezanih s poslom, doživljavanja bihevioralnih i

tjelesnih simptoma stresa, izbjegavanja i povlačenja od drugih ljudi i intenziteta sagorijevanja na poslu s jedne strane i smanjenja profesionalne odgovornosti i usamljenosti kao motiva za uključivanje u superviziju s druge strane. Osim toga utvrđena je i značajna pozitivna povezanost između doživljavanja negativnih emocija povezanih s poslom, bihevioralnih simptoma stresa i izbjegavanja/povlačenja od drugih ljudi s jedne strane i naloga i/ili upute nadređenih kao motiva za uključivanje u superviziju s druge strane. S obzirom na navedeno, dobiveni rezultati pokazuju da je **treća hipoteza djelomično potvrđena**.

4. Polazeći od trećeg istraživačkog problema koji se odnosi na utvrđivanje povezanosti između emocionalnih odgovora na posao, simptoma stresa i intenziteta sagorijevanja na poslu sa očekivanjem od supervizije djelatnika tretmana u kaznenim tijelima u RH zaključuje se da nisu utvrđene značajne povezanosti među navedenim varijablama. S obzirom na navedeno, dobiveni rezultati pokazuju da je **četvrta hipoteza potvrđena**.

Konačno, rezultati ovog istraživanja pokazuju da djelatnici tretmana u kaznenim tijelima u RH doživljavaju više pozitivnih nego negativnih emocija povezanih s poslom i izvještavaju o povremenom (u prosjeku rjeđe od jednom mjesečno) doživljavanju tjelesnih i bihevioralnih simptoma profesionalnog stresa te simptoma povlačenja i izolacije od drugih ljudi. Nadalje, rezultati ukazuju da 48,33% ispitanika ne doživljava značajnije simptome sagorijevanja na poslu, 25% ispitanika doživljava simptome početnog sagorijevanja, a 26,67% doživljava simptome visokog stupnja sagorijevanja. Oko 60% ispitanika imalo je do sada iskustva sa supervizijom, a kao najznačajniji motivi za uključivanje u superviziju pokazali su se: motiv unapređenja vlastitih kompetencija i kvalitete rada, motiv smanjenja profesionalne odgovornosti i profesionalne usamljenosti, motiv znatiželje i odmaka od profesionalne rutine i nalog i/ili uputa nadređenih. Kad su u pitanju očekivanja djelatnika tretmana od supervizije najznačajnijima su se pokazala obrazovno-podučavajuća očekivanja, očekivanja unaprjeđenja kvalitete rada i smanjenja profesionalnog stresa i podržavajuća-osnažujuća-pomažuća očekivanja. U ovom istraživanju nisu utvrđene značajne razlike u doživljavanju profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu s obzirom na većinu ispitivanih socio-demografskih varijabli te su jedine razlike utvrđene u intenzitetu sagorijevanja s obzirom na trenutno radno mjesto (viši stručni savjetnici za tretman doživljavaju značajno veći intenzitet sagorijevanja na poslu od voditelja Odjela/Odsjeka tretmana) i u doživljaju tjelesnih simptoma stresa s obzirom na spol

(žene češće od muškaraca izvještavaju o doživljavanju tjelesnih simptoma profesionalnog stresa).

Rezultati istraživanja također pokazuju da tretmanski službenici u RH kao najznačajnije faktore koji doprinose doživljavanju profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu vide podršku rukovodstva, organizaciju rada u ustanovi i atmosferu na poslu, a veće doživljavanje profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu značajno je povezano sa smanjenjem profesionalne odgovornosti i usamljenosti kao motivom za uključivanje u superviziju, ali i uključivanju u superviziju po nalogu i/ili uputi nadređenih. Doživljavanje profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu nije pokazalo značajnu povezanost sa očekivanjima od supervizije službenika tretmana koji su sudjelovali u ovom istraživanju.

Sumirajući sve navedeno može se zaključiti da rezultati ovog istraživanja daju snažnu podršku daljnjoj implementaciji razvojno-integrativne i methodske supervizije za tretmanske službenike u kaznenim tijelima u RH. Pri tome treba voditi računa da se u suradnji sa nadležnim osobama u Središnjem uredu Uprave za zatvorski sustav i probaciju pažljivo razmotre svi organizacijski problemi i poteškoće na koje će se eventualno nailaziti i zajednički razvije model supervizije koji će najbolje odgovarati potrebama djelatnika tretmana, ali i drugih djelatnika unutar zatvorskog i probacijskog sustava i sustava za podršku žrtvama i svjedocima.

6. LITERATURA

1. Ajduković, D. (1996.). Izvori profesionalnog stresa i sagorijevanja pomagača. U: Ajduković, M. i Ajduković, D. (ur.) *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 29-37
2. Ajduković, D., Ajduković, M. (1996.). Zašto je ugroženo mentalno zdravlje pomagača. U: Ajduković, M. i Ajduković, D. (ur.) *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 3-11
3. Ajduković, M. (2021.). Razvoj modela methodske supervizije u području skrbi za djecu. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (3), 381-414
4. Ajduković, D. i Ajduković, M. (1994.) Upitnik intenziteta sagorijevanja na poslu. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć
5. Ajduković, D. i Ajduković, M. (1994.) Upitnik samoprocjene simptoma stresa. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć
6. Ajduković, M. (1996). Sindrom sagorijevanja na poslu. U: Ajduković, M. i Ajduković, D. (ur.) *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 21-29
7. Ajduković, M. i Ajduković, D. (2004.) Model evaluacije i učinci projekta „Uvođenja supervizije u sustav socijalne skrbi“. *Ljetopis studijskog centra socijalnog rada*, 11(1), 5-43
8. Ajduković, M. i Cajvert, Lj. (ur.) (2004.) Supervizija u psihosocijalnom radu. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
9. Ajduković, M. i Cajvert, Lj. (2001.) Supervizija psihosocijalnog rada kao specifični oblik profesionalnog razvoja stručnjaka u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, 8 (2), 195-214
10. Arambašić, L. (1996.). Stres. U: Pregrad, J. (ur.). *Stres, trauma, oporavak*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 93-103

11. Armstrong, G. S., Griffin, M. L. (2004.). Does the job matter? Comparing correlates of stress among treatment and correctional staff in prisons. *Journal of Criminal Justice*, 32, 577-592
12. Babić, V., Josipović, M., Tomašević, G. (2006.). Hrvatski zatvorski sustav i zaštita ljudskih prava zatvorenika. *Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu*, Zagreb, 13 (2), 685-743
13. Barsky, A. J., Peekna, H. M., & Borus, J. F. (2001). Somatic symptom reporting in women and men. *Journal of General Internal Medicine*, 16(4), 266-275.
14. Barušić Barčan, I. (2021.). Žene u poslovnom svijetu. *Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu*, 12 (1), 35-39
15. Branković, I., Šarac, N., Živanić, S. (2017.). Značaj supervizije – svrha i ciljevi. U: Branković, I., Šarac, N. i Živanić, S. (ur.): *Supervizija u centru za socijalni rad: Priručnik za supervizore*. Podgorica: Zavod za socijalnu i dječju zaštitu, 18-20
16. Cajvert, L.J. (2001.). Kreativni prostor terapeuta: O superviziji. Sarajevo: Svjetlost
17. Carrola, P. A., Olivarez, A., Karcher, M. J. (2016.). Correctional counselor burnout: Examining burnout rates using the counselor burnout inventory. *Journal of Offender Rehabilitation*, 55 (3), 195-212
18. Castiglione, C., Rampullo, A., Giovinco, C. (2017.). Self-representation, burnout syndrome, and job satisfaction among correctional officers. *TPM - Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology*, 24 (4), 571-581
19. Cuculić, A. (2006): Stres i burn-out sindrom kod djelatnika penalnih institucija. *Kriminologija i socijalna integracija*, 14, 2, 87-93
20. Dowden, C., Tellier, C. (2004.). Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 32, 31-47
21. Etički kodeks državnih službenika, NN 27/08
22. Finney, C., Stergiopoulos, E., Hensel, J., Bonato, S., Dewa, C. (2013.). Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: a systematic review. *BMC Public Health*, 13(82), 1-13

23. Galić, B. (2011.). Žene i rad u suvremenom društvu: značaj „orodnjenog“ rada. *Sociologija i prostor: časopis za istraživanje prostornoga i sociokulturnog razvoja*, 49 (1), 25-48
24. Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A. i Baker, D. N. (2010.). Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(2), 239-255
25. <https://www.bib.irb.hr/>, svibanj 2022.
26. Hudek-Knežević, J., Kardum, I. (2005.). Stres i tjelesno zdravlje. Jastrebarsko: Naklada Slap
27. Kišak Gverić N. (2010). Emocionalni odgovor na posao kod pomagačkih struka zaposlenih u zdravstvenom i penalnom sustavu. Magistarski rad. Sveučilište u Zagrebu: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet
28. Kišak Gverić, N., Doležal, D., Mikšaj-Todorović, Lj., Habazin, I. (2015.). Zadovoljstvo poslom pomagačkih profesija u bolničkom i zatvorskom sustavu. *Kriminologija i socijalna integracija*, 23 (1), 1-15
29. Knežević, M. (2008.). Penologija u socijalnom radu (i socijalni rad u penologiji). Udžbenici Sveučilišta u Zagrebu. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada
30. Korda, M. (2018.). Dobrobit, zadovoljstvo poslom i izloženost stresu zatvorskih službenika. Diplomski rad. Sveučilište u Zagrebu: Hrvatski studiji
31. Kudielka, B. M., Kirschbaum, C. (2005). Sex differences in HPA axis responses to stress: a review. *Biological psychology*, 69(1), 113-132.
32. Laklija, M. (2013). Iskustvo voditelja mjere nadzora nad izvršavanjem roditeljske skrbi i potreba za supervizijom. Završni specijalistički rad. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada
33. Lambert, E. G., Barton-Bellessa, S. M., Hogan, N. L. (2015.). The Consequences of Emotional Burnout Among Correctional Staff. *SAGE journals*, 5 (2), 1-15

34. Lambert, E. G., Keena, L. D., Haynes, S. H., May, D., Leone, M. C. (2020.). Predictors of Job Stress Among Southern Correctional Staff. *Criminal Justice Policy Review*, 31 (2), 309-331
35. Lukačić, T. (2015.). Rodne i međukulturalne razlike u tjelesnim reakcijama na stres. Diplomski rad. Sveučilište u Zagrebu: Filozofski fakultet, Odsjek za psihologiju
36. Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. (2001.). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422
37. Mikšaj-Todorović, Lj., Buđanovac, A., Brgles, Ž. (1998.). Rehabilitacijski programi u Hrvatskoj penološkoj teoriji i praksi. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 34 (1), 83-92
38. Mikšaj-Todorović, Lj., Novak, T. (2008): Istraživanje emocionalnog dobrostanja i sagorijevanja na poslu zatvorskog osoblja. *Kriminologija i socijalna integracija*, 16, 1, 45-60.
39. Ministarstvo pravosuđa, Uprava za zatvorski sustav i probaciju (2017). Godišnje izvješće o radu Centra za izobrazbu za 2017. godinu. Zagreb
40. Novak, T., Laušić, H., Jandrić Nišević, A. (2008): Zadovoljstvo poslom, profesionalni stres i sagorijevanje osoblja u penalnim institucijama – pregled literature. *Kriminologija i socijalna integracija*, 16, 1, 109-126
41. Pravilnik o tretmanu, Narodne novine 14/21
42. Roy, S., Novak, T., Mikšaj-Todorović, Lj. (2010.). Job Burnout among Prison Staff in the United States and Croatia: A Preliminary Comparative Study. *International Journal of Criminal Justice Sciences*, 5 (1), 189-202
43. Subotić, Z. (1996.). Prilagođene i neprilagođene reakcije na stres. U: Pregrad, J. (ur.). *Stres, trauma, oporavak*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 103-107
44. Tawksbury, R., Higgins, G. E. (2006.). Prison Staff and Work Stress: The Role of Organizational and Emotional Influences. *American Journal of Criminal Justice*, 30 (2), 249-266

45. Topić, B. (2016.). Mentalno zdravlje profesionalnih pomagača. Diplomski rad. Sveučilište u Zagrebu: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet
46. Van Katwyk, P.T., Fox, S., Spector, P.E., Kelloway, E.K. (2000.). Using the Job-related Affective Well-being Scale (JAWS) to Investigate Affective Responses to Work Stressors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 219 – 230
47. Vickovic, S. G., Morrow, W. J. (2020.). Examining the Influence of Work–Family Conflict on Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment Among Correctional Officers. *Criminal Justice Review*, 45 (1), 5-25
48. Vlada Republike Hrvatske (2020.). Izvješće o stanju i radu kaznionica, zatvora i odgojnih zavoda za 2019.godinu. Zagreb
49. Vlada Republike Hrvatske (2021.). Izvješće o stanju i radu kaznionica, zatvora i odgojnih zavoda za 2020.godinu. Zagreb
50. Zakon o izvršavanju kazne zatvora, Narodne novine 14/21
51. Žorga, S. (2009.). Specifičnost učenja u superviziji. U: Ajduković, M. (ur.). *Refleksije o superviziji: međunarodna perspektiva*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć

7. PRILOZI

7.1. Sadržaj e-maila poslanog djelatnicima tretmana dana 23. siječnja 2022. godine

Poštovane kolegice i kolege,

ovim putem Vam se obraćam za pomoć u provođenju istraživanja na temu Doživljaj profesionalnog stresa i potreba za supervizijom kod djelatnika Odjela tretmana u zatvorskom sustavu RH, a koje je dio mog završnog rada na poslijediplomskom studiju iz Supervizije psihosocijalnog rada. Provođenje istraživanje odobreno je od strane Središnjeg ureda Uprave za zatvorski sustav i probaciju (suglasnost dostavljam u privitku) i namijenjeno je isključivo djelatnicima tretmana u užem smislu.

Sudjelovanje u istraživanju je u potpunosti dobrovoljno i anonimno (u obrascu gdje dolaze Vaši odgovori nije moguće vidjeti s koje e-adrese je odgovor poslan niti iz kojeg kaznenog tijela je poslan).

Iako upitnik ne sadrži pitanja za koja se očekuje da bi mogla imati uznemirujući utjecaj na Vas, ukoliko se nešto takvo ipak dogodi možete se obratiti za pomoć Odjelu za psihosocijalnu pomoć zaposlenika zatvorskog sustava ustrojenom unutar Središnjeg ureda Uprave za zatvorski sustav i probaciju i/ili etičkom povjereniku unutar Vaše ustanove ukoliko smatrate da su Vam povrijeđena neka od etičkih načela predviđenih Etičkim kodeksom državnih službenika Unaprijed se zahvaljujem svima koji se odluče sudjelovati u istraživanju i „potrošiti“ 15 minuta svog vremena kako bi doprinijeli zajedničkom unaprjeđenju sustava, brizi za zaposlenike i mom uspješnom završetku studija .

Svi koji se odluče sudjelovati u istraživanju upitnik mogu popuniti do 18. veljače 2022.godine. “

7.2. Sadržaj e-maila poslanog djelatnicima tretmana dana 14. veljače 2022. godine

„Poštovane kolegice i kolege,

ovim putem Vas podsjećam kako još ovaj tjedan možete sudjelovati u istraživanju na temu Doživljaj profesionalnog stresa i potreba za supervizijom kod djelatnika tretmana u zatvorskom sustavu RH.

Do sada je upitnik popunilo ukupno 43-troje djelatnika tretmana te bi bilo poželjno da se tijekom ovog tjedna prikupi još Vaših odgovora kako bi rezultati bili što kvalitetniji i reprezentativniji (link je poslan na ukupno 129 e-mail adresa).

Veliko hvala svima koji su već sudjelovali u istraživanju i unaprijed hvala svima koji će to još napraviti tijekom ovog tjedna.

7.3. Upitnik za djelatnike tretmana u kaznenim tijelima u RH

Poštovana/i,

pred Vama se nalazi upitnik namijenjen službenicima Odjela tretmana, a koji je kreiran za potrebe izrade završnog specijalističkog rada više stručne savjetnice za tretman u Zatvoru u Zadru Marte Cifrek-Kolarić, studentice poslijediplomskog studija *Supervizija psihosocijalnog rada*.

Cilj istraživanja je dobiti uvid o tome kako su neka Vaša socio-demografska obilježja i doživljaj profesionalnog stresa povezani s Vašom motivacijom i potrebom za supervizijom.

Istraživanje se provodi uz odobrenje Središnjeg ureda Uprave za zatvorski sustav i probaciju, a popunjavanje upitnika je u potpunosti anonimno i dobrovoljno. Pitanja u upitniku formirana su na način da štite anonimnost sudionika. Podaci o pojedinačnim odgovorima neće se dostavljati pojedinim kaznenim tijelima ili drugim službama već će se svim odgovornim osobama prezentirati isključivo objedinjeni skupni rezultati istraživanja. Ukoliko ne želite ne morate sudjelovati u istraživanju i/ili možete u bilo kojem trenutku odustati od sudjelovanja bez ikakvih posljedica. Napominjemo da sudjelovanje u istraživanju neće imati nikakve posljedice po Vas u smislu sankcija ili benefita od strane poslodavca.

Molimo Vas da se odazovete pozivu za aktivnim sudjelovanjem u istraživanju te da iskreno i otvoreno odgovorite na postavljena pitanja imajući na umu da nema točnih i netočnih odgovora već nas isključivo zanimaju Vaše iskustvo i Vaše potrebe s ciljem boljeg razumijevanja poteškoća s kojim se susrećete u svom profesionalnom djelovanju i zagovaranja bolje podrške za službenike Odjela tretmana unutar zatvorskog sustava Republike Hrvatske.

POPUNJAVANJE UPITNIKA TRAJE OKO 15 MINUTA TE VAM UNAPRIJED ZAHVALJUJEMO NA IZDVOJEMOM VREMENU I POMOĆI I PODRŠCI U ZAJEDNIČKOM UNAPRIJEĐENJU SUSTAVA I BRIZI ZA ZAPOSLENIKE!

Zahvaljujemo Vam na suradnji!

1. **Spol:** M Ž

2. **Dob:** _____

3. **Bračni status:**

- a) Neudata/neoženjen
- b) u braku
- c) izvanbračna zajednica
- d) razveden/a
- e) udovac/ica

4. **Imate li djece?** DA NE **Ako da, koliko?** _____

5. **Što ste po struci:**

- a) socijalni radnik
- b) socijalni pedagog
- c) psiholog
- d) nešto drugo, navedite što: _____

6. **Naziv vašeg radnog mjesta:**

- a) stručni/a suradnik/ica za tretman
- b) viši/a stručni/a savjetnik/ica za tretman
- c) voditelj/ica odjela tretmana
- d) nešto drugo

7. **Ukupni radni staž:**

- a) manje od 1 godine
- b) od 1-5 godina
- c) od 5 -10
- d) od 10-15
- e) od 15-20
- f) više od 20

8. **Radni staž u zatvorskom sustavu:**

- a) manje od 1 godine
- b) od 1-5 godina
- c) od 5 -10
- d) od 10-15
- e) od 15-20
- f) više od 20

8. **Kako procjenjujete radnu atmosferu na poslu:**

Izrazito neugodna

Izrazito ugodna

1-----2-----3-----4-----5

9. Koliko ste zadovoljni organizacijom rada na poslu?

U potpunosti nezadovoljan/na

U potpunosti zadovoljan/na

1-----2-----3-----4-----5

10. Koliko često ste izloženi pritisku rokova za obavljanje posla?

Jako rijetko

Jako često

1-----2-----3-----4-----5

11. Procijenite u kojoj mjeri se općenito osjećate opterećeno poslom:

Uopće nisam opterećen/na

Izrazito sam opterećen/na

1-----2-----3-----4-----5

12. Procijenite u kojoj mjeri se osjećate opterećeni neposrednim radom sa zatvorenici (razgovori, provođenje posebnih programa, organizacija slobodnih aktivnosti itd.)

Uopće nisam opterećen/na

Izrazito sam opterećen/na

1-----2-----3-----4-----5

13. Procijenite u kojoj mjeri se osjećate opterećeni obavljanjem administrativnih poslova (čitanje i evidentiranje pošte, popunjavanje osobnika, unos podataka u Zpis, pisanje dopisa itd.)

Uopće nisam opterećen/na

Izrazito sam opterećen/na

1-----2-----3-----4-----5

14. Smatrate li da imate podršku i razumijevanje rukovodstva kaznenog tijela za kad su suočite s poteškoćama prilikom obavljanja posla (nesuglasice sa zatvorenici, nedostatak vremena, neadekvatni uvjeti i sl.)

- a) ne, nemam podršku
- b) imam podršku, ali je ona nedovoljna
- c) da, zadovoljan/na sam podrškom

15. Procijenite koliko se tvrdnje odnose na Vas tako da zaokružite broj koji vas najbolje opisuje.

	Nikad	Rijetko	Ponekad	Često	Gotovo svaki dan
1. Posao me čini ljutim/tom.	1	2	3	4	5
2. Posao me čini tjeskobnim/om.	1	2	3	4	5
3. Na poslu se osjećam lagodno.	1	2	3	4	5
4. Na poslu mu je dosadno.	1	2	3	4	5
5. Na poslu se osjećam smireno.	1	2	3	4	5
6. Na poslu se osjećam ispunjeno	1	2	3	4	5
7. Na poslu se osjećam depresivno.	1	2	3	4	5
8. Na poslu se osjećam malodušno.	1	2	3	4	5
9. Na poslu se osjećam ogorčeno.	1	2	3	4	5
10. Na poslu se osjećam ushićeno.	1	2	3	4	5
11. Moj me posao ispunjava energijom.	1	2	3	4	5
12. Na poslu sam pun entuzijazma.	1	2	3	4	5
13. Posao mi pruža uzbuđenje.	1	2	3	4	5
14. Posao me zamara.	1	2	3	4	5
15. Posao me straši.	1	2	3	4	5
16. Posao me čini bjesnim/om.	1	2	3	4	5
17. Posao me čini sumornim/om.	1	2	3	4	5
18. Posao me inspirira.	1	2	3	4	5
19. Posao me opušta.	1	2	3	4	5
20. Posao mi čini zadovoljstvo.	1	2	3	4	5
21. Posao me čini ponosnim/om.	1	2	3	4	5
22. Na poslu se osjećam bijedno.	1	2	3	4	5
23. Posao me zastrašuje.	1	2	3	4	5
24. Na poslu se osjećam zbunjeno.	1	2	3	4	5
25. Na poslu se osjećam razdragano.	1	2	3	4	5
26. Posao mi se sviđa.	1	2	3	4	5
27. Posao me čini sretnim/om.	1	2	3	4	5
28. Posao me frustrira.	1	2	3	4	5
29. Posao me oduševljava.	1	2	3	4	5
30. Posao me živcira.	1	2	3	4	5

16. Procijenite svoje psihofizičko stanje u protekla 3 mjeseca.

	Nikada	Jednom ili dva puta	Jednom mjesečno	Više puta mjesečno	Svaki tjedan	Više puta tjedno	Svaki dan
1. Kronični umor	0	1	2	3	4	5	6
2. Glavobolja	0	1	2	3	4	5	6
3. Želučane i probavne smetnje	0	1	2	3	4	5	6
4. Bolovi po tijelu	0	1	2	3	4	5	6
5. Poteškoće spavanja (buđenja i uspavlivanja)	0	1	2	3	4	5	6
6. Poteškoće sa srcem i disanjem	0	1	2	3	4	5	6
7. Niska energija i aktivnost	0	1	2	3	4	5	6

8. Netolerantnost prema članovima obitelji	0	1	2	3	4	5	6
9. Netolerantnost prema kolegama	0	1	2	3	4	5	6
10. Sukobi s kolegama i kolegicama	0	1	2	3	4	5	6
11. Sukobi s članovima obitelj	0	1	2	3	4	5	6
12. Povučенost od drugih ljudi	0	1	2	3	4	5	6
13. Izbjegavanje drugih ljudi	0	1	2	3	4	5	6
14. Opće nezadovoljstvo	0	1	2	3	4	5	6
15. Potištenost	0	1	2	3	4	5	6
16. Neodlučnost	0	1	2	3	4	5	6
17. Razdražljivost	0	1	2	3	4	5	6
18. Osjećaj bespomoćnosti	0	1	2	3	4	5	6
19. Agresivnost	0	1	2	3	4	5	6
20. Poteškoće koncentracije u učenju	0	1	2	3	4	5	6
21. Poteškoće pamćenja i dosjećanja	0	1	2	3	4	5	6
22. Poteškoće u upravljanju vremenom	0	1	2	3	4	5	6
23. Korištenje lijekova za umirenje	0	1	2	3	4	5	6
24. Povećana konzumacija alkohola	0	1	2	3	4	5	6
25. Povećano/nedovoljno uzimanje hrane	0	1	2	3	4	5	6
26. Poteškoće u seksualnom životu	0	1	2	3	4	5	6
27. Nešto drugo. Navedite što: _____	0	1	2	3	4	5	6

17. Procijenite koliko se tvrdnje odnose na Vas tako da zaokružite broj koji vas najbolje opisuje.

	Rijetko	Ponekad	Uvijek
1. Osjećam neprijateljstvo i srdžbu na poslu.	1	2	3
2. Primjećujem da se povlačim od kolega.	1	2	3
3. Sve što se traži da uradim doživljam kao prisilu.	1	2	3
4. Postajem sve neosjetljiviji/a i bešćutniji/a prema korisnicima i suradnicima.	1	2	3
5. Posao je veoma dosadan, zamoran i rutinski.	1	2	3
6. Primjećujem da mislim negativno o poslu i usmjeravam se samo na njegove loše strane.	1	2	3
7. Osjećam da postizem manje nego ikada prije.	1	2	3
8. Imam teškoća u organiziranju svog posla i vremena.	1	2	3
9. Razdražljiviji/a sam nego ikada prije.	1	2	3
10. Osjećam se nemoćnim/om promijeniti nešto na poslu.	1	2	3
11. Frustracije izazvane poslom unosim i u privatni život.	1	2	3
12. Više nego ikada svjesno izbjegavam kontakte s drugim ljudima na poslu	1	2	3
13. Pitam se je li moj posao prikladan za mene.	1	2	3
14. O svom poslu mislim negativno čak i navečer prije spavanja.	1	2	3

15. Svakom radnom danu pristupim s mišlju: „Ne znam hoću li izdržati još jedan dan“.	1	2	3
16. Čini mi se da nikog na poslu nije briga za ono što radim.	1	2	3
17. Provodim više vremena izbjegavajući posao nego radeći.	1	2	3
18. Na poslu se osjećam umorno i iscrpljeno, čak i kada se dobro naspavam.	1	2	3

18. Kada biste se mogli uključiti u superviziji ili ako trenutno sudjelujete u superviziji koliko se koji od niže navedenih motiva za uključivanje u superviziju odnosi na Vas?

U potpunosti se ne odnosi na mene

U potpunosti se odnosi na mene

1-----2-----3-----4-----5

1. Razvoj profesionalnih vještina.	1	2	3	4	5
2. Osobni rast i razvoj.	1	2	3	4	5
3. Smanjivanje negativnih učinaka profesionalnog stresa.	1	2	3	4	5
4. Unaprjeđenje timskog rada i komunikacije s kolegama.	1	2	3	4	5
5. Općenito poboljšanje kvalitete rada sa zatvorenicima.	1	2	3	4	5
6. Pomoć u rješavanju težih slučajeva.	1	2	3	4	5
7. Dobivanje povratne informacije o kvaliteti vlastitog rada	1	2	3	4	5
8. Smanjenje profesionalne odgovornosti.	1	2	3	4	5
9. Smanjivanje osjećaja profesionalne usamljenosti.	1	2	3	4	5
10. Druženje s kolegama.	1	2	3	4	5
11. Povjerenje u osobu koja je supervizor.	1	2	3	4	5
12. Znatiželja.	1	2	3	4	5
13. Odmak od profesionalne rutine i svakodnevice	1	2	3	4	5
14. Razmjena iskustava.	1	2	3	4	5
15. Nalog i/ili uputa nadređenih.	1	2	3	4	5
16. Nešto drugo; što _____	1	2	3	4	5

19. Jeste li bili uključeni u superviziju organiziranu za službenike Odjela tretmana i probacijske službenike tijekom 2019/2020.godine?

- a) ne, nisam bio/la uključen/na
- b) da, bio/la sam uključen/na, ali sam u jednom trenutku odustao/la i nisam završio/la cijeli supervizijski ciklus
- c) da, bio/la sam uključen/na i prošao/la sam cijeli supervizijski ciklus

20. Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili da ste u jednom trenutku odustali od sudjelovanja u superviziji molim Vas da navedete razlog ili više njih zbog kojih ste odustali od daljnjeg sudjelovanja u superviziji.

21. Jeste li se uključili u superviziju za djelatnike Odjela tretmana, probacijske službenike i službenike Odjela za podršku žrtvama i svjedocima koja se počela provoditi u rujnu 2021. godine?

DA NE

22. Koji su bili vaši razlozi za uključivanje u superviziju ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili potvrdno, odnosno protiv uključivanja ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa NE?

a) razlozi ZA uključivanje

b) razlozi PROTIV uključivanja

23. Polazeći od Vašeg dosadašnjeg iskustva rada na poslovima tretmana što bi Vama bilo važno da ostvarite tijekom supervizije:

Uopće mi nije važno

Izrazito mi je važno

1-----2-----3-----4-----5

1. Da mi supervizija osigura/omogući da razgovaram o sadržaju i procesu vlastitog rada sa zatvorenicima.	1	2	3	4	5
2. Da unaprijedi moje razumijevanje i vještine rada sa zatvorenicima.	1	2	3	4	5
3. Da dobijem informacije i različite perspektive vezane za neposredan rad.	1	2	3	4	5
4. Da dobijem uvid i povratnu informaciju o sadržaju i procesu vlastitog rada.	1	2	3	4	5
5. Da dobijem potvrdu i budem podržan/a od strane supervizijske grupe kao osoba, ali i kao stručnjak.	1	2	3	4	5
6. Da se ne osjećam sam/a u nošenju s nesigurnošću, poteškoćama, problemima i projekcijama.	1	2	3	4	5
7. Da mi se osigura mogućnost za istraživanje i izražavanje osobne uznemirenosti, transfera i kontratransfera koji se mogu javiti tijekom rada.	1	2	3	4	5
8. Da mi se pruži pomoć i podrška u cilju kvalitetnijeg planiranja i korištenja osobnih i profesionalnih resursa.	1	2	3	4	5

9. Da se unaprijedi moje djelovanje kako bi ono bilo više pro-aktivno umjesto re-aktivno.	1	2	3	4	5
10. Da se osigura bolja kvaliteta mog rada sa zatvorenicima.	1	2	3	4	5
11. Da se radi na promicanju standarda kvalitete rada tretmanskim službenika.	1	2	3	4	5
12. Da se radi na jačanju kvalitete suradnje između djelatnika Odjela tretmana i djelatnika drugih odjela s kojima surađuju u radu sa zatvorenicima.	1	2	3	4	5
13. Da se radi na mojem osnaživanju u cilju promicanja diskusije i iznošenja mojih promišljanja o zatvorenicima s drugim članovima Tima tretmanske skupine i/ili Stručnog tima, a koja nisu u skladu s njihovim promišljanjima.	1	2	3	4	5
14. Da se radi na osiguravanju efikasnosti i protočnosti rada.	1	2	3	4	5
15. Da mi omogući sagledavanje intervencija koje sam do sada poduzeo/la i njihovih posljedica u odnosu na zatvorenike.	1	2	3	4	5
16. Da omogući kvalitetniju i efikasniju komunikaciju i suradnju s nadređenima.	1	2	3	4	5
17. Da mi pomogne u razrješavanju etičkih dilema s kojima se susrećem u radu.	1	2	3	4	5
18. Da potiče moj profesionalni razvoj.	1	2	3	4	5
19. Da mi pomogne razmotriti različite mogućnosti pristupanja i djelovanja u radu.	1	2	3	4	5
20. Da mi pomogne u boljem razumijevanju zatvorenika.	1	2	3	4	5
21. Da mi pomogne prepoznati vlastite emocionalne reakcije i njihov utjecaj na zatvorenike.	1	2	3	4	5
22. Da mi omogući sagledavanje intervencija koje sam do sada poduzeo/la i njihovih posljedica na druge službenike uključene u rad sa zatvorenicima (pravosudna policija, strukovni učitelji, medicinsko osoblje).	1	2	3	4	5
23. Da mi pomogne u sagledavanju dinamike mojih odnosa sa zatvorenicima	1	2	3	4	5
24. Da omogući i potakne istraživanje drugih načina rada sa zatvorenicima u sličnim situacijama.	1	2	3	4	5
25. Da pomogne održavanju kvalitetnih/harmoničnih odnosa tijekom procesa rada	1	2	3	4	5
26. Da pomogne u njegovanju timskog duha.	1	2	3	4	5
27. Da im funkciju prevencije potencijalno stresnih situacija.	1	2	3	4	5
28. Da ima funkciju ublažavanja učinaka stresa na mene kao stručnjaka.	1	2	3	4	5
29. Da ima funkciju pomoći u mojoj prilagodbi na stres.	1	2	3	4	5
30. Da mi kao stručnjaku supervizija osigura prostor za emocionalno rasterećenje.	1	2	3	4	5

24. Smatrate li važnim da supervizor bude iste struke kao Vi? DA NE

25. Smatrate li važnim da supervizor radi u istom sustavu kao i Vi? DA NE

26. Koliko često bi se po Vašem mišljenju trebala održavati supervizija?

- a) jednom tjedno
- b) jednom u dva tjedna

- c) svaka tri tjedna
- d) jednom mjesečno
- e) jednom u tri mjeseca
- f) rjeđe
- g) uopće se ne bi trebala održavati

27. Koliko vremena bi po Vašem mišljenju trebao trajati jedan supervizijski susret (molimo navesti trajanje u satima)?

28. Koliko po Vašem mišljenju trebao trajati ciklus jedne supervizijske grupe?

- a) 0-3 mjeseci
- b) 4-6 mjeseci
- c) 7-9 mjeseci
- d) 10-12 mjeseci
- e) više od godine dana

29. Kako bi se po Vašem mišljenju trebao biti sastav supervizijskih grupa organiziranih za djelatnike Uprave za zatvorski sustav i probaciju?

- a) tretmanski službenici trebali bi biti u grupi isključivo s drugim tretmanskim službenicima
- b) tretmanski službenici trebali bi biti u grupi zajedno s probacijskim službenicima i službenicima Odjela za podršku žrtvama i svjedocima
- c) tretmanski službenici trebali bi biti u grupi zajedno s drugim ne-tretmanskim osobljem iz zatvorskog sustava
- d) grupe bi trebale biti mješovite, odnosno sastavljene od tretmanskih službenika, ne-tretmanskog osoblja, probacijskih službenika i službenika za podršku žrtvama i svjedocima

HVALA NA SURADNJI!

IZJAVA O AUTORSTVU

Ja Marta Cifrek-Kolarić izjavljujem da sam autorica završnog specijalističkog rada pod nazivom **Doživljaj profesionalnog stresa i potreba za supervizijom kod djelatnika tretmana u kaznenim tijelima Republike Hrvatske.**

Potpisom jamčim:

- da je predloženi rad isključivo rezultat mog vlastitog istraživačkog rada
- da su radovi i mišljenja drugih autora/ica, koje koristim, jasno navedeni i označeni u tekstu, te u popisu literature.
-

U Zagrebu, _____

Potpis autorice: _____