



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
HRVATSKI STUDIJI

Matea Korda

**DOBROBIT, ZADOVOLJSTVO POSLOM I
IZLOŽENOST STRESU ZATVORSKIH
SLUŽBENIKA**

DIPLOMSKI RAD

Zagreb, 2018.



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
HRVATSKI STUDIJI
ODSJEK ZA PSIHOLOGIJU

MATEA KORDA

**DOBROBIT, ZADOVOLJSTVO POSLOM I
IZLOŽENOST STRESU ZATVORSKIH
SLUŽBENIKA**

DIPLOMSKI RAD

Mentorica: doc. dr. sc. Ines Sučić

Zagreb, 2018.

Dobrobit, zadovoljstvo poslom i izloženost stresu zatvorskih službenika

Wellbeing, job satisfaction and job stress among prison officers

Sažetak:

S obzirom da su istraživanja na službenicima kaznenih tijela u Republici Hrvatskoj vrlo rijetka, ciljevi ovoga istraživanja bili su: (1) ispitati opće zadovoljstvo poslom i njegovim različitim aspektima, te zadovoljstvo životom, (2) ispitati razinu doživljenog radnog stresa i utvrditi odražava li se i u kojem stupnju doživljeni stres na poslu na ostale domene njihova života, (3) istražiti povezanost doživljene razine stresa sa zadovoljstvom različitim aspektima posla, poslom u cjelini i životom te (4) utvrditi razlike u navedenim konstruktima između službenika odjela osiguranja i tretmana. Istraživanje je provedeno u sklopu projekta Instituta društvenih znanosti Ivo Pilar „Psihosocijalna klima u zatvorima – perspektiva zatvorenika i službenika“ 2017. godine. Analizirani podaci prikupljeni su anketnim istraživanjem na prigodnom uzorku 699 službenika kaznenih tijela u Hrvatskoj (dvanaest zatvora, sedam kaznionica i dva Odgojna zavoda). Rezultati ovoga istraživanja ukazuju na to da su službenici naših kaznenih tijela zadovoljni svojim poslom i životom, kao i različitim aspektima posla te da doživljavaju umjerenu razinu radnog stresa. Utvrđene su slabe, negativne i statistički značajne korelacije između razine doživljenog radnog stresa i zadovoljstva poslom te životom. Dodatno, pokazalo se da su službenici odjela tretmana zadovoljniji svojim poslom, atmosferom u ustanovi u kojoj rade, svoje radne zadatke procjenjuju važnijima i superviziju kvalitetnijom od službenika odjela osiguranja. Za razliku od toga, službenici odjela osiguranja svoje radno okruženje procjenjuju sigurnijim te navode da zdravlje i odnosi s bližnjima u većoj mjeri trpe zbog njihova posla. Službenici dvaju odjela međusobno se ne razlikuju u razini doživljenoga stresa na poslu.

Ključne riječi: kaznena tijela, zatvorski službenici, radni stres, zadovoljstvo poslom

Abstract:

Considering the fact that researches on correctional officers in Croatia are conducted scarcely, goals of this research were to examine: (1) general job satisfaction, satisfaction with different job aspects and life satisfaction, (2) levels of job stress and determine whether and how much job stress affects other aspects of life, (3) connection between levels of job stress and satisfaction with different job aspects, job satisfaction and life satisfaction and (4) differences in these constructs between security and treatment personnel. In 2017, this research was conducted as part of the Institute of Social Sciences Ivo Pilar's project „Psychosocial climate in prisons – prisoners and officers perspective“. Analyzed data is collected by survey conducted on convenience sample of 699 correctional officers from correctional institutions in Croatia (twelve jails, seven prisons and two juvenile correctional facilities). Results of this research suggest that our correctional officers are satisfied with their job and life, as well as with different aspects of their job. Also, results suggest that officers experience moderate levels of job stress. Weak, negative and statistically significant correlations between levels of job stress and job and life satisfaction are determined. In comparison to security personnel, treatment personnel is more satisfied with their job, atmosphere in work place, they estimate their work assignments as more important and they are more satisfied with their supervision quality. Contrary to this, security personnel estimate their work environment as more safe and they complain that their health and close relationships suffer more because of their work. Officers of these two departments do not differ in levels of work stress.

Key words: correctional institutions, prison officers, job stress, job satisfaction

SADRŽAJ:

| | |
|---|----|
| 1. UVOD | 3 |
| 1.1. Zatvorski sustav u Republici Hrvatskoj..... | 3 |
| 1.2. Stres kod službenika kaznenih tijela | 5 |
| 1.3. Izvori radnog stresa kod službenika kaznenih tijela..... | 6 |
| 1.3.1. Osobne karakteristike | 6 |
| 1.3.2. Karakteristike posla | 7 |
| 1.3.3. Organizacijski faktori | 9 |
| 1.3.4. Vanjski faktori | 10 |
| 1.4. Posljedice radnog stresa kod službenika kaznenih tijela | 11 |
| 1.4.1. Utjecaj stresa na radno okruženje..... | 11 |
| 1.4.2. Utjecaj stresa na fizičko i psihičko zdravlje službenika | 11 |
| 1.4.3. Utjecaj na privatni život službenika | 12 |
| 1.5. Pristupi smanjenju radnog stresa kod službenika kaznenih tijela..... | 12 |
| 1.5.1. Pristup usmjeren na pojedinca | 13 |
| 1.5.2. Pristup usmjeren na organizaciju | 13 |
| 1.6. Odnos između zadovoljstva poslom i radnog stresa kod službenika kaznenih tijela..... | 14 |
| 2. CILJEVI I PROBLEMI..... | 16 |
| 3. METODA..... | 18 |
| 3.1. Sudionici..... | 18 |
| 3.2. Instrumenti | 21 |
| 3.3. Postupak..... | 24 |
| 4. REZULTATI..... | 25 |
| 4.1. Faktorska struktura korištenog upitnika | 25 |
| 4.2. Deskriptivni rezultati..... | 30 |
| 4.3. Povezanost među varijablama..... | 35 |
| 4.5. Razlike između službenika odjela tretmana i odjela osiguranja | 39 |
| 5. RASPRAVA..... | 42 |
| 5.1. Faktorska struktura korištenog upitnika | 42 |
| 5.2. Zadovoljstvo različitim aspektima posla i poslom u cjelini..... | 42 |
| 5.3. Zadovoljstvo životom i pojedinostima u životu..... | 45 |
| 5.4. Doživljaj radnog stresa i mjera u kojoj stres utječe na druge aspekte života | 45 |
| 5.5. Povezanost doživljene razine stresa sa zadovoljstvom životom u cjelini, zadovoljstvom poslom i zadovoljstvom različitim aspektima posla..... | 46 |

| | |
|--|----|
| 5.6. Razlike između službenika odjela osiguranja i odjela tretmana | 47 |
| 5.7. Ograničenja i prijedlozi za buduća istraživanja | 48 |
| 6. ZAKLJUČAK | 49 |
| 7. LITERATURA..... | 49 |

1. UVOD

Posljednjih tridesetak godina evidentan je porast interesa istraživača za područje penalne psihologije, odnosno istraživanja širokog spektra osjećaja, stavova i ponašanja službenika kaznenih tijela. Većina istraživanja bavi se zadovoljstvom poslom i stresom kod službenika kaznenih tijela, što nije neočekivano s obzirom na to da se posao službenika kaznenih tijela smatra jednim od najstresnijih zanimanja (Lambert, Hogan i Barton, 2002). Procjenjuje se da 37 % službenika kaznenih tijela doživljava stres i sagorijevanje na poslu, što je više od 19-30 % u općoj populaciji zaposlenih osoba (Finney, Stergiopoulos, Hensel, Bonato i Dewa, 2013). Pojavi stresa kod službenika kaznenih tijela pogoduje jedinstveni kontekst i svrha penalnih institucija, odnosno njihov središnji zadatak kontrole i tretmana nad potencijalno nasilnom populacijom koja ne želi biti zatvorena u instituciji (Armstrong i Griffin, 2004). Brodsky (1982, prema Castle i Martin, 2006) navodi da će svaka organizacija ili društvena struktura koja se sastoji od jedne skupine ljudi koja je zatvorena na mjestu na kojemu ne želi biti i druge skupine ljudi koja ima zadatak pobrinuti se da prva skupina ostane zatvorena biti organizacija izložena stresu.

Važnost proučavanja izloženosti stresu na radnom mjestu ogleda se, među ostalim, u njezinoj povezanosti sa zadovoljstvom poslom (Cooper i Marshall, 1976; Dowden i Tellier, 2004; Lambert i Paoline, 2010) i dobrobiti službenika (Shamir i Drory, 1982; Cheek i Miller, 1983; Dignam, Barrera i West, 1986; Lambert, Hogan i Altheimer, 2010; Bierie, 2012). S obzirom na razlike u samoj organizaciji i strukturi penalnoga sustava pojedine zemlje te razlika u specifičnostima funkcioniranja pojedine ustanove u kojoj se provodi istraživanje, potrebno je istražiti doživljaj stresa, zadovoljstvo poslom i dobrobit službenika kaznenih tijela u RH. Međutim, zbog malog broja istraživanja ove tematike u Hrvatskoj, u pregledu dosadašnjih spoznaja bit će prikazani većinom rezultati dosadašnjih stranih istraživanja.

1.1. Zatvorski sustav u Republici Hrvatskoj

Kako bi se razumjeli rezultati ovog istraživanja dobiveni na uzorku službenika kaznenih tijela u RH, važno je njihov posao promatrati u kontekstu cjelokupnog hrvatskog zatvorskog sustava. Središnji ured Uprave za zatvorski sustav je krovna upravna organizacija svih penalnih institucija ustrojena unutar Ministarstva pravosuđa. Unutar Središnjeg ureda ustrojena je Služba upravnih poslova, Služba tretmana, Služba osiguranja i Služba za programiranje i praćenje

izvršavanja kazne zatvora. Ustrojstvene jedinice Uprave za zatvorski sustav su kaznionice i zatvori (Mihoci, 2006). Osim kaznionica i zatvora, u tijela zatvorskog sustava spadaju i odgojni zavodi i centri.

U kaznionicama se izdržavaju kazne zatvora izrečene u kaznenom postupku u trajanju duljem od šest mjeseci, dok se u zatvorima izdržavaju mjera pritvora, kazna zatvora do šest mjeseci, kazna zatvora izrečena u prekršajnom postupku te kazna zatvora kojom je zamijenjena novčana kazna. U RH postoji sedam kaznionica (Glina, Lepoglava, Lipovica-Popovača, Požega, Turopolje, Valtura i Zatorska bolnica u Zagrebu) i četrnaest zatvora (Bjelovar, Dubrovnik, Gospić, Karlovac, Osijek, Požega, Pula, Sisak, Split, Šibenik, Zadar, Varaždin i Zagreb). Jedina kaznionica u kojoj kaznu izdržavaju žene je ona u Požegi. S obzirom na stupanj sigurnosti i slobodu kretanja zatvorenika, kaznionice mogu biti zatvorene (Glina, Lepoglava, Zatorska bolnica u Zagrebu), poluotvorene (Lipovica-Popovača i Turopolje) ili otvorene (Valtura). Kaznionica u Požegi za žene je zatvorena s poluotvorenim i otvorenim odjelom, a u kaznionici u Požegi osnovan je i zatvoreni te poluotvoreni odjel za izvršavanje kazne maloljetničkog zatvora, kao i poseban poluotvoreni odjel za punoljetne muškarce. Svi zatvori su zatvorenog tipa, a u zatvoru u Gospiću, Puli, Šibeniku i Zagrebu osnovani su posebni odjeli za izvršavanje kazne zatvora u trajanju duljem od šest mjeseci. Maloljetnim počiniteljima kaznenih djela sudovi mogu izreći odgojnu mjeru upućivanja u odgojni zavod. Takve mjere maloljetnici izdržavaju u Odgojnom zavodu Turopolje, a maloljetnice u Odgojnom zavodu u Požegi (Babić, Josipović i Tomašević, 2006).

Tijela zatvorskog sustava imaju posebnu ulogu u široj društvenoj zajednici koju ostvaruju kroz niz elemenata, kao što su izvršavanje mjere pritvora kao bitnog elementa kaznenog postupka, pojam zatvora i kazne zatvora kao element generalne prevencije te ostvarivanje svrhe izvršavanja kazne zatvora kroz tretmanski psihosocijalni pristup, liječenje i pripremu zatvorenika za postpenalni život na slobodi i u skladu sa zakonom i društvenim pravilima (Mihoci, 2006).

Kako bi se uspelo u ostvarenju njihove uloge, u kaznionicama i zatvorima ustrojeni su odjeli za osiguranje, tretman i upravu. Za osiguranje su zaduženi pravosudni policajci, osim u kaznionici u Valturi gdje poslove osiguranja obavljaju službenici dežurne službe (Mihoci, 2006). Glavna zadaća zatvorskog osoblja je organizirati zatvore tako da zaštite društvo od opasnih počinitelja kaznenih djela. Prema svim zatvorenicima osoblje treba postupati s dostojanstvom, uvažavajući njihove specifične potrebe i poštujući njihova ljudska prava, uz

nastojanje da učine zatvor sigurnim mjestom za zatvorenike i službenike. Važan dio posla svih službenika u zatvoru je poticati zatvorenike na obrazovanje i rad kako bi se na taj način osposobili za samostalan život u skladu s društvenim normama po izlasku iz zatvora. Osim ostvarenju svrhe izvršavanja kazne, poslovi trebaju biti usmjereni i ka smanjenju štetnih posljedica koje uzrokuje život u zatvoru (Babić i sur., 2006).

Navedeni zadaci, ali i arhitektonski uvjeti, povećanje broja zatvorenika s obzirom na dužinu kazne/način/težinu kaznenog djela, nedostatak službenika (posebice pravosudnih policajaca), materijalni status službenika, nedostatak materijalno-tehničkih sredstava (npr. specijalnih vozila za prijevoz zatvorenika), svakodnevna potreba za prekovremenim radom, mogućnost incidenata i njihove potencijalne negativne posljedice, jedinstveni su uvjeti rada hrvatskih zatvorskih službenika (Mihoci, 2006).

1.2. Stres kod službenika kaznenih tijela

Premda u literaturi postoje određena neslaganja u definiranju stresa kao prethodnika ili kao rezultata različitih vanjskih prijetnji, druga definicija bolje se uklapa u literaturu o radnom stresu kod zatvorskih službenika (Dowden i Tellier, 2004). Cullen, Link, Wolfe i Frank (1985) stres definiraju kao psihološku napetost koja je posljedica izlaganja neuobičajenim ili zahtjevnim situacijama koje se nazivaju stresorima. Radni stres je, pak, reakcija na organizacijske stresore u radnom okruženju koji predstavljaju prijetnju pojedinačnoj dobrobiti ili sigurnosti. Postoje tri vrste stresnih reakcija: fiziološke (ubrzan rad srca, visok krvni tlak), psihološke (nezadovoljstvo poslom, sagorijevanje, anksioznost) i ponašajne (raskid radnog odnosa, izostajanje s posla, ovisnosti) (Schaufeli i Peeters, 2000). Kratkoročne stresne reakcije ispoljavaju se kao slabost, anksioznost i napetost, dok se dugoročne reakcije obično javljaju u obliku sagorijevanja, depresije, ovisnosti i različitih zdravstvenih problema (Lambert, Hogan, Paoline i Clarke, 2005).

Ajduković i Ajduković (1996) radni ili profesionalni stres definiraju kao nesklad između zahtjeva radnog mjesta i okoline naspram službenikovih mogućnosti, želja i očekivanja da udovolji tim zahtjevima. U literaturi o zatvorskom sustavu, radni stres općenito se definira kao službenikov osjećaj napetosti, frustracije, zabrinutosti, emocionalne iscrpljenosti i žalosti vezane uz posao (Cullen i sur., 1985). Prema transakcijskom modelu stresa pod nazivom „model radnih zahtjeva i resursa“, proširenom s konstruktom podrške, radni stres najčešće se

pojavljuje u onim zanimanjima koje karakteriziraju visoki radni zahtjevi, niska kontrola i niska podrška (Brough i Biggs, 2010). Među stresnijim zanimanjima ubrajaju se ona usmjerena na pomaganje ljudima u rješavanju njihovih životnih problema, što zahtijeva uživljavanje u emocionalna stanja drugih, a takav posao predstavlja psihičko opterećenje za osobu koja pomaže (Cuculić, 2006).

1.3. Izvori radnog stresa kod službenika kaznenih tijela

U literaturi su navedeni brojni potencijalni izvori radnog stresa kod službenika kaznenih tijela koji su u ovome radu organizirani u četiri šire kategorije: osobne karakteristike službenika, karakteristike posla kojega obavljaju, faktori vezani uz samu organizaciju u kojoj rade te vanjski faktori.

1.3.1. Osobne karakteristike

U proučavanju izloženosti stresu kod službenika kaznenih tijela, ali i kod drugih skupina, važnim faktorima pokazali su se spol i rasa (Triplett, Mullings i Scarborough, 1996). Osim spola i rase, u istraživanja se često uključuju i dob, odnosno duljina radnog staža. Većina istraživanja nije uspjela utvrditi značajnu povezanost ovih osobnih karakteristika sa doživljajem stresa kod službenika kaznenih tijela (Auerbach, Quick i Pegg, 2003; Carlson, Anson i Thomas, 2003; Castle i Martin, 2006; Dowden i Tellier, 2004; Hurst i Hurst, 1997; Jurik i Halemba, 1984; Lambert i sur., 2002; Triplett i sur., 1996; Wright i Saylor, 1992).

Istraživanja o spolu kao korelatu stresa pokazala su da službenice kaznenih tijela doživljavaju više razine stresa od muških kolega (Auerbach i sur., 2003; Wright i Saylor, 1992; Zupan, 1986), što se može objasniti time da su žene trebale proći proces integracije u pretežito muški svijet rada u kaznenim tijelima (Carlson i sur., 2003) i time da višem stupnju stresa kod žena doprinose i drugi životni zahtjevi izvan posla (Triplett, Mullings i Scarborough, 1999). Za razliku od toga, Keinan i Malach-Pines (2007) utvrdili su da muškarci doživljavaju više razine stresa od žena.

Neka istraživanja pokazala su da pripadnici rasnih manjina osjećaju više razine stresa (Britton, 1997), a druga istraživanja da osjećaju niže razine stresa od pripadnika većinske rasne skupine (Blau, Light i Chamlin, 1986; Dowden i Tellier, 2004).

Kada se radi o odnosu dobi i stresa, neka istraživanja pokazala su da mlađi službenici kaznenih tijela doživljavaju više razine stresa od starijih (Blau i sur., 1986; Whitehead i Lindquist, 1986), dok druga istraživanja pokazuju da su stariji službenici izloženiji stresu od mlađih (Britton, 1997; Dowden i Tellier, 2004; Grossi i Berg, 1991; Whitehead i Lindquist, 1986; Wright i Saylor, 1992). Armstrong i Griffin (2004) u svojem su istraživanju utvrdili da kod tretmanskog osoblja stariji službenici doživljavaju više razine stresa, dok dob nije značajno utjecala na doživljaj stresa kod službenika u odjelu osiguranja. Usko povezana varijabla s dobi je duljina radnog staža, za koju se pokazalo da je povezana sa stresom na način da službenici s duljim radnim stažem doživljavaju veće razine stresa od kolega s manje radnog iskustva (Armstrong i Griffin, 2004; Auerbach i sur., 2003; Castle i Martin, 2006; Cullen i sur., 1985).

Premda je većina provedenih istraživanja usmjerena na navedene osobne karakteristike kao potencijalne izvore radnog stresa kod službenika kaznenih tijela, Castiglione, Rampullo i Giovinco (2017) pokazali su da neusklađenost između „idealnog ja“ i „stvarnog ja“ kod talijanskih službenika kaznenih tijela dovodi do većih razina sagorijevanja na poslu te smanjuje zadovoljstvo poslom.

1.3.2. Karakteristike posla

Dosadašnja istraživanja proučavala su povezanost različitih karakteristika posla s doživljajem stresa kod službenika kaznenih tijela. Jedna od tih karakteristika, koja jasno razlikuje posao u kaznenim tijela od većine drugih poslova, je *fizička opasnost*. Primjerice, 75 % službenika u Izraelu navelo je nasilje među zatvorenicima kao najstresniji aspekt njihova posla (Shamir i Drory, 1982). Intenzitet ovog stresora narastao je posljednjih godina s obzirom na porast broja nasilnih zatvorenika (Schaufeli i Peeters, 2000) i smanjen strah od kazne kod zatvorenika (Martinez, 1997, prema Keinan i Malach-Pines, 2007). Od ukupno 27 faktora uključenih u analizu, percepcija osobne sigurnosti pokazala se najvažnijim izvorom stresa za službenike kaznenih tijela, bez obzira na razinu sigurnosti kaznenog tijela (Millson, 2000). Osim same opasnosti okruženja, osjećaj bespomoćnosti također doprinosi stresu kod službenika kaznenih tijela (Cheek i Miller, 1983). Dodatno, istraživanja su pokazala da službenici zaposleni u kaznenim tijelima više razine sigurnosti doživljavaju više razine stresa od onih zaposlenih u kaznenim tijelima niže razine sigurnosti (Van Voorhis, Cullen, Link i Wolfe, 1991). Armstrong i Griffin (2004) utvrdili su da percepcija sigurnosti okruženja doprinosi stresu kod službenika odjela osiguranja, ali ne i kod tretmanskog osoblja.

Veliko *radno opterećenje* također se pokazalo značajnim stresorom za službenike kaznenih tijela (Finney i sur., 2013; Shamir i Drory, 1982). Primjerice, 65 % – 75 % službenika kaznenih tijela u Nizozemskoj izjavilo je da osjeća stres od velikog radnog opterećenja (Kommer, 1990, prema Keinan i Malach-Pines, 2007). Preopterećenost poslom uzrokovana je nedostatkom osoblja, visokim zahtjevima posla, nedostatkom kontrole i socijalne podrške, a kod službenika koji percipiraju svoj posao stresnim zbog preopterećenosti, češća je pojava sagorijevanja na poslu (Dignam i sur., 1986).

Dva problema s radnim ulogama identificirana su kod službenika kaznenih tijela – konflikt radnih uloga i nejasne radne uloge. *Konflikt radnih uloga* javlja se kada se službenik suočava s naizgled suprotnim zahtjevima posla, što se brojnim istraživanjima pokazalo povezanim s pojavom radnog stresa (Grossi i Berg, 1991; Whitehead i Lindquist, 1986). Armstrong i Griffin (2004) navode kako je tretmansko osoblje pod visokim rizikom od konflikta uloga jer trebaju liječiti i savjetovati osobe koje nerijetko to ne žele i koje su često uključene u obvezne programe liječenja. Tretmansko osoblje nerijetko se nalazi u konfliktu između strogog slijedenja pravila i provođenja rehabilitacije, čemu doprinosi sve veća uključenost različitih stručnjaka izvan institucije na tretman zatvorenika, poput psihologa, psihijatarata i terapeuta (Novak, Laušić i Nišević, 2008). Osim toga, uloga službenika kaznenih tijela je čuvanje zatvorenika, ali i briga za njihove svakodnevne potrebe, što može rezultirati konfliktom uloga (Castle i Martin, 2006). *Nejasne radne uloge* javljaju se kada službenik nema dovoljno informacija za kvalitetno obavljanje posla, što dovodi do stresa i sagorijevanja na poslu (Cheek i Miller, 1983). Nemogućnost organizacije da razjasni naredbe i razdijeli odgovornosti faktori su koji imaju najveći utjecaj na stres kod službenika kaznenih tijela (Armstrong i Griffin, 2004).

Mnogi službenici kaznenih tijela vrlo stresnima doživljavaju *problematična ponašanja zatvorenika*. Saylor i Wright (1992) su utvrdili da se simptomi sagorijevanja kod službenika povećavaju s vremenom provedenim u kontaktu sa zatvorenicima. Kontakt sa zatvorenicima je za službenike sve izazovniji s obzirom na povećan broj zatvorenika sa psihičkim poteškoćama i ovisnostima (Harding i Zimmermann, 1989). Službenici koji imaju ulogu osiguranja sigurnosti i nadzora zatvorenika, kao i službenici s nižim rangom, provode više vremena sa zatvorenicima te su stoga izloženiji njihovoj agresiji, zahtjevima i manipulacijama. Sve to dovodi do viših razina stresa kod njih u odnosu na administrativno osoblje i službenike s višim rangom (Keinan i Malach-Pines, 2007). Armstrong i Griffin (2004) navode kako tretmansko osoblje ne

doživljava kontakt sa zatvorenicima kao izvor stresa jer je svrha njihove interakcije pomoć i podrška, a ne kontrola i nadzor kao kod službenika odjela osiguranja.

Posao službenika kaznenih tijela zahtijeva *visoku razinu odgovornosti*, odnosno oni moraju osigurati da zatvorenici ne pobjegnu iz zatvora, da ne naude drugim zatvorenicima, službenicima ni sebi. Takvi zahtjevi mogu kod njih dovesti do visoke razine stresa (Cheek i Miller, 1983).

1.3.3. Organizacijski faktori

Različiti aspekti same organizacije kaznenog tijela mogu doprinijeti pojavi stresa kod službenika kaznenih tijela. Važan izvor stresa predstavljaju *odnosi s nadređenima*, odnosno nedostatak podrške od nadređenih (Armstrong i Griffin, 2004; Auerbach i sur., 2003; Cullen i sur., 1985; Drory i Shamir, 1988; Triplett i sur., 1999), upitne upravljačke metode nadređenih (Hughes i Zamble, 1993), a 42 % službenika u Americi žalilo se da se nadređeni bolje odnose prema zatvorenicima nego prema njima (Toch i Klofas, 1982, prema Keinan i Malach-Pines, 2007). Osim navedenog, istraživanja su pokazala da su organizacija i struktura lanca naredbi, kao i kvaliteta nadzora, povezani sa stresom (Armstrong i Griffin, 2004; Lindquist i Whitehead, 1986).

Niske razine *socijalne podrške* na radnom mjestu dovode do povećane razine stresa, psihosomatskih pritužbi i fizičkih oboljenja kod službenika kaznenih tijela (Holahan i Moos, 1982). Novak i suradnici (2008) navode kako je odanost među tretmanskim osobljem i službenicima osiguranja vrlo niska jer službenici dobivaju individualne zadatke te se potiče i prati individualni napredak, a traženje pomoći od kolega smatra se znakom nekompetentnosti. Povećane razine stresa posljedica su svjedočenja neprikladnim interakcijama između kolega i zatvorenika, natjecanja s ostalim službenicima za radne zadatke, suočavanja s frustriranim kolegama i nemogućnosti oslanjanja na svoje kolege u konfrontaciji sa zatvorenicima (Armstrong i Griffin, 2004). Suprotno tomu, Cullen i suradnici (1985) su pokazali da podrška kolega ima zanemarujući ili negativan utjecaj na stres.

Dodatan stresor za službenike predstavlja *niska plaća* (Shamir i Drory, 1982; Triplett i sur., 1996). Castle i Martin (2006) utvrdili su da je viša plaća povezana s višim razinama stresa, što se može objasniti time da je viša plaća povezana s više radne odgovornosti.

Nedovoljna novčana sredstva, velik broj službenika koji napuštaju radno mjesto i visoka razina apsentizma rezultiraju značajnim *nedostatkom radne snage* u kaznenim tijelima (Brodsky, 1982, prema Keinan i Malach-Pines, 2007). Nedostatak osoblja stvara pritisak na službenike koji moraju raditi prekovremeno te otežava suočavanje s nasilnim zatvorenicima, što im stvara dodatne brige.

U mnogim kaznenim tijelima prisutan je *smjenski rad* koji interferira s obiteljskim životom službenika i koji rezultira umorom i stresom. Dodatno, utvrđeno je da je najveća razina stresa kod službenika kaznenih tijela prisutna u večernjoj smjeni (Cheek i Miller, 1983).

Fizički uvjeti u kojima službenici moraju raditi (prekapacitiranost zatvora, ustajali zrak, prljavština, buka, metalne rešetke) također mogu doprinijeti pojavi stresa (Castle i Martin, 2006; Dvoskin i Spiers, 2004; Keinan i Malach-Pines, 2007). Općenito, literatura o utjecaju fizičkih uvjeta na stres sugerira da otežavanje životnih uvjeta u zatvoru može dovesti do tjelesnih i psiholoških poteškoća kod službenika te do većeg broja bolovanja i ovisnosti (Barnett i Gareis, 2000; Bierie, 2012).

1.3.4. Vanjski faktori

Javnost (zajednica i mediji) službenike kaznenih tijela često smatra intelektualno ograničenim ili agresivnim pojedincima koji zlostavljaju zatvorenike (Cheek i Miller, 1982, prema Keinan i Malach-Pines, 2007). Istraživanja su pokazala da je takva negativna slika javnosti jedan od izvora stresa za službenike kaznenih tijela i mogući uzrok sagorijevanja na poslu (Shamir i Drory, 1982).

Osim toga, radni uvjeti za mnoge službenike kaznenih tijela stvaraju konflikt između radnih i obiteljskih obveza, a nemogućnost rješavanja tog konflikta često uzrokuje stres među njima (Armstrong, Atkin-Plunk i Wells, 2015).

Osim navedenih uzroka stresa, u literaturi se navode još brojni, poput dosade i monotonije posla (Correctional Service Canada, 1990; Hughes i Zamble, 1993), nemogućnosti napredovanja u karijeri, nedostatka osnaživanja službenika, odanosti radnom mjestu, empatije prema zatvorenicima (Millson, 2000), intrinzičnih nagrada (Armstrong i Griffin, 2004), nemogućnosti sudjelovanja u donošenju odluka, neprovođenja osposobljavanja za posao

(Castle i Martin, 2006), nedostatka autonomije i nesigurnosti zadržavanja posla (Novak i sur., 2008).

1.4. Posljedice radnog stresa kod službenika kaznenih tijela

Radni stres može imati različite posljedice na život službenika kaznenih tijela, a one se mogu organizirati u tri šire kategorije: posljedice na radno okruženje, tjelesno i psihičko zdravlje službenika te na njihov privatni život.

1.4.1. Utjecaj stresa na radno okruženje

Radni stres može negativno djelovati na službenikovu odanost organizaciji u kojoj radi (Dowden i Tellier, 2004) te može smanjiti kvalitetu odnosa između službenika i nadređenoga (Auerbach i sur., 2003; Lambert, 2004). Nadalje, stres često vodi do smanjene radne uspješnosti, visoke stope napuštanja radnog mjesta i apsentizma te niske produktivnosti (Auerbach i sur., 2003; Cheek i Miller, 1983; Dowden i Tellier, 2004; Finney i sur., 2013). Službenici kaznenih tijela uzimaju veći broj bolovanja od ostalih državnih službenika kao način nošenja sa stresom (Finn, 1998, prema Brower, 2013). Za kaznene ustanove ovakvi podaci često znače dodatne troškove, prekovremeni rad i preraspodjelu poslova (Novak i sur., 2008).

1.4.2. Utjecaj stresa na fizičko i psihičko zdravlje službenika

Radni stres može dovesti do ozbiljnih zdravstvenih problema, kao što su srčane bolesti, dijabetes, visoki kolesterol, gastrointestinalni problemi, visoki krvni tlak te astma i bronhitis (Dowden & Tellier, 2004; Swenson, 2008). Cheek i Miller (1982, prema Dignam i sur., 1986) u svojem istraživanju navode kako je 60 % bolovanja na uzorku službenika kaznenih tijela zatraženo zbog srčanih problema, alkoholizma i drugih emocionalnih problema. Prosječni životni vijek službenika kaznenih tijela manji je za 16 godina od nacionalnog prosjeka (Cheek, 1984, prema Brower, 2013). Zbog smjenskog rada, biološki sat se kod službenika poremeti, što može imati negativne posljedice na njihovo kognitivno, emocionalno i motoričko funkcioniranje (Swenson, 2008). U istraživanju koje je obuhvatilo 240 službenika kaznenih tijela, utvrđeno je da službenici ostvaruju visoke rezultate na skali koja mjeri izraženost simptoma post-traumatskog stresnog poremećaja, a koji odgovaraju razini kliničkih simptoma pacijenata s akutnim stresnim poremećajem (Boudoukha, Altintas, Rusinek, Fantini-Hauwel i

Hautekeete, 2013). Radni stres također je povezan s pojavom ovisnosti o različitim supstancama (Morgan, 2009, prema Brower, 2013), s depresijom i anksioznošću (Tiesman, Hendricks, Bell i Amandus, 2010) te sa smanjenim zadovoljstvom životom (Lambert i sur., 2010a). Stope suicida među službenicima kaznenih tijela veće su za 39 % od ostatka radno sposobne populacije (Stack i Tsoudis, 1997). Dodatno, radni stres je povezan sa sagorijevanjem na poslu kod službenika kaznenih tijela (Keinan i Malach-Pines, 2007; Whitehead i Lindquist, 1986). U nekim kaznenim ustanovama pokazalo se da oko trećina službenika iskazuje emocionalnu iscrpljenost, petina se odnosi prema zatvorenicima depersonalizirano, a četvrtina službenika negativnom samoprocjenom izražava smanjenje osobnog postignuća (Lindquist i Whitehead, 1986). Službenici odjela osiguranja doživljavaju više razine sagorijevanja na poslu te navode više fizičkih i psihičkih simptoma u odnosu na tretmansko osoblje (Keinan i Malach-Pines, 2007), dok istraživanje Novak i suradnika (2008) pokazuje da su tretmansko osoblje i pravosudna policija najviše podložni sagorijevanju.

1.4.3. Utjecaj na privatni život službenika

Stresori kojima su izloženi službenici kaznenih tijela, kao i prethodno navedene posljedice, mogu stvoriti probleme u obiteljskom životu službenika. Radni stres dovodi do poteškoća u stvaranju odnosa povjerenja s drugima, povećava vjerojatnost razvoda braka, može smanjiti osjećaj povezanosti i empatije službenika za druge ljude (Brower, 2013) i općenito smanjiti pozitivne socijalne interakcije i odnose (Finney i sur., 2013). Osim toga, stres je povezan s ispoljavanjem ljutnje prema obitelji i prijateljima (Morgan, 2009, prema Brower, 2013), a svi navedeni problemi u obitelji mogu pogoršati prethodno navedene psihičke probleme, poput depresije, anksioznosti i osamljenosti (Swenson, 2008).

1.5. Pristupi smanjenju radnog stresa kod službenika kaznenih tijela

Imajući u vidu brojne stresore kojima su izloženi, kao i ozbiljne posljedice koje ti stresori mogu imati na njihov posao, zdravlje i privatni život, očigledna je važnost razvijanja intervencija kojima bi se smanjio radni stres kod službenika kaznenih tijela. Postoje dva pristupa rješavanju problema radnog stresa: (1) pomaganje službenicima da razviju vještine potrebne za efikasnije suočavanje sa stresom i (2) mijenjanje radne okoline kako bi se uklonili ili smanjili stresori. Prvi pristup usmjeren je na pojedinca, a drugi pristup na organizaciju (Schaufeli i

Peeters, 2000). Gotovo sve preporuke u literaturi usmjerene su na promjene u organizaciji, ali se u praksi najčešće koriste strategije usmjerene na jačanje pojedinčevih vještina suočavanja sa stresom, kao i strategije pružanja podrške kada se službenici nađu pod stresom, dok se vrlo rijetko radi na uklanjanju potencijalnih stresora iz radne okoline (Brough i Biggs, 2010).

1.5.1. Pristup usmjeren na pojedinca

Postoje dva načina nošenja s radnim stresom na razini pojedinca: suočavanje i trening. Strategije suočavanja koje službenici kaznenih tijela najčešće koriste su pasivne i neizravne, poput slušanja glazbe, razgovora s bližnjima, smanjenja radne angažiranosti, izbjegavanja razgovora o poslu i čitanja (Stalgaitis, Meyers i Krisak, 1982, prema Schaufeli i Peeters, 2000). Triplett i suradnici (1996) utvrdili su da su razgovor s bližnjima i usporedba s onima koji su u lošijoj situaciji uspješne strategije smanjenja stresa, dok se izbjegavanje razgovora o poslu i usporedba s onima koji imaju bolji posao nisu pokazali uspješnima.

Kada se radi o treningu, Stalgaitis i suradnici (1982, prema Schaufeli i Peeters, 2000) predlažu model inspiriran Bandurinom socijalnom teorijom učenja koji se sastoji od vježbi opuštanja, kognitivnog restrukturiranja i „cijepjenja protiv stresa“. Dodatno, tjelesna vježba prevenira pojavu radnog stresa i pomaže službenicima u izlječenju od oboljenja izazvanih stresom (Kiely i Hodgson, 1990).

1.5.2. Pristup usmjeren na organizaciju

Schaufeli i Peeters (2000) u svojem radu izdvajaju tri pristupa za prevenciju stresa usmjerena na organizaciju. Prvi pristup odnosi se na poboljšanje samog postupka regrutacije i selekcije službenika. O stanju selekcije kandidata u hrvatskom zatvorskom sustavu, Buđanovac (1991, prema Mikšaj-Todorović i Novak, 2008) zaključuje da su u pogledu ostvarivanja ciljeva rehabilitacije zatvorenika i strukture ispitivanih domena ličnosti, obilježja službenika relativno nepovoljna, a to se posebice odnosi na službenike odjela osiguranja. Kandidatima za posao u kaznenim tijelima potrebno je pružiti realistične informacije o budućem poslu, potrebno je uključiti psihološke mjere za utvrđivanje kandidatove sposobnosti nošenja sa stresom, periodički provoditi provjere psihičkog stanja službenika, pratiti razine apsentizma te provoditi završne intervjue sa službenicima koji dobrovoljno napuštaju radno mjesto. Osim toga, potrebno je specificirati kriterije uspješnosti, poboljšati komunikaciju s nadređenima, povećati sudjelovanje službenika u donošenju odluka i osigurati edukacije službenicima. Keinan i

Malach-Pines (2007) smatraju da bi službenicima trebalo osigurati anonimno i vanjsko vrednovanje nadređenih. Dodatno, Lindquist i Whitehead (1986) predlažu kratke orijentacijske programe za nove službenike kako bi stekli uvid u ono što ih čeka kada se zaposle. Dollard i Winefield (1994) smatraju da bi unutar kaznenih tijela trebao raditi stručnjak za psihičko zdravlje koji bi se najviše trebao baviti najranjivijim skupinama službenika – starijima, koji rade u smjenama i onima koji su na bolovanju zbog stresa.

Drugi pristup odnosi se na rješavanje problema s preklapanjem uloga osiguranja i tretmana te se razvija u dva smjera. Jedan smjer podrazumijeva širenje uloge službenika kaznenog tijela, odnosno kombiniranje uloge čuvanja i tretmana zatvorenika, dok drugi smjer podrazumijeva čvrsto razgraničavanje dviju uloga (Schaufeli i Peeters, 2000).

Treći pristup obuhvaća promjene u radnom okruženju, odnosno poticanje timskog rada u zatvorima i poboljšanje komunikacije između službenika i njihovih nadređenih održavanjem redovitih sastanaka (Verhagen, 1986, prema Schaufeli i Peeters, 2000). Sastanci omogućuju službenicima međusobno upoznavanje, upoznavanje zatvorenika, rješavanje problema i dobivanje povratnih informacija od kolega i nadređenih. Dijeljenjem odgovornosti i timskim funkcioniranjem povećava se odanost organizaciji, kolegijalnost i timski duh te je službenicima olakšano traženje socijalne podrške (Schaufeli i Peeters, 2000).

1.6. Odnos između zadovoljstva poslom i radnog stresa kod službenika kaznenih tijela

Zadovoljstvo poslom najčešće se definira kao emocionalni odgovor pojedinca na vlastiti posao, koji je rezultat individualne usporedbe stvarnih dobitaka s očekivanjima, potrebama i željama (Cranny, Smith i Stone, 1992, prema Griffin, Hogan, Lambert, Tucker-Gail i Baker, 2009). Drugim riječima, zadovoljstvo poslom je subjektivni i individualni osjećaj koji reflektira u kojoj mjeri su određenim poslom zadovoljene osobne potrebe pojedinca (Griffin i sur., 2009). Istraživanja su pokazala da je kod službenika kaznenih tijela, uslijed izloženosti određenim specifičnostima radnog okruženja koja stvaraju konstantnu napetost i nemir, zadovoljstvo poslom manje u odnosu na zanimanja za koja je potreban jednak stupanj obrazovanja i koja su jednako plaćena (Cullen i sur., 1985).

Mnoga istraživanja proučavala su odnos zadovoljstva poslom i stresa kod službenika kaznenih tijela te su utvrdila da je zadovoljstvo poslom značajan prediktor radnog stresa

(Dowden i Tellier, 2004). Potvrdu tom nalazu daju Castle i Martin (2006) koji su pokazali da sa smanjenim zadovoljstvom poslom raste radni stres. Izloženost stresorima može dovesti do smanjenog zadovoljstva poslom, koje dovodi do radnog stresa i, potencijalno, do sagorijevanja na poslu ako službenik ostane na istom radnom mjestu. Zadovoljstvo poslom negativno je povezano sa sagorijevanjem na poslu te je uz radni stres najvažniji prediktor sagorijevanja na poslu kod službenika kaznenih tijela (Griffin i sur., 2009). S druge strane, smanjeno zadovoljstvo poslom jedan je od načina na koji se manifestira radni stres i sagorijevanje na poslu kod službenika kaznenih tijela (Lambert i Paoline, 2010). Mnoga istraživanja pokazala su da radni stres ima negativan utjecaj na zadovoljstvo poslom, a jedan od načina da se poboljša zadovoljstvo poslom kod službenika kaznenih tijela je smanjenje radnog stresa (Lambert i sur., 2002).

Vrlo malo istraživanja bavilo se proučavanjem razlika u doživljavanju stresa i zadovoljstva različitim aspektima posla i poslom u cjelini između različitih odjela unutar zatvorskog sustava. Nalazi takvih istraživanja uglavnom upućuju na to da su razine radnog stresa i zadovoljstva poslom slične među različitim odjelima, što upućuje na to da kontekst šire organizacije u većoj mjeri doprinosi razini radnog stresa i zadovoljstva poslom nego specifičnosti pojedinog radnog mjesta (Armstrong i Griffin, 2004).

Proučavanje potencijalnih izvora radnog stresa kod službenika kaznenih tijela u RH može doprinijeti boljem prepoznavanju različitih znakova koji upućuju na prisutnost stresa te se na taj način mogu ublažiti negativne posljedice radnog stresa na službenika, ali i na cijelu organizaciju. Osim toga, prepoznavanje potencijalnih izvora stresa i njihovih posljedica može olakšati pojedincima i kaznenim ustanovama kreiranje različitih intervencija kojima se ti izvori mogu ukloniti ili barem zaštititi službenike od njihovog utjecaja.

2. CILJEVI I PROBLEMI

Glavni cilj ovoga istraživanja je ispitati razinu doživljenog stresa kod službenika kaznenih tijela u RH, utvrditi odražava li se i u kojem stupnju doživljeni stres na poslu na ostale domene njihova života te istražiti povezanost doživljene razine stresa s različitim aspektima posla.

Sukladno ciljevima i nalazima prethodnih istraživanja, formirani su sljedeći problemi i hipoteze:

1. Provjeriti faktorsku strukturu korištenih skala u ovome istraživanju.

H1: Faktorska struktura skala korištenih u ovome istraživanju bit će sukladna faktorskoj strukturi originalnih skala.

2. Ispitati zadovoljstvo poslom i različitim aspektima posla, zadovoljstvo životom i pojedinostima u životu te razinu doživljenog stresa i stupanj u kojemu se doživljeni stres odražava na ostale domene njihova života.

H2: Službenici kaznenih tijela u RH nekim aspektima posla iskazat će zadovoljstvo, a nekima nezadovoljstvo.

H3: Službenici kaznenih tijela u RH iskazat će zadovoljstvo životom i pojedinostima u životu.

H4: Službenici kaznenih tijela u RH iskazat će visoku razinu stresa na poslu, koja će se najviše odražavati na njihovo zdravlje i odnose s obitelji i prijateljima.

3. Utvrditi povezanost doživljene razine stresa sa zadovoljstvom životom u cjelini, zadovoljstvom poslom i zadovoljstvom različitim aspektima posla.

H5: Viša razina doživljenog stresa bit će povezana s nižim zadovoljstvom životom, nižim zadovoljstvom poslom i nižim zadovoljstvom različitim aspektima posla.

4. Ispitati razlike između službenika odjela osiguranja i odjela tretmana u zadovoljstvu poslom i različitim aspektima posla, u zadovoljstvu životom i pojedinostima u životu, u razini doživljenog stresa i mjeri u kojoj se stres odražava na ostale aspekte života.¹

H6: Službenici odjela osiguranja i odjela tretmana neće se razlikovati u svojim procjenama zadovoljstva poslom i različitim aspektima posla.

H7: Službenici odjela osiguranja i odjela tretmana neće se razlikovati u svojim procjenama zadovoljstva životom i pojedinostima u životu.

H8: Službenici odjela osiguranja i odjela tretmana neće se razlikovati u svojim procjenama doživljene razine stresa i mjere u kojoj se stres odražava na ostale aspekte života.

¹ Razlike se ispituju samo između odjela osiguranja i odjela tretmana zbog dovoljno velikog i usporedivog poduzroka službenika te zbog količine kontakta kojega ostvaruju sa zatvorenicima.

3. METODA

3.1. Sudionici

U istraživanju su sudjelovala ukupno 722 službenika i službenica kaznenih tijela RH. Analiza je provedena na rezultatima 699 službenika jer dio ispunjenih upitnika nije bio valjano ispunjen. Sociodemografski podaci o sudionicima istraživanja prikazani su u tablici 1.

Tablica 1. Osnovne sociodemografske karakteristike ukupnog uzorka službenika

| Uzorak službenika | N | % |
|---|-----|------|
| Spol | | |
| muški | 371 | 53,1 |
| ženski | 328 | 46,9 |
| Stručna sprema | | |
| SSS | 399 | 59,4 |
| VŠS | 66 | 9,8 |
| VSS | 192 | 28,6 |
| magisterij/doktorat | 15 | 2,2 |
| Vrijeme provedeno u zatvorskom sustavu | | |
| do 1 godine | 30 | 4,6 |
| od 1 g. i 1 mj. do 2 godine | 29 | 4,4 |
| od 2 g. i 1 mj. do 5 godina | 80 | 12,2 |
| od 5 g. i 1 mj. do 10 godina | 106 | 16,2 |
| od 10 g. i 1 mj. do 15 godina | 94 | 14,4 |
| od 15 g. i 1 mj. do 20 godina | 68 | 10,4 |
| više od 20 godina | 247 | 37,8 |
| Direktni kontakt sa zatvorenjcima | | |
| nimalo | 54 | 8,0 |
| < 1 sata | 82 | 12,1 |
| 1 do 2 sata | 110 | 16,3 |
| 3 do 4 sata | 109 | 16,1 |
| 5 do 6 sati | 87 | 12,9 |
| 7 ili više sati | 233 | 34,5 |

U istraživanju je sudjelovalo podjednako muškaraca (371; 53,1 %) i žena (328; 46,9 %). Većina sudionika ima završenu srednju stručnu spremu (59,4 %), te više od 20 godina radnog staža u zatvorskom sustavu (37,8 %). Sudionici zaposleni u odjelu osiguranja (46,5 %) i odjelu tretmana (22,5 %) su bili najzastupljeniji u istraživanju. Najveći udio sudionika (34,5 %) tijekom tipičnoga radnog dana u direktnom kontaktu sa zatvorenjcima provede 7 ili više sati.

Tablica 2. Osnovne sociodemografske karakteristike službenika s obzirom na odjel u kojemu rade²

| | <i>n</i> | Spol | Stručna sprema | Vrijeme provedeno u zatvorskom sustavu | Direktni kontakt sa zatvorenicima |
|--|----------|------------|----------------|---|-----------------------------------|
| UZORAK | 699 | M (53,1 %) | SSS (59,4 %) | > 20 godina (37,8 %) | ≥ 7 sati (34,5 %) |
| Odjel upravnih i financijsko-knjigovodstvenih poslova | 104 | Ž (72,1 %) | SSS (62,1 %) | > 20 godina (37,9 %) | < 1 sata (40,4 %) |
| Odjel zdravstvene zaštite zatvorenika | 45 | Ž (68,9 %) | SSS (55,6 %) | > 20 godina (27,9 %) | 3 – 4 sata (34,1 %) |
| Odjel tretmana | 148 | Ž (74,3 %) | VSS (72,3 %) | > 20 godina (29,7 %) | 1 – 2 sata (34,5 %) |
| Odjel osiguranja | 307 | M (78,2 %) | SSS (77,9 %) | > 20 godina (43,2 %) | ≥ 7 sati (57 %) |
| Odjel za strukovnu izobrazbu zatvorenika | 28 | M (82,1 %) | SSS (63 %) | > 20 godina (66,7 %) | ≥ 7 sati (57,1 %) |
| Centar za dijagnostiku | 9 | Ž (77,8 %) | VSS (77,8 %) | od 2 god. i 1 mj. do 5 god. (55,6 %) | 1 – 2 sata (55,6 %) |

² U ovoj tablici prikazani su samo najučestaliji odgovori službenika po odjelima.

U tablici 2 prikazane su osnovne sociodemografske karakteristike sudionika s obzirom na odjel u kojemu rade. Samo u odjelu osiguranja i odjelu za strukovnu izobrazbu sudionika većinu čine muškarci, dok u ostalim odjelima prevladavaju žene. Kao i u ukupnom uzorku, u većini odjela najviše je sudionika sa završenom srednjom stručnom spremom, posebice u odjelu osiguranja gdje ih ima približno 80 %. Za razliku od toga, u odjelu tretmana i Centru za dijagnostiku više od 70 % sudionika ima završenu visoku stručnu spremu.

U svim odjelima najveći udio sudionika proveo je više od 20 godina u zatvorskome sustavu, izuzev sudionika koji rade u Centru za dijagnostiku kojih je više od polovine (55,6 %) u zatvorskome sustavu provelo između 2 godine i 1 mjeseca i 5 godina. Tijekom tipičnoga radnog dana, odjel osiguranja i odjel za strukovnu izobrazbu zatvorenika u direktnom kontaktu sa zatvorenicima provede najviše vremena (7 ili više sati), što je očekivano s obzirom na prirodu njihova posla. Najmanje direktnog kontakta sa zatvorenicima tijekom tipičnoga radnog dana imaju sudionici koji rade u odjelu upravnih i financijsko-knjigovodstvenih poslova (manje od 1 sata).

3.2. Instrumenti

1. *Inventar psihosocijalne klime službenika (Living Group Work Climate Inventory - Dekker, Van Miert, Van der Helm i Stams, 2014)* kompozitni je upitnik koji se sastoji od 8 skala (130 čestica koje su preuzete iz validiranih upitnika): Ispunjavanje obveza od strane poslodavca, Ispunjavanje obveza od strane službenika, Vodstvo, Funkcioniranje tima, Radna motivacija, Percipirano radno opterećenje, Zajednička vizija i odanost te Radno okruženje. Koristi se za dobivanje informacija o radnoj klimi službenika, odnosno za ispitivanje načina na koji službenici doživljavaju vlastiti posao i o čimbenicima koji utječu na njihov doživljaj posla. Upitnik je originalno razvijen za službenike u forenzičkim ustanovama za smještaj i tretman mladih, ali je primjenjiv u različitim okruženjima. U prijašnjim istraživanjima utvrđena je zadovoljavajuća pouzdanost pojedinih skala ($\alpha > ,60$) (Dekker i sur., 2014).

Za potrebe ovog istraživanja korištene su skale: Funkcioniranje radnog tima i Radna motivacija. Skala Funkcioniranje radnog tima sastoji se od dvije subskale: Pozitivno funkcioniranje radnog tima i Negativno funkcioniranje radnog tima. Skala je konstruirana od čestica iz upitnika PANTRIX (Van Miert, Van der Helm, Van Tol, Dekker i Stams, u tisku), te se njome na ljestvici od pet stupnjeva (1 – uopće se ne slažem, 5 – u potpunosti se slažem), ispituju pozitivni i negativni elementi funkcioniranja radnog tima. Viši rezultat upućuje na pozitivniji odnosno negativniji doživljaj funkcioniranja radnog tima. Subskala Pozitivno funkcioniranje radnog tima sastoji se od 8 čestica, a primjer čestice je: „*Svakodnevno izmjenjujemo informacije*“. Pouzdanost subskale iznosi $\alpha = ,883$ (Dekker i sur., 2014). Subskala Negativno funkcioniranje radnog tima sastoji se od 9 čestica, a primjer čestice je: „*Svaki službenik ponaša se kako mu odgovara*“. Pouzdanost subskale iznosi $\alpha = ,813$ (Dekker i sur., 2014). Skala Radna motivacija sastoji se od 2 subskale: Zadovoljstvo poslom i Važnost radnih zadataka. Konstruirana je na temelju čestica iz upitnika TABOK (Jansen i Zaal, 1984) i VBBA (Van Veldhoven i Meijman, 1994), te se njome na ljestvici od pet stupnjeva (1 – uopće se ne slažem, 5 – u potpunosti se slažem), ispituju različiti elementi radne motivacije službenika. Viši rezultat upućuje na veće zadovoljstvo poslom odnosno pozitivniji stav službenika prema vlastitim radnim zadacima. Subskala Zadovoljstvo poslom sastoji se od 5 čestica, a primjer čestice je: „*Zadovoljan sam svojim poslom*“. Pouzdanost subskale iznosi $\alpha = ,772$ (Dekker i sur., 2014). Subskala Važnost radnih zadataka sastoji se od 9 čestica, a primjer čestice je: „*Svoj posao obavljam zbog zatvorenika*“. Pouzdanost subskale iznosi $\alpha = ,781$ (Dekker i sur., 2014).

2. *Sigurnost radnog okruženja (Environmental safety - Armstrong i Griffin, 2004)* je skala od 4 čestice koja ispituje percepciju sigurnosti radnog mjesta kod službenika na ljestvici

od pet stupnjeva (1 – uopće se ne slažem, 5 – u potpunosti se slažem). Primjer čestice je: „*Osjećam se sigurnim kad radim sa zatvorenicima*“. Viši rezultat upućuje na veći stupanj opažene sigurnosti na radnom mjestu. Pouzdanost skale iznosi $\alpha = ,610$ (Armstrong i Griffin, 2004).

3. *Stavovi prema odjelu i nadređenima* u ovome istraživanju ispitivani su s dvije subskale: Podrška odjela i Kvaliteta supervizije (Armstrong i Griffin, 2004). Sudionici su iskazivali svoj stupanj slaganja s 10 čestica na ljestvici od pet stupnjeva (1 – uopće se ne slažem, 5 – u potpunosti se slažem). Viši rezultat upućuje na veći stupanj percipirane podrške od strane organizacije odnosno na bolju kvalitetu supervizije. Subskala Podrška odjela sastoji se od 3 čestice (primjer: „*Odjel se ponosi mojim postignućima na poslu*“). Pouzdanost subskale iznosi $\alpha = ,800$ (Armstrong i Griffin, 2004). Subskala Kvaliteta supervizije sastoji se od 7 čestica (primjer: „*Često od svog nadređenog dobivam povratne informacije o tome kako obavljam posao*“). Pouzdanost subskale iznosi $\alpha = ,810$ (Armstrong i Griffin, 2004).

4. *Stavovi prema upravljanju* je skala nastala adaptacijom čestica iz različitih upitnika kojom se putem 6 čestica ispituju stavovi službenika prema upravljanju zatvorom/kaznionicom u kojoj radi na ljestvici od pet stupnjeva (1 – uopće se ne slažem, 5 – u potpunosti se slažem). Primjer čestice je: „*Upravitelj je prava osoba za upravljanje ovim zatvorom/kaznionicom*“. Viši rezultat na ovoj skali upućuje na pozitivniji stav službenika prema upravljanju.

5. *Stavovi prema pravilima i regulativama* (Armstrong i Griffin, 2004) je skala koja ispituje u kojoj mjeri službenici doživljavaju konflikte zbog različitih i nejasnih zahtjeva posla na ljestvici od pet stupnjeva (1 – uopće se ne slažem, 5 – u potpunosti se slažem) putem 6 čestica. Primjer čestice je: „*Često nam jedno pravilo nalaže da postupimo na jedan način, a drugo da postupimo na drugi način*“. Pouzdanost skale iznosi $\alpha = ,780$ (Armstrong i Griffin, 2004).

Ukupan rezultat sudionika na svim (sub)skalama formiran je kao prosječna vrijednost rezultata na česticama (sub)skala. Prije formiranja ukupnog rezultata čestice su rekodirane kako bi bile u istom smjeru kao i ostale čestice.

6. *Opće zadovoljstvo pojedinostima u zatvoru/kaznionici* skup je čestica koje mjere zadovoljstvo različitim pojedinostima na radnome mjestu, a preuzet je iz Inventara psihosocijalne klime (Dekker i sur., 2014) i sastoji se od 6 čestica. Za potrebe ovoga istraživanja ispitivano je zadovoljstvo službenika atmosferom i organizacijom na ljestvici od 11 stupnjeva (0 – uopće nisam zadovoljan, 10 – potpuno sam zadovoljan).

7. *Zadovoljstvo pojedinostima u životu* skup je čestica koje mjere zadovoljstvo službenika životom u cjelini te trima aspektima života (zdravlje, postignuća i odnosi s drugim ljudima) na ljestvici od 11 stupnjeva (0 – uopće nisam zadovoljan, 10 – potpuno sam zadovoljan).

8. *Stres* službenika ispitivan je jednom česticom na kojoj se od sudionika traži ocjena trenutne razine stresa na poslu na ljestvici od 11 stupnjeva (0 – nikakva, 10 – izrazito visoka).

9. Kako bi se utvrdilo smatraju li sudionici da različiti *aspekti njihova života trpe* zbog posla kojega obavljaju, na ljestvici od pet stupnjeva (1 – uopće ne, 5 – izrazito) procjenjivali su u kojoj mjeri zdravlje, obrazovanje, odnosi s prijateljima i odnosi s obitelji trpe zbog njihova posla.

10. *Sociodemografska obilježja*. Za sve sudionike prikupljeni su podaci o dobi, stručnoj spremi, vremenu provedenom u zatvorskom sustavu, odjelu u kojemu rade i vremenu kojega provedu u direktnom kontaktu sa zatvorenicima.

3.3. Postupak

Podaci su prikupljeni u sklopu projekta Instituta društvenih znanosti Ivo Pilar „Psihosocijalna klima u zatvorima – perspektiva zatvorenika i službenika“. Anketiranje službenika kaznenih tijela je provedeno u proljeće i ljeto 2017. godine, nakon prikupljenih odobrenja nadležnih institucija, u svim kaznenim tijelima RH, odnosno u 12 zatvora (Zatvor u Bjelovaru, Zatvor u Dubrovniku, Zatvor u Gospiću, Zatvor u Karlovcu, Zatvor u Osijeku, Zatvor u Puli – Pola, Zatvor u Rijeci, Zatvor u Sisku, Zatvor u Splitu, Zatvor u Varaždinu, Zatvor u Zadru i Zatvor u Zagrebu), 2 Odgojna zavoda (Odgojni zavod u Turopolju i Odgojni zavod u Požegi) i 7 kaznionica (Kaznionica u Glini, Kaznionica u Lepoglavi, Kaznionica u Lipovici - Popovači, Kaznionica i zatvor u Požegi, Kaznionica i zatvor u Šibeniku, Kaznionica u Turopolju i Kaznionica u Valturi). Prije primjene upitnika, službenicima je objašnjena svrha istraživanja, ciljevi, način provedbe, dane su im informacije o povjerljivosti i anonimnosti prikupljenih podataka te o dobrovoljnosti sudjelovanja. Osim toga, naglašeno im je kako će rezultati biti prezentirani na razini svih kaznenih tijela u RH, odnosno da neće biti analizirani po pojedinoj ustanovi kako bi se dodatno osigurala anonimnost podataka. Sudionici su individualno ispunjavali upitnike, te su ispunjen upitnik pohranili u omotnicu koju su predali istraživačima. Trajanje ispunjavanja upitnika trajalo je 10-15 minuta.

4. REZULTATI

4.1. Faktorska struktura korištenog upitnika

Kako bi se faktorska struktura korištenih skala Inventara psihosocijalne klime na uzorku hrvatskih službenika kaznenih tijela usporedila s faktorskom strukturom originalnih skala inventara, provedena je eksploratorna faktorska analiza.

Tablica 3. *Matrica eksploratorne faktorske strukture skale Funkcioniranje radnog tima s varimax rotacijom koja mjeri dva faktora: Pozitivno funkcioniranje radnog tima i Negativno funkcioniranje radnog tima*

| | Faktori | |
|--|---------|------|
| | 1 | 2 |
| Pokušavamo se međusobno dogovoriti. | ,713 | |
| Svakodnevno izmjenjujemo informacije. | ,692 | |
| Dijelim informacije sa svojim kolegama. | ,672 | |
| Odluke se podržavaju i provode. | ,657 | |
| Pravila i red su apsolutni prioritet. | ,617 | |
| Kolege se osjećaju sigurnima radeći skupa. | ,588 | |
| Kolege na odjelu mogu se nositi s neočekivanim situacijama. | ,586 | |
| Kolege vjeruju jedni drugima. | ,579 | |
| Nije jasno što bismo u stvari trebali raditi. | | ,391 |
| Veliki broj kolega je vidljivo umoran i napet. | | ,687 |
| Kolege nisu složni, uloge i položaji nisu jasni. | | ,668 |
| Kolege na poslu ne pružaju podršku jedni drugima. | | ,659 |
| Ima „dobrih“ i „loših“ radnika među kolegama. | | ,654 |
| Svaki službenik ponaša se kako mu odgovara. | | ,594 |
| Nitko nikoga ne sluša. | | ,585 |
| Posao nije dobro organiziran pa se ne uspije sve obaviti u zadanom roku. | | ,557 |
| Razmišljam o tome da potražim novi posao. | | ,373 |

Metoda ekstrakcije: Analiza glavnih komponenti.

Metoda rotacije: Varimax s Kaiser normalizacijom.

Faktorskom analizom dobivena je dvo-faktorska struktura skale Funkcioniranje radnog tima sukladna originalnoj, a radi se o subskalama Pozitivno funkcioniranje radnog tima i Negativno funkcioniranje radnog tima. Jedinu razliku u odnosu na faktorsku strukturu originalne skale predstavlja čestica „Pravila i red su apsolutni prioritet“ koja je u originalnoj verziji dio subskale Negativno funkcioniranje radnog tima, a ovdje je jedan od elemenata pozitivnog funkcioniranja radnog tima. Pouzdanost obiju subskala mjerena Cronbach alpha

koeficijentom dobra je te iznosi $\alpha = ,851$ za Pozitivno funkcioniranje radnog tima i $\alpha = ,819$ za Negativno funkcioniranje radnog tima.

Tablica 4. *Matrica eksploratorne faktorske strukture skale Radna motivacija s varimax rotacijom koja mjeri dva faktora: Zadovoljstvo poslom i Važnost radnih zadataka*

| | Faktori | |
|---|---------|------|
| | 1 | 2 |
| Trudim se osigurati da boravak zatvorenicima u zatvoru bude dobar. | ,785 | |
| Pridonosim razvoju zatvorenika. | ,773 | |
| Ako saznam da se neki od zatvorenika ne osjeća dobro pokušavam saznati što nije u redu. | ,746 | |
| Uživam kad kontaktiram sa zatvorenicima. | ,729 | |
| Vjerujem da svaki zatvorenik može nešto naučiti. | ,670 | |
| Sa zatvorenicima pokušavam riješiti njihove probleme koje imaju i izvan zatvora. | ,654 | |
| Smatram da se svakom zatvoreniku može pomoći. | ,622 | |
| Boravak u zatvoru pomaže zatvorenicima da krenu naprijed. | ,585 | |
| Svoj posao obavljam zbog zatvorenika. | ,441 | |
| Zadovoljan sam svojim poslom. | | ,848 |
| Mislim da imam dobar posao. | | ,837 |
| Uvijek se osjećam sigurnim na poslu. | | ,750 |
| Zabavno mi je obavljati svoj posao. | | ,735 |
| Moj posao je važan. | | ,516 |
| Uvijek moram obavljati iste radne zadatke. | | |
| Imam poteškoća u kontaktima sa zatvorenicima. | | |

Metoda ekstrakcije: Analiza glavnih komponenti.

Metoda rotacije: Varimax s Kaiser normalizacijom.

Faktorskom analizom dobivena je dvo-faktorska struktura skale Radna motivacija sukladna originalnoj, a radi se o subskalama Zadovoljstvo poslom i Važnost radnih zadataka. U odnosu na originalnu verziju subskale Zadovoljstvo poslom, izbačene su dvije posljednje navedene čestice u tablici 8 jer su smanjivale njezinu pouzdanost. Nakon izbacivanja navedenih čestica, Cronbach alpha koeficijent $\alpha = ,820$ ukazuje na dobru pouzdanost subskale.

Subskala Važnost radnih zadataka sastoji se od devet čestica sukladnih originalnoj verziji subskale, pri čemu je dodana čestica „Smatram da se svakom zatvoreniku može pomoći“, koja nije dio originalne subskale. Dodatno, u originalnoj verziji čestica „Boravak u zatvoru pomaže zatvorenicima da krenu dalje“ dio je subskale Zadovoljstvo poslom, ali je faktorskom analizom na ovom uzorku utvrđeno da ukazuje na važnost radnih zadataka. Cronbach alpha koeficijent $\alpha = ,854$ ukazuje na dobru pouzdanost subskale.

Sljedeće faktorske analize prikazuju faktorsku strukturu skala preuzetih od autora Armstrong i Griffin (2004).

Tablica 5. *Matrica eksploratorne faktorske strukture skale Sigurnost radnog okruženja sa zadanim jednim faktorom*

| | Faktor |
|--|--------|
| | 1 |
| Imam opremu potrebnu za zaštitu osoblja od zatvorenika. | ,804 |
| Prošao sam obuku koja mi je potrebna da bih se zaštitio dok radim ovdje. | ,735 |
| Imam podršku na koju mogu računati ako dođe do krizne situacije. | ,710 |
| Osjećam se sigurnim kad radim sa zatvorenicima. | ,544 |

Metoda ekstrakcije: Analiza glavnih komponenti.

Faktorskom analizom potvrđena je jednofaktorska struktura skale Sigurnost radnog okruženja koja se sastoji od četiri čestice. Cronbach alpha koeficijent $\alpha = ,658$ ukazuje na upitnu pouzdanost skale.

Sukladno literaturi, skala vezana uz odjel i nadređene rastavljena je na dvije subskale – Podrška odjela i Kvaliteta supervizije čija je faktorska struktura razmatrana odvojeno.

Tablica 6. *Matrica eksploratorne faktorske strukture subskale Podrška odjela*

| | Faktor |
|---|--------|
| | 1 |
| Odjel cijeni moj doprinos. | ,905 |
| Odjel se ponosi mojim postignućima na poslu. | ,857 |
| Čak i kad bih obavio posao najbolje moguće, odjel to vjerojatno ne bi primijetio. | ,634 |

Metoda ekstrakcije: Analiza glavnih komponenti.

Faktorskom analizom potvrđena je jednofaktorska struktura subskale Podrška odjela koja se sastoji od tri čestice. Cronbach alpha koeficijent $\alpha = ,709$ ukazuje na prihvatljivu pouzdanost subskale.

Tablica 7. *Matrica eksploratorne faktorske strukture subskale Kvaliteta supervizije*

| | Faktor |
|---|--------|
| | 1 |
| Moj nadređeni poštuje moj rad. | ,904 |
| Mogu svom nadređenom reći kada je nešto loše. | ,837 |
| Moj nadređeni je sposoban i zna svoj posao. | ,834 |
| Moj nadređeni me pita za mišljenje kada dođe do problema povezanih s poslom. | ,824 |
| Često od svog nadređenog dobivam povratne informacije o tome kako obavljam posao. | ,800 |
| Mogu slobodno izraziti neslaganje sa svojim nadređenim. | ,796 |
| Znam što moj nadređeni očekuje od mene na poslu. | ,781 |

Metoda ekstrakcije: Analiza glavnih komponenti.

Faktorskom analizom potvrđena je jednofaktorska struktura subskale Kvaliteta supervizije koja se sastoji od sedam čestica. Cronbach alpha koeficijent $\alpha = ,921$ ukazuje na vrlo visoku pouzdanost subskale.

Tablica 8. *Matrica eksploratorne faktorske strukture skale Stavovi prema upravljanju*

| | Faktor |
|--|--------|
| | 1 |
| Imam povjerenja u upravitelja. | ,953 |
| Upravitelj je kompetentna osoba koja zna svoj posao. | ,948 |
| Upravitelj je prava osoba za upravljanje ovim zatvorom/ kaznionicom. | ,916 |
| Upravitelj vodi računa o dobrobiti službenika. | ,906 |
| Osjećam odanost prema upravitelju. | ,891 |
| Upravitelj vodi računa o dobrobiti zatvorenika. | ,754 |

Metoda ekstrakcije: Analiza glavnih komponenti.

Faktorskom analizom potvrđena je jednofaktorska struktura skale Stavovi prema upravljanju koja se sastoji od šest čestica. Cronbach alpha koeficijent $\alpha = ,951$ ukazuje na vrlo visoku pouzdanost subskale.

Tablica 9. *Matrica eksploratorne faktorske strukture skale Stavovi prema pravilima i regulativama*

| | <u>Faktor</u> |
|---|---------------|
| | 1 |
| Pravila koja trebam slijediti nikad nisu posve jasna. | ,872 |
| Postoji toliko pravila i regulativa o tome kako trebam raditi svoj posao da nisam siguran mogu li ih sve slijediti. | ,845 |
| Kad iskrsne neki problem, nitko se ne može složiti oko toga kako ga riješiti. | ,802 |
| Jedan od problema je što nikada nije dovoljno jasno tko je odgovoran za koji posao. | ,797 |
| Često nam jedno pravilo nalaže da postupimo na jedan način, a drugo da postupimo na drugi način. | ,690 |
| Pravila i regulative su dovoljno jasne pa točno znam što mogu, a što ne mogu raditi na svom poslu. | ,547 |

Metoda ekstrakcije: Analiza glavnih komponenti.

Faktorskom analizom potvrđena je jednofaktorska struktura skale Stavovi prema pravilima i regulativama koja se sastoji od šest čestica. Cronbach alpha koeficijent $\alpha = ,853$ ukazuje na dobru pouzdanost subskale.

4.2. Deskriptivni rezultati

U tablici 10 prikazani su osnovni deskriptivni pokazatelji rezultata cjelokupnog uzorka sudionika istraživanja na mjerenim varijablama.

Tablica 10. Osnovni deskriptivni pokazatelji rezultata sudionika na (sub)skalama upitnika

| | <i>M</i> | <i>SD</i> | <i>MIN</i> | <i>MAX</i> |
|--|----------|-----------|------------|------------|
| Funkcioniranje radnog tima | | | | |
| Pozitivno funkcioniranje radnog tima | 3,65 | 0,709 | 1,25 | 5 |
| Negativno funkcioniranje radnog tima | 2,83 | 0,775 | 1 | 5 |
| Radna motivacija | | | | |
| Zadovoljstvo poslom | 3,62 | 0,834 | 1 | 5 |
| Važnost radnih zadataka | 3,29 | 0,783 | 1 | 5 |
| Sigurnost radnog okruženja | | | | |
| Odjel i nadređeni | | | | |
| Podrška odjela | 3,10 | 0,914 | 1 | 5 |
| Kvaliteta supervizije | 3,40 | 1,040 | 1 | 5 |
| Upravljanje | | | | |
| Pravila i regulative | | | | |
| Zadovoljstvo pojedinostima u zatvoru/kaznionici | | | | |
| atmosferom | 4,88 | 2,332 | 0 | 10 |
| organizacijom | 5,09 | 2,631 | 0 | 10 |
| Zadovoljstvo | | | | |
| životom u cjelini | 7,79 | 1,880 | 0 | 10 |
| zdravljem | 7,04 | 2,393 | 0 | 10 |
| postignućima | 7,48 | 1,970 | 0 | 10 |
| odnosima s ljudima | 7,75 | 1,864 | 0 | 10 |
| Razina stresa na poslu | | | | |
| Aspekti života koji trpe zbog stresa | | | | |
| zdravlje | 3,36 | 1,232 | 1 | 5 |
| obrazovanje | 2,37 | 1,260 | 1 | 5 |
| odnosi s prijateljima | 2,53 | 1,315 | 1 | 5 |
| odnosi s obitelji | 2,75 | 1,359 | 1 | 5 |

Iz prikazanih rezultata u tablici 10 vidljivo je da se prosječne procjene pozitivnih i negativnih elemenata funkcioniranja radnog tima nalaze iznad prosjeka skale, odnosno da sudionici prepoznaju i pozitivne i negativne elemente funkcioniranja radnog tima. Na temelju ostvarenog raspona rezultata, može se zaključiti da su sudionici međusobno heterogeni u procjenama pozitivnih i negativnih elemenata funkcioniranja radnog tima.

Osim toga, vidljivo je da sudionici zadovoljstvo svojim poslom i važnost vlastitih radnih zadataka procjenjuju iznadprosječnima na skali od 1 do 5. Minimalne ostvarene vrijednosti ukazuju na to da postoje sudionici koji u prosjeku uopće nisu zadovoljni poslom, kao i oni koji svoje radne zadatke smatraju potpuno nevažnima.

Prosječne procjene sigurnosti radnog okruženja nalaze se malo iznad prosjeka skale, iz čega je vidljivo da određenom dijelu sudionika nedostaju različiti faktori koji im pružaju osjećaj sigurnosti na radnome mjestu (npr. adekvatna obuka, oprema i podrška).

Prosječne vrijednosti koje sudionici ostvaruju na skalama koje ispituju odnos prema odjelu i nadređenima te prema upravljanju kaznenim tijelom nalaze se iznad prosjeka skale, iz čega se može zaključiti da su sudionici više zadovoljni nego nezadovoljni podrškom odjela, kvalitetom supervizije i upravljanjem kaznenim tijelom u kojemu rade.

Svoje zadovoljstvo postavljenim pravilima i regulativama sudionici procjenjuju malo iznad prosjeka skale, što znači da jedan dio sudionika doživljava konflikte zbog različitih i nejasnih zahtjeva posla. Osim toga, njihove procjene zadovoljstva atmosferom i organizacijom u zatvoru/kaznionici nalaze se malo ispod prosjeka skale.

Sudionici su u prosjeku više zadovoljni nego nezadovoljni svojim životom u cjelini, kao i svojim zdravljem, onim što postižu u životu i odnosima s drugim ljudima. Na temelju ostvarenog raspona rezultata, vidljivo je da u uzorku sudionika postoje oni koji uopće nisu zadovoljni svojim životom i pojedinostima u životu te oni koji su s navedenim potpuno zadovoljni.

Prosječne procjene razine stresa kod sudionika nalaze se malo iznad prosjeka skale, pri čemu među sudionicima postoje i oni koji uopće nisu pod stresom i oni koji su pod iznimnim stresom. Dodatno, sudionicima svi aspekti života, osim obrazovanja, više trpe nego ne trpe zbog stresa.

U tablici 11 prikazani su osnovni deskriptivni pokazatelji rezultata sudionika istraživanja na mjerenim varijablama s obzirom na odjel u kojemu rade.

Tablica 11. Osnovni deskriptivni pokazatelji rezultata sudionika na (sub)skalama upitnika s obzirom na odjel u kojemu rade

| | ODJEL UPRAVNIH I FINANCIJSKO- KNJIGOVODSTVENIH POSLOVA | | ODJEL ZDRAVSTVENE ZAŠTITE ZATVORENIKA | | ODJEL TRETMANA | | ODJEL OSIGURANJA | | ODJEL ZA STRUKOVNU IZOBRAZBU ZATVORENIKA | | CENTAR ZA DIJAGNOSTIKU | |
|--------------------------------------|---|-----------|--|-----------|-------------------|-----------|---------------------|-----------|---|-----------|---------------------------|-----------|
| | <i>M</i> | <i>SD</i> | <i>M</i> | <i>SD</i> | <i>M</i> | <i>SD</i> | <i>M</i> | <i>SD</i> | <i>M</i> | <i>SD</i> | <i>M</i> | <i>SD</i> |
| Funkcioniranje radnog tima | | | | | | | | | | | | |
| Pozitivno funkcioniranje radnog tima | 3,59 | 0,760 | 3,63 | 0,757 | 3,69 | 0,638 | 3,64 | 0,721 | 3,90 | 0,625 | 3,68 | 0,610 |
| Negativno funkcioniranje radnog tima | 2,91 | 0,876 | 2,97 | 0,713 | 2,74 | 0,762 | 2,84 | 0,739 | 2,39 | 0,745 | 2,47 | 0,521 |
| Radna motivacija | | | | | | | | | | | | |
| Zadovoljstvo poslom | 3,76 | 0,779 | 3,49 | 0,870 | 3,70 | 0,832 | 3,45 | 0,848 | 4,17 | 0,596 | 4,18 | 0,696 |
| Važnost radnih zadataka | 3,16 | 0,835 | 3,44 | 0,685 | 3,74 | 0,587 | 3,11 | 0,793 | 3,56 | 0,541 | 3,19 | 0,948 |
| Sigurnost radnog okruženja | 2,70 | 1,057 | 2,69 | 0,922 | 2,87 | 0,808 | 3,24 | 0,927 | 3,25 | 0,844 | 2,69 | 1,021 |
| Odjel i nadređeni | | | | | | | | | | | | |
| Podrška odjela | 3,21 | 0,890 | 3,27 | 0,825 | 3,10 | 0,966 | 2,97 | 0,893 | 3,60 | 0,761 | 3,04 | 0,790 |
| Kvaliteta supervizije | 3,57 | 0,996 | 3,65 | 0,978 | 3,42 | 1,109 | 3,21 | 1,017 | 3,94 | 0,809 | 3,57 | 0,742 |
| Upravljanje | 3,71 | 1,055 | 3,41 | 1,107 | 3,38 | 1,233 | 3,34 | 1,141 | 3,47 | 1,140 | 3,94 | 0,661 |
| Pravila i regulative | 2,85 | 1,056 | 2,96 | 0,876 | 2,88 | 0,889 | 2,89 | 0,898 | 2,73 | 0,712 | 2,57 | 0,830 |

| | <i>ODJEL UPRAVNIH I FINANCIJSKO- KNJIGOVODSTVENIH POSLOVA</i> | | <i>ODJEL ZDRAVSTVENE ZAŠTITE ZATVORENIKA</i> | | <i>ODJEL TRETMANA</i> | | <i>ODJEL OSIGURANJA</i> | | <i>ODJEL ZA STRUKOVNU IZOBRAZBU ZATVORENIKA</i> | | <i>CENTAR ZA DIJAGNOSTIKU</i> | |
|--|---|-----------|--|-----------|---------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|---|-----------|-----------------------------------|-----------|
| | <i>M</i> | <i>SD</i> | <i>M</i> | <i>SD</i> | <i>M</i> | <i>SD</i> | <i>M</i> | <i>SD</i> | <i>M</i> | <i>SD</i> | <i>M</i> | <i>SD</i> |
| Zadovoljstvo pojedinostima u zatvoru/kaznionici | | | | | | | | | | | | |
| atmosferom | 5,45 | 2,253 | 4,68 | 2,474 | 5,03 | 2,453 | 4,48 | 2,319 | 5,89 | 1,873 | 6,13 | 1,458 |
| organizacijom | 5,67 | 2,438 | 5,10 | 2,548 | 5,05 | 2,720 | 4,82 | 2,663 | 6,14 | 2,256 | 6,88 | 2,232 |
| Zadovoljstvo | | | | | | | | | | | | |
| životom u cjelini | 7,71 | 1,963 | 7,84 | 2,266 | 7,66 | 1,688 | 7,83 | 1,926 | 8,26 | 1,347 | 8,00 | 1,871 |
| zdravljem | 6,82 | 2,394 | 7,58 | 2,200 | 7,03 | 2,315 | 7,01 | 2,458 | 6,85 | 2,656 | 7,00 | 3,279 |
| postignućima | 7,37 | 2,106 | 7,73 | 1,912 | 7,50 | 1,692 | 7,43 | 2,086 | 7,81 | 1,861 | 7,89 | 1,364 |
| odnosima s ljudima | 7,75 | 2,156 | 7,91 | 1,769 | 7,74 | 1,558 | 7,68 | 1,963 | 8,04 | 1,427 | 7,44 | 2,404 |
| Razina stresa na poslu | 6,18 | 2,664 | 6,27 | 2,748 | 6,13 | 2,589 | 6,45 | 2,542 | 5,75 | 2,444 | 5,44 | 2,651 |
| Aspekti života koji trpe zbog stresa | | | | | | | | | | | | |
| zdravlje | 3,14 | 1,273 | 3,05 | 1,284 | 3,17 | 1,213 | 3,70 | 1,121 | 3,07 | 1,184 | 2,33 | 1,323 |
| obrazovanje | 2,14 | 1,316 | 2,56 | 1,397 | 2,47 | 1,204 | 2,44 | 1,249 | 2,29 | 1,182 | 2,38 | 1,302 |
| odnosi s prijateljima | 2,31 | 1,304 | 2,61 | 1,358 | 2,30 | 1,211 | 2,85 | 1,317 | 2,11 | 1,166 | 2,00 | 1,512 |
| odnosi s obitelji | 2,55 | 1,363 | 2,78 | 1,406 | 2,58 | 1,296 | 3,04 | 1,317 | 2,29 | 1,329 | 2,13 | 1,642 |

Prosječne procjene pozitivnih i negativnih elemenata funkcioniranja radnog tima službenika svih odjela nalaze se iznad prosjeka skale, osim procjena negativnih elemenata funkcioniranja kod službenika odjela za strukovnu izobrazbu zatvorenika i Centra za dijagnostiku. Službenici svih odjela na skali od 1 do 5 iznadprosječnim procjenjuju zadovoljstvo svojim poslom i važnost vlastitih radnih zadataka, kao i sigurnost okruženja u kojemu rade.

Podrškom koju primaju od svoje organizacije, kvalitetom supervizije, upravljanjem kaznenim tijelom u kojemu rade i postavljenim pravilima i regulativama službenici svih odjela više su zadovoljni nego nezadovoljni. Prosječne procjene zadovoljstva atmosferom i organizacijom variraju oko prosjeka skale kod svih odjela. Službenici svih odjela više su zadovoljni nego nezadovoljni svojim životom u cjelini te svojim zdravljem, postignućima u životu i odnosima s drugim ljudima.

Prosječne procjene razine stresa zbog posla kod službenika svih odjela nalaze se iznad prosjeka skale, osim kod službenika Centra za dijagnostiku. Osim toga, prosječne procjene mjere u kojoj različiti aspekti života trpe zbog stresa nalaze se u rasponu od 2,00 do 3,70.

4.3. Povezanost među varijablama

U tablici 12 prikazane su korelacije među mjerenim varijablama na cjelokupnom uzorku sudionika istraživanja.

Tablica 12. Prikaz povezanosti (Pearsonov koeficijent korelacija) između ispitivanih varijabli (N=699)

| | | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. | 8. | 9. | 10. | 11. | 12. | 13. | 14. | 15. | 16. | 17. | 18. | 19. | 20. |
|--|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Funkcioniranje radnog tima | 1. Pozitivno funkcioniranje radnog tima | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2. Negativno funkcioniranje radnog tima | -,673** | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Radna motivacija | 3. Zadovoljstvo poslom | ,486** | -,479** | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 4. Važnost radnih zadataka | ,335** | -,221** | ,389** | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 5. Sigurnost radnog okruženja | ,404** | -,356** | ,443** | ,282** | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Odjel i nadređeni | 6. Podrška odjela | ,496** | -,532** | ,490** | ,272** | ,349** | 1 | | | | | | | | | | | | | | |
| | 7. Kvaliteta supervizije | ,524** | -,526** | ,548** | ,277** | ,411** | ,666** | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| | 8. Upravljanje | ,475** | -,481** | ,455** | ,198** | ,364** | ,460** | ,596** | 1 | | | | | | | | | | | | |
| | 9. Pravila i regulative | -,561** | ,669** | -,431** | -,179** | -,426** | -,494** | -,515** | -,432** | 1 | | | | | | | | | | | |
| Zadovoljstvo pojedinostima u zatvoru/kaznionici | 10. atmosferom | ,462** | -,466** | ,485** | ,325** | ,377** | ,410** | ,485** | ,446** | -,412** | 1 | | | | | | | | | | |
| | 11. organizacijom | ,548** | -,546** | ,476** | ,243** | ,410** | ,470** | ,576** | ,573** | -,549** | ,729** | 1 | | | | | | | | | |

Tablica 12. Prikaz povezanosti (Pearsonov koeficijent korelacija) između ispitivanih varijabli (N=699) - nastavak

| | | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. | 8. | 9. | 10. | 11. | 12. | 13. | 14. | 15. | 16. | 17. | 18. | 19. | 20. |
|---|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|-----|
| Zadovoljstvo | 12. Životom u cjelini | ,148** | -,136** | ,249** | ,129** | ,147** | ,121** | ,115** | ,104** | -,139** | ,185** | ,108** | 1 | | | | | | | | |
| | 13. zdravljem | ,144** | -,159** | ,229** | ,071 | ,124** | ,169** | ,186** | ,104** | -,183** | ,170** | ,149** | ,448** | 1 | | | | | | | |
| | 14. onim što postićete u životu | ,186** | -,171** | ,320** | ,176** | ,186** | ,175** | ,148** | ,105** | -,166** | ,198** | ,158** | ,744** | ,520** | 1 | | | | | | |
| | 15. odnosima s drugim ljudima | ,247** | -,184** | ,232** | ,094* | ,156** | ,179** | ,174** | ,147** | -,203** | ,210** | ,194** | ,560** | ,436** | ,620** | 1 | | | | | |
| | 16. Razina stresa na poslu | -,289** | ,427** | -,367** | -,092* | -,226** | -,330** | -,300** | -,277** | ,402** | -,333** | -,281** | -,140** | -,273** | -,178** | -,203** | 1 | | | | |
| Aspekti života koji trpe zbog stresa | 17. zdravlje | -,311** | ,422** | -,428** | -,140** | -,234** | -,361** | -,349** | -,309** | ,373** | -,360** | -,330** | -,132** | -,358** | -,222** | -,198** | ,650** | 1 | | | |
| | 18. obrazovanje | -,216** | ,303** | -,329** | -,041 | -,206** | -,204** | -,185** | -,234** | ,272** | -,290** | -,223** | -,143** | -,100* | -,190** | -,193** | ,396** | ,457** | 1 | | |
| | 19. odnosi s prijateljima | -,246** | ,353** | -,342** | -,053 | -,193** | -,249** | -,271** | -,212** | ,340** | -,312** | -,236** | -,155** | -,241** | -,209** | -,271** | ,490** | ,607** | ,522** | 1 | |
| | 20. odnosi s obitelji | -,271** | ,383** | -,335** | -,049 | -,186** | -,303** | -,281** | -,232** | ,357** | -,302** | -,246** | -,234** | -,317** | -,252** | -,268** | ,528** | ,640** | ,472** | ,821** | 1 |

Napomena: ** $p < ,01$, * $p < ,05$

Gotovo sve varijable mjerene u ovome istraživanju su međusobno statistički značajno povezane. Jedine statistički neznačajne korelacije postoje između važnosti radnih zadataka i zadovoljstva zdravljem te procjenom koliko obrazovanje, odnosi s prijateljima i obitelji trpe zbog stresa.

Vrlo visoke, pozitivne i statistički značajne korelacije utvrđene su između zadovoljstva organizacijom i atmosferom, između zadovoljstva životom u cjelini i postignućima u životu te između mjere u kojoj odnosi s prijateljima i odnosi s obitelji trpe zbog stresa. Vidljivo je da su najveće korelacije ostvarene između varijabli koje pripadaju istim subskalama.

Zadovoljstvo poslom ima dobru, pozitivnu i statistički značajnu korelaciju s pozitivnim funkcioniranjem radnog tima, procjenom sigurnosti radnog okruženja, procjenom podrške odjela, kvalitete supervizije i upravljanja te zadovoljstvom atmosferom i organizacijom, a dobru, negativnu i statistički značajnu korelaciju s negativnim funkcioniranjem radnog tima, zadovoljstvom pravilima i regulativama te mjerom u kojoj zdravlje trpi zbog stresa. Zadovoljstvo životom u cjelini ima dobru, pozitivnu i statistički značajnu korelaciju sa zadovoljstvom zdravljem i zadovoljstvom odnosima s drugim ljudima, a visoku, pozitivnu i statistički značajnu korelaciju sa zadovoljstvom postignućima u životu. Razina stresa na poslu ima dobru, pozitivnu i statistički značajnu povezanost s negativnim funkcioniranjem radnog tima, nezadovoljstvom postavljenim pravilima i regulativama te mjerom u kojoj zdravlje, odnosi s prijateljima i odnosi s obitelji trpe zbog stresa. Između razine doživljenog stresa i zadovoljstva poslom postoji slaba, negativna i statistički značajna korelacija, a između razine doživljenog stresa i zadovoljstva životom postoji neznatna, negativna i statistički značajna korelacija.

4.5. Razlike između službenika odjela tretmana i odjela osiguranja

Kako bi se utvrdilo razlikuju li se službenici odjela tretmana i službenici odjela osiguranja u rezultatima na mjerenim varijablama, korišten je *t*-test. Prije računanja *t*-testa normalnost distribucija ispitivanih varijabli provjerena je Kolmogorov-Smirnov neparametrijskim testom.

Testom je utvrđeno kako se većina distribucija za oba uzorka službenika značajno razlikuje od normalne distribucije te u tom slučaju nije preporučljivo koristiti parametrijske postupke. Daljnjim uvidom u podatke utvrđuje se kako su distribucije rezultata za oba uzorka simetrične ili asimetrične u jednakome smjeru na svim varijablama, osim na skali „Sigurnost radnog okruženja“ (raspodjela rezultata službenika odjela tretmana je pozitivno asimetrična, a odjela osiguranja negativno asimetrična). S obzirom na ograničenja Kolmogorov-Smirnov testa i nalaza da su parametrijski testovi prilično otporni na odstupanja od normalnosti distribucije, razlike između službenika odjela tretmana i odjela osiguranja testirat će se *t*-testom.

Osim normalnosti raspodjela, za provedbu *t*-testa potrebno je zadovoljiti i pretpostavku homogenosti varijanci između dva uzorka na svim varijablama. Homogenost varijanci testira se Levenovim testom kojim se pokazalo da na gotovo svim varijablama ne postoje statistički značajne razlike u varijancama rezultata između dva uzorka, odnosno da su one homogene ($p > ,05$). Međutim, skala „Važnost radnih zadataka“ i „Sigurnost radnog okruženja“ nisu zadovoljile ovu pretpostavku pa su za njih dane procjene *t*-testa u slučaju kada varijance dvaju uzoraka nisu homogene ($p < ,05$).

Tablica 14. Razlike u aritmetičkim sredinama na mjerenim varijablama između odjela tretmana i odjela osiguranja testirane t-testom

| | Levenov test | Testiranje razlika t-testom | | |
|--|--------------------------|-----------------------------|-----------|--------------------|
| | homogenosti varijanci | <i>t</i> | <i>df</i> | razlika u <i>M</i> |
| | <i>F</i> | | | |
| Funkcioniranje tima | | | | |
| Pozitivno funkcioniranje tima | 1,77 | 0,78 | 453 | 0,054 |
| Negativno funkcioniranje tima | 0,97 | -1,32 | 453 | -0,099 |
| Radna motivacija | | | | |
| Zadovoljstvo poslom | 0,44 | 2,95** | 453 | 0,249 |
| Važnost radnih zadataka | 8,96** | 9,54** | 369,826 | 0,635 |
| Sigurnost okruženja | 4,66* | -4,36** | 326,790 | -0,371 |
| Odjel i nadređeni | | | | |
| Podrška odjela | 2,62 | 1,38 | 449 | 0,127 |
| Kvaliteta supervizije | 2,15 | 2,02* | 450 | 0,213 |
| Upravitelj | 3,28 | 0,34 | 445 | 0,040 |
| Pravila i regulative | 0,03 | -0,12 | 448 | -0,011 |
| Zadovoljstvo pojedinostima u zatvoru/kaznionici | | | | |
| atmosferom | 0,23 | 2,31* | 439 | 0,553 |
| organizacijom | 0,09 | 0,84 | 439 | 0,228 |
| Zadovoljstvo | | | | |
| životom u cjelini | 3,17 | -0,88 | 444 | -0,165 |
| zdravljem | 0,47 | 0,06 | 444 | 0,014 |
| postignućima | 9,61** | 0,37 | 343,678 | 0,068 |
| odnosima s ljudima | 6,07* | 0,39 | 350,118 | 0,067 |
| Razina stresa na poslu | 0,35 | -1,24 | 444 | -0,319 |
| Aspekti života koji trpe zbog stresa | | | | |
| zdravlje | 1,13 | -4,59** | 444 | -0,532 |
| obrazovanje | 0,20 | 0,18 | 442 | 0,023 |
| odnosi s prijateljima | 0,56 | -4,20** | 443 | -0,545 |
| odnosi s obitelji | 0,00 | -3,49** | 443 | -0,461 |

Napomena: ** $p < ,01$, * $p < ,05$

Iz tablice 14 vidljivo je da se službenici odjela tretmana i odjela osiguranja statistički značajno razlikuju u procjeni zadovoljstva poslom, na način da su službenici odjela tretmana zadovoljniji svojim poslom od kolega u odjelu osiguranja. Osim što su zadovoljniji poslom, službenici odjela tretmana važnost svojih radnih zadataka procjenjuju statistički značajno višom od kolega u odjelu osiguranja.

Službenici dvaju odjela statistički značajno se razlikuju po svojim stavovima prema sigurnosti okruženja u kojemu rade, na način da službenici odjela osiguranja okruženje procjenjuju sigurnijim nego službenici odjela tretmana.

Kada se radi o stavovima prema odjelu i nadređenima, službenici dvaju odjela statistički značajno se razlikuju u svojim procjenama kvalitete supervizije. Točnije, službenici odjela tretmana superviziju procjenjuju kvalitetnijom od službenika odjela osiguranja.

Dodatno, službenici dvaju odjela statistički značajno se razlikuju u svome zadovoljstvu atmosferom u zatvoru/kaznionici u kojoj rade, pri čemu su atmosferom zadovoljniji službenici odjela tretmana nego odjela osiguranja.

Što se tiče aspekata u životu koji trpe zbog njihova posla, službenici dvaju odjela statistički značajno se razlikuju u svim aspektima osim u obrazovanju. Odnosno, službenici odjela osiguranja navode da zdravlje, odnosi s prijateljima i odnosi s obitelji u većoj mjeri trpe zbog njihova posla nego što to navode službenici odjela tretmana.

Vidljivo je da se službenici dvaju odjela ne razlikuju statistički značajno u procjenama pozitivnih i negativnih elemenata funkcioniranja radnog tima, u količini podrške koju primaju od odjela, u stavovima prema upravljanju i pravilima/regulativama, u zadovoljstvu organizacijom, u razini stresa kojega doživljavaju na poslu, u mjeri u kojoj njihovo obrazovanje trpi zbog posla kojega obavljaju te u zadovoljstvu životom u cjelini i različitim pojedinostima u životu.

5. RASPRAVA

5.1. Faktorska struktura korištenog upitnika

Za provedbu ovoga istraživanja i dobivanje odgovora na postavljene probleme korištene su određene skale iz Inventara psihosocijalne klime (Dekker i sur., 2014) i skale koje su u svojem istraživanju koristili Armstrong i Griffin (2004). S obzirom da na hrvatskom uzorku nije provjerena faktorska struktura korištenih skala te kako bi mogli uspoređivati rezultate ovoga istraživanja s drugim istraživanjima koja su koristila iste skale, bilo je potrebno provesti eksploratornu faktorsku analizu. Analizom se utvrdilo da faktorska struktura skala na ovome uzorku uglavnom odgovara originalnoj faktorskoj strukturi skala, uz određene varijacije.

Iz Inventara psihosocijalne klime preuzete su dvije skale – skala Funkcioniranja radnog tima i skala Radne motivacije. Sukladno originalnoj verziji, skala Funkcioniranje radnog tima sastoji se od subskala Pozitivno funkcioniranje radnog tima i Negativno funkcioniranje radnog tima, a skala Radna motivacija od subskala Zadovoljstvo poslom i Važnost radnih zadataka. U odnosu na originalne skale, postoje manje razlike u česticama koje mjere pojedine subskale. Te razlike mogu se pripisati razlikama u uzorku hrvatskih službenika kaznenih tijela u odnosu na službenike kaznenih tijela u Nizozemskoj, na kojima se temelje faktorske strukture originalnih skala. Pouzdanost korištenih skala iznosi $> ,80$ te se može zaključiti da su rezultati dobiveni na ovim skalama pouzdani.

Faktorska struktura skala preuzetih od autora Armstrong i Griffin (2004) potpuno odgovara originalnoj faktorskoj strukturi. Točnije, potvrđena je jednofaktorska struktura skala Sigurnost radnog okruženja, Podrška odjela, Kvaliteta supervizije i Stavovi prema pravilima i regulativama. Dodatno, potvrđena je jednofaktorska struktura skale Stavovi prema upravljanju. Pouzdanost ovih skala iznosi $> ,70$, osim za skalnu Sigurnost radnog okruženja, čija je pouzdanost upitna i u originalnoj verziji upitnika.

5.2. Zadovoljstvo različitim aspektima posla i poslom u cjelini

Na temelju deskriptivnih rezultata može se zaključiti da su službenici kaznenih tijela u RH heterogeni u svojim procjenama zadovoljstva različitim aspektima posla, odnosno postoje službenici koji su njima vrlo zadovoljni i oni koji uopće nisu zadovoljni. Dodatno, ostvarene prosječne vrijednosti uglavnom se nalaze malo iznad sredine skale, iz čega se može zaključiti da su službenici više zadovoljni nego nezadovoljni ispitivanim aspektima posla. Kao i

nizozemski službenici kaznenih tijela, i hrvatski službenici u većoj mjeri percipiraju pozitivne elemente funkcioniranja radnog tima nego negativne, ali u nešto manjoj mjeri svoje radne zadatke procjenjuju važnima (Dekker i sur., 2014). Percepcija važnosti radnih zadataka može biti uvjetovana osjećajem cijenjenosti i poštovanja za ono što rade od strane nadređenih i javnosti. Moguće je da nizozemski službenici svoje radne zadatke procjenjuju važnijima jer uživaju veće poštovanje od drugih za ono što rade te to osjete i u vidu novčane naknade i statusa u društvu.

Rad u kaznenim tijelima specifičan je po konstantnoj prijetnji nasilja od strane zatvorenika pa stoga ne čudi da se određeni dio službenika ne osjeća sigurnim u svom radnom okruženju. Osjećaj nesigurnosti kod službenika može se poboljšati treninzima na kojima mogu vježbati postupanje u situacijama eskalacije nasilja i nabavkom opreme koja im je potrebna kako bi se mogli zaštititi u kriznim situacijama. Osim toga, službenici se mogu osjećati sigurnije i kada znaju da mogu računati na svoje kolege pa bi trebalo različitim *team-building* aktivnostima jačati grupnu koheziju unutar zatvora.

Kada se radi o odnosu s nadređenima, vidljivo je da ne osjećaju svi službenici da se odjel ponosi njihovim uspjesima i da 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. Također, atmosferom u kaznenoj instituciji u kojoj rade službenici su više nezadovoljni nego zadovoljni. Sukladno nalazima ovoga istraživanja, Kišak Gverić, Doležal, Mikšaj-Todorović i Habazin (2015) su na uzorku hrvatskih službenika kaznenih tijela također utvrdili postojanje određenih problema u području suradnje i komunikacije s nadređenima. Osim toga, istraživanje Kišak Gverić (2013, prema Kišak Gverić i sur., 2015) ukazuje na to da preko polovine službenika iskazuje izloženost nekim neugodnim iskustvima uslijed neadekvatne suradnje. Istraživanje provedeno na pravosudnim policajkama pokazalo je da su one relativno zadovoljne razumijevanjem i podrškom koju dobivaju od svog nadređenog (Šarić, 2007, prema Mikšaj-Todorović i Novak, 2008). S obzirom na prethodna istraživanja koja su pokazala da je jedan od pristupa smanjenju radnog stresa poboljšanje odnosa između službenika i nadređenih (Schaufeli i Peeters, 2000), očigledna je važnost rada na unaprjeđenju podrške i supervizije koju službenici primaju od svog odjela i nadređenih.

Uz sigurnost radnog okruženja, problem s neusklađenim pravilima i regulativama na poslu pokazao se najvažnijim prediktorom radnog stresa u dosadašnjim istraživanjima (Armstrong i Griffin, 2004; Castle i Martin, 2006). Na temelju rezultata ovoga istraživanja, vidljivo je da službenicima nisu uvijek jasna pravila kojih se trebaju pridržavati, ponekad se izgube u količini pravila, ne znaju uvijek koja pravila slijediti i koje su njihove odgovornosti. Dodatno, službenici vide dosta prostora u poboljšanju organizacije kaznene institucije u kojoj rade. Sukladno tome, Kišak Gverić (2013, prema Kišak Gverić i sur., 2015) je utvrdila da zatvorski službenici organizacijske aspekte posla procjenjuju umjereno ometajućima, odnosno da negativnije procjenjuju šest od jedanaest ispitivanih organizacijskih aspekata posla. S obzirom na utjecaj koji ovaj problem ima na radni stres kod službenika, potrebno je bolje specificirati radne zahtjeve, pravila i odgovornosti te postupanja u različitim situacijama.

Službenici kaznenih tijela u RH više su zadovoljni nego nezadovoljni svojim poslom u cjelini. U odnosu na uzorak od 407 službenika kaznenih tijela u Nizozemskoj, hrvatski službenici manje su zadovoljni svojim poslom (Dekker i sur., 2014). Takve razlike mogu se pripisati razlikama u funkcioniranju kaznenog sustava i uvjetima rada unutar kaznenih tijela dviju zemalja. Ovakav nalaz sukladan je prethodnim istraživanjima koja su također utvrdila da su službenici kaznenih tijela uglavnom zadovoljni svojim poslom (Griffin i sur., 2009; Keinan i Malach-Pines, 2007). Zadovoljstvo poslom službenika kaznenih tijela zanimljiv je nalaz s obzirom na velik broj stresora kojima su izloženi i s obzirom na stres kojeg osjećaju na poslu. Očigledno je da postoje slučajevi kada službenici unatoč radnom stresu mogu osjećati zadovoljstvo svojim poslom. Dodatno, zadovoljstvo poslom može štititi službenike od stresa kojega osjećaju na poslu na način da ublažava utjecaje različitih stresora iz radne okoline.

Nalaz da su službenici kaznenih tijela u RH uglavnom zadovoljni svojim poslom sugerira postojanje prostora za poboljšanje politike zatvorskog sustava kako bi se unaprijedili radni uvjeti i ostali aspekti posla za službenike, a o kojima ovisi njihovo zadovoljstvo poslom. Istraživanja su pokazala da je nezadovoljstvo poslom snažno povezano s različitim negativnim radnim ponašanjima, kao što su davanje otkaza, apsentizam, kašnjenje na posao, psihološko povlačenje od posla i loši, čak neprijateljski, odnosi između službenika i uprave (Lambert i sur., 2002). Može se zaključiti da negativna radna ponašanja mogu biti vrlo štetna za kaznene institucije, iz čega je vidljiva važnost reagiranja na razini cijeloga kaznenog sustava kako bi se poboljšalo zadovoljstvo službenika.

5.3. Zadovoljstvo životom i pojedinostima u životu

Rezultati ovoga istraživanja upućuju na to da su službenici kaznenih tijela u RH zadovoljni svojim životom u cjelini, kao i svojim zdravljem, postignućima i odnosima s drugim ljudima. Lambert je u svojim istraživanjima također utvrdio da su službenici kaznenih tijela više zadovoljni nego nezadovoljni svojim životom u cjelini (Lambert, Hogan, Paoline i Baker, 2005; Lambert i sur., 2010a; Lambert i sur., 2010b). Nalaz dobiven u ovom istraživanju zanimljiv je i može se djelomično pripisati tome što se radi o uzorku zaposlenih osoba, a stalno zaposlenje uvelike utječe na procjenu zadovoljstva ukupnim životom. Bez obzira na radni stres kojega osjećaju, službenici kaznenih tijela zadovoljni su svojim životom u cjelini, iz čega se može zaključiti da im drugi aspekti njihova života olakšavaju nošenje s problemima na poslu.

5.4. Doživljaj radnog stresa i mjera u kojoj stres utječe na druge aspekte života

Razinu radnog stresa kojoj su izloženi, službenici kaznenih tijela u RH procjenjuju umjerenom, odnosno višom od prosjeka skale. S obzirom na dosadašnja istraživanja u kojima se rad u kaznenim tijelima pokazao jednim od najstresnijih zanimanja, očekivana je viša razina doživljenog stresa kod službenika kaznenih tijela. Primjerice, u istraživanju provedenom na uzorku kanadskih službenika kaznenih tijela, intervjueri su više od polovine službenika opisali kao one koji doživljavaju srednje do visoke razine stresa, dok je otprilike svaki deseti službenik smješten u vrlo visoku kategoriju radnog stresa (Correctional Service Canada, 1992). Međutim, ovo istraživanje je pokazalo da kod službenika prevladava zadovoljstvo različitim aspektima posla, poslom u cjelini te samim životom, pa stoga ne čudi da razina doživljenog stresa nije visoka. Premda zadovoljstvo ostalim aspektima života može štititi službenike od radnog stresa, vidljivo je da zdravlje, obrazovanje i odnosi s bližnjima trpe zbog njihova posla. Ovakav nalaz sukladan je prethodnim istraživanjima koja su pokazala da radni stres, među ostalim, utječe na fizičko i psihičko zdravlje službenika i na kvalitetu njihovih odnosa s drugim ljudima (Brower, 2013; Dowden & Tellier, 2004; Finney i sur., 2013; Swenson, 2008). Radom na smanjenju stresa kod službenika kaznenih tijela može se doprinijeti funkcioniranju same kaznene institucije, kaznenog sustava, ali i kvaliteti života samih službenika. Dodatno, povećanjem kvalitete njihova života, jačaju se resursi svakog službenika za uspješno nošenje sa stresom i svim poteškoćama na koje nailaze na poslu. U tome se vidi prostor za poboljšanje na razini cijelog kaznenog sustava, koji svojim intervencijama može osigurati kvalitetnije funkcioniranje svojih tijela.

5.5. Povezanost doživljene razine stresa sa zadovoljstvom životom u cjelini, zadovoljstvom poslom i zadovoljstvom različitim aspektima posla

Sukladno deskriptivnim pokazateljima kojima se pokazalo da službenici doživljavaju umjerenu razinu stresa te da su zadovoljni poslom i životom u cjelini, utvrđena je slaba negativna povezanost razine doživljenog stresa sa zadovoljstvom poslom i životom. Dobivene korelacije niske su, ali statistički značajne, što se može pripisati velikom uzorku službenika. Ovakav nalaz u skladu je s početnim hipotezama i prethodnim istraživanjima koja su utvrdila povezanost između razine doživljenog stresa i zadovoljstva poslom i životom (Castle i Martin, 2006; Dowden i Tellier, 2004; Lambert i sur., 2010a). S obzirom na to da su se zadovoljstvo poslom i životom ispitivale globalnim mjerama u kojima se sudionicima daje sloboda da sami odrede što određuje njihovo zadovoljstvo, moguće je da se službenici u svojim procjenama vode samo pozitivnim stvarima koje doživljavaju, ne uzimajući toliko u obzir negativne aspekte posla i razinu stresa kojega doživljavaju. Može se zaključiti da postoje određeni aspekti posla i života koji uspijevaju neutralizirati negativne utjecaje radnog stresa.

Kada se radi o različitim aspektima posla, viša razina radnog stresa pokazala se statistički značajno povezanom s negativnim elementima funkcioniranja radnog tima i većom količinom problema s postavljenim pravilima i regulativama, što je sukladno prethodnim istraživanjima koja su utvrdila da su loši socijalni odnosi te konfliktne i nejasne uloge jedni od izvora radnog stresa (Armstrong i Griffin, 2004; Castle i Martin, 2006; Correctional Service Canada, 1990, 1992; Holahan i Moos, 1982;). Očekivano, s višom razinom radnog stresa raste i razina u kojoj zdravlje, odnosi s prijateljima i obitelji trpe zbog stresa. Primjerice, istraživanje provedeno na kanadskom tretmanskome osoblju pokazalo je da kod trećine službenika radni stres uzrokuje probleme u obiteljskom životu (Correctional Service Canada, 1990). S obzirom na visinu korelacija, može se zaključiti da u objašnjenju razine radnog stresa najveći doprinos imaju percepcija negativnih elemenata funkcioniranja radnog tima i problema s postavljenim pravilima i regulativama. Suprotno prethodnim istraživanjima, razina doživljenog stresa slabo je povezana s ostalim aspektima posla koji su se dosadašnjim istraživanjima pokazali dobrim prediktorima radnog stresa. Posebno je neočekivana slaba povezanost između radnog stresa i procjene sigurnosti radnog okruženja s obzirom na to da se percepcija opasnosti u dosadašnjim istraživanjima pokazala jednim od najsnažnijih prediktora radnog stresa (Armstrong i Griffin, 2004; Cheek i Miller, 1983; Millson, 2000; Shamir i Drory, 1982). Primjerice, u istraživanju provedenom na uzorku kanadskih službenika kaznenih tijela utvrđeno je da otprilike svaki

četvrti službenik najvećim izvorom stresa procjenjuje strah od zatvorenika i nedostatak sigurnosnih procedura (Correctional Service Canada, 1992).

5.6. Razlike između službenika odjela osiguranja i odjela tretmana

Službenici odjela osiguranja i odjela tretmana statistički značajno se razlikuju u zadovoljstvu poslom i nekim aspektima posla. Službenici odjela tretmana zadovoljniji su svojim poslom od kolega u odjelu osiguranja, svoje radne zadatke procjenjuju važnijima, superviziju kvalitetnijom te su zadovoljniji atmosferom ustanove u kojoj rade. Međutim, službenici odjela osiguranja svoje radno okruženje procjenjuju sigurnijim nego tretmansko osoblje. S obzirom na to da su službenici odjela osiguranja najizloženi različitim opasnostima zbog količine direktnog kontakta kojega imaju sa zatvorenicima, zanimljiv je nalaz da se osjećaju sigurnijim u svome radnom okruženju od tretmanskog osoblja. Takav nalaz moguće je objasniti time da su službenici odjela osiguranja najbolje obučeni za postupanje u različitim situacijama ugroze vlastite i tuđe sigurnosti pa se stoga osjećaju sigurnijima u odnosu na tretmansko osoblje koje možda ne posjeduje znanja o tome kako se zaštititi od potencijalnih opasnosti. Premda se međusobno ne razlikuju u razini doživljenoga stresa na poslu, što je sukladno istraživanju kojega su proveli Armstrong i Griffin (2004) i početnim očekivanjima, službenici odjela osiguranja navode da zdravlje, odnosi s prijateljima i obitelji u većoj mjeri trpe zbog njihova posla nego što to navodi tretmansko osoblje.

Dobiveni rezultati upućuju na potrebu za poboljšanjem odnosa između službenika odjela osiguranja i njihovih nadređenih, ali i odnosa s kolegama s obzirom na to da su manje zadovoljni kvalitetom supervizije i atmosferom od kolega u odjelu tretmana. Osim toga, odgovorni bi trebali poduzeti mjere potrebne kako bi službenici odjela osiguranja svoje radne zadatke smatrali važnijima te, na taj način, počeli više cijeniti svoj posao i samim time biti zadovoljniji njime. Na njihovo mišljenje o važnosti vlastitih zadataka može utjecati i slika javnosti o njima pa bi stoga trebalo poduzeti korake kako bi se poboljšala slika javnosti o pravosudnim policajcima i kako bi se shvatila važnost njihova posla za pojedince i širu zajednicu.

5.7. Ograničenja i prijedlozi za buduća istraživanja

Ovim istraživanjem obuhvaćen je veliki uzorak službenika kaznenih tijela u RH, što daje na važnosti ovim rezultatima. Međutim, zbog velikog uzorka službenika deskriptivni podaci vrlo su heterogeni te se prosječne vrijednosti odgovora sudionika najčešće kreću oko sredine skale. Osim toga, zbog velikog uzorka korelacije među varijablama statistički su značajne, iako nisu visoke. Premda je sudionicima bila zajamčena anonimnost i prezentiranje rezultata na razini cijelog kaznenog sustava, mogućnost davanja socijalno poželjnih odgovora ne može se isključiti. U budućim istraživanjima bilo bi dobro uključiti i otvorena pitanja kako bi se obuhvatili i oni aspekti posla koji mogu utjecati na zadovoljstvo poslom i stres, a koji nisu predviđeni korištenim skala. Također, bilo bi korisno analizirati razlike među svim odjelima unutar kaznenog tijela, vodeći računa o tome da se prikupi dovoljan broj službenika unutar svakog odjela. Centar za dijagnostiku teško je uključiti u takve analize s obzirom da je broj zaposlenih unutar njega neusporedivo manji od pravosudnih policajaca, tretmanskog osoblja i službenika u administraciji. Budućim istraživanjima mogu se analizirati razlike između zatvora i kaznionica 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. Osim toga, bilo bi dobro istražiti razlike između službenika s obzirom na veličinu zatvora u kojemu rade. Zaposleni u manjim zatvorima možda su zadovoljniji poslom i izloženi manjem stresu s obzirom da rade s manje ljudi te se mogu više posvetiti svakom zatvoreniku i na taj način više uživati u onome što rade. Premda službenici osjećaju veću anonimnost i spremnije odgovaraju na različita pitanja kada istraživanje provodi treća, neutralna strana, bilo bi dobro unutar kaznenog sustava osposobiti kadar za ljudske resurse unutar kojega bi radili stručnjaci koji bi provodili periodična istraživanja stanja službenika i na taj način sugerirali odgovornima koje promjene je potrebno unositi u kazneni sustav.

Rezultati ovoga istraživanja važni su jer ukazuju na trenutno stanje kaznenog sustava RH po pitanju različitih okolnosti u kojima rade službenici te njihove razine zadovoljstva poslom, životom i razine radnog stresa kojega doživljavaju. Svi ti podaci mogu biti korisni za odgovorne kako bi u svom planiranju i stvaranju politika funkcioniranja kaznenog sustava unaprijedili kvalitetu različitih aspekata posla i samim time povećali zadovoljstvo poslom i smanjili stres kod službenika.

6. ZAKLJUČAK

Faktorska struktura skala korištenih u ovome istraživanju pokazala se sukladnima originalnim skalama, uz određene izmjene u česticama koje čine pojedine skale i subskale.

Službenici kaznenih tijela u RH zadovoljni su svojim poslom te su više zadovoljni nego nezadovoljni različitim aspektima svojega posla obuhvaćenima ovim istraživanjem. Sukladno početnim očekivanjima, 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.

Kao i u prethodnim istraživanjima, i ovim se pokazalo da je viša razina doživljenog stresa kod službenika statistički značajno povezanom 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.

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, superviziju kvalitetnijom, 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.

7. LITERATURA

- Ajduković, M. i Ajduković, D. (1996). *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
- Armstrong, G. S., Atkin-Plunk, C. A. i Wells, J. (2015). The relationship between work–family conflict, correctional officer job stress, and job satisfaction. *Criminal Justice And Behavior*, 42(10), 1–17.
- Armstrong, G. S. i 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.
- Auerbach, S. M., Quick, B. G. i Pegg, P. O. (2003). General job stress and job-specific stress in juvenile correctional officers. *Journal of Criminal Justice*, 31, 25-36.
- Babić, V., Josipović, M. i Tomašević, G. (2006). Hrvatski zatvorski sustav i zaštita ljudskih prava zatvorenika. *Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu*, 13(2), 685-743.
- Barnett, R. i Gareis, K. (2000). Reduced-hours employment: The relationship between difficulty of trade-offs and quality of life. *Work and Occupations*, 27, 168-187.
- Bierie, D. M. (2012). The impact of prison conditions on staff well-being. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 56(1), 81–95.
- Blau, J. R., Light, S. C. i Chamlin, M. (1986). Individual and contextual effects on stress and job satisfaction. *Work and Occupations*, 13, 131–156.
- Boudoukha, A. H., Altintas, E., Rusinek, S., Fantini-Hauwel, C. i Hautekeete, M. (2013). Inmates-to-staff assaults, PTSD and burnout: Profiles of risk and vulnerability. *Journal of Interpersonal Violence*, 28(11), 2332–2350.
- Britton, D. (1997). Perceptions of the work environment among correctional officers: Do race and gender matter? *Criminology*, 35, 85-105.
- Brough, P. i Biggs, A. (2010). Occupational stress in police and prison staff. U J. B. i E. Campbell (ur.), *The Cambridge handbook of forensic psychology* (str. 707–717). Cambridge: Cambridge University Press.
- Brower, J. (2013). *Correctional officer wellness and safety literature review*. Washington, D. C.: U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs Diagnostic Center.
- Carlson, J. R., Anson, R. H. i Thomas, G. (2003). Correctional officer burnout and stress: Does gender matter? *The Prison Journal*, 83(3), 277–288.

- Castiglione, C., Rampullo, A. i Giovinco, C. (2017). Self-representations, burnout syndrome, and job satisfaction among correctional officers. *TPM - Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology*, 24(4), 571-581.
- Castle, T. L. i Martin, J. S. (2006). Occupational hazard: Predictors of stress among jail correctional officers. *American Journal of Criminal Justice*, 31(1), 65-80.
- Cheek, F. E. i Miller, M. (1983). The experience of stress for correction officers: A double-bind theory of correctional stress. *Journal of Criminal Justice*, 11, 105– 120.
- Cooper, C. L. i Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11–28.
- Correctional Service Canada. (1990). *Stress and coping in correctional settings: Some new research on Canadian correctional workers*. Preuzeto sa <http://www.csc-scc.gc.ca/research/forum/e021/e021b-eng.shtml>
- Correctional Service of Canada. (1992). *Commitment, attitudes, career aspirations and work stress: The experiences of correctional staff*. Preuzeto sa <http://www.csc-scc.gc.ca/research/forum/e041/e041i-eng.shtml>
- Cuculić, A. (2006). Stres i burn-out sindrom kod djelatnika penalnih institucija. *Kriminologija i socijalna integracija*, 15(2), 61-78.
- Cullen, F. T., Link, B. G., Wolfe, N. T. i Frank, J. (1985). The social dimensions of correctional officer stress. *Justice Quarterly*, 2(4), 505–533.
- Dekker, A. L., Van Miert, V. S. L., Van der Helm, G. H. P. i Stams, G. J. J. M. (2014). *Manual Living Group Working Climate Inventory (LGWCI)*. Leiden: University of Applied Sciences Leiden.
- Dignam, J. T., Barrera, M. i West, S. G. (1986). Occupational stress, social support, and burnout among correctional officers. *American Journal of Community Psychology*, 14(2), 177-192.
- Dollard, M. F. i Winefield, A. H. (1994). Organizational response to recommendations based on a study of stress among correctional officers. *International Journal of Stress Management*, 1(1), 81-101.
- Dowden, C. i Tellier, C. (2004). Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 32, 31-47.
- Drory, A. i Shamir, B. (1988). Effects of organizational and life variables on job satisfaction and burnout. *Group and Organization Studies*, 13, 441-455.
- Dvoskin, J. A. i Spiers, E. M. (2004). On the role of correctional officers in prison mental health. *Psychiatric Quarterly*, 75(1), 41-59.

- Finney, C., Stergiopoulos, E., Hensel, J., Bonato, S. i Dewe, C. S. (2013). Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: A systematic review. *BCM Public Health*, 13(82), 1-13.
- 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.
- Grossi, W. i Berg, B. (1991). Stress and job dissatisfaction among correctional officers: An unexpected finding. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 35, 73-81.
- Harding, T. W. i Zimmermann, F. (1989). Psychiatric symptoms, cognitive stress and vulnerability factors: A study in a remand prison. *British Journal of Psychiatry*, 155, 36-43.
- Holahan, C. J. i Moos, R. H. (1982). Social support and adjustment: Predictive benefits of social climate indices. *American Journal of Community Psychology*, 10, 403– 415.
- Hughes, G. i Zamble, E. (1993). A profile of Canadian correctional workers. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 37, 99-113.
- Hurst, T. E. i Hurst, M. M. (1997). Gender differences in mediation of severe occupational stress among correctional officers. *American Journal of Criminal Justice*, 22, 212-237.
- Jurik, N. C. i Halemba, G. J. (1984). Gender, working conditions and the job satisfaction of women in a nontraditional occupation: Female correctional officers in men's prisons. *Sociological Quarterly*, 25, 551– 556.
- Keinan, G. i Malach-Pines, A. (2007). Stress and burnout among prison personnel. Sources, outcomes, and intervention strategies. *Criminal Justice and Behavior*, 34(3), 380-398.
- Kiely, J. i Hodgson, G. (1990). Stress in the prison service: The benefits of exercise programs. *Human Relations*, 43(6), 551-572.
- Kišak Gverić, N., Doležal, D., Mikšaj-Todorović, Lj. i Habazin, I. (2015). Zadovoljstvo poslom pomagačkih profesija u bolničkom i zatvorskom sustavu. *Kriminologija i socijalna integracija*, 23(1), 1-15.
- Lambert, E. G. (2004). The impact of job characteristics on correctional staff members. *The Prison Journal*, 84(2), 208-227.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L. i Altheimer, I. (2010a). An exploratory examination of the consequences of burnout in terms of life satisfaction, turnover intent, and absenteeism among private correctional staff. *The Prison Journal*, 90(1), 94–114.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L. i Barton, S. M. (2002). Satisfied correctional staff: A review of the literature on the correlates of correctional staff job satisfaction. *Criminal Justice and Behavior*, 29(2), 115– 143.

- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Jiang, S., Elechi, O. O., Benjamin, B., Morris, A., Laux, J. M. i Dupuy, P. (2010b). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal Justice*, 38, 7–16.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Paoline, E. A. i Baker, D. N. (2005). The good life: The impact of job satisfaction and occupational stressors on correctional staff life satisfaction - An exploratory study. *Journal of Crime and Justice*, 28(2), 1-26.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Paoline, E. A. i Clarke, A. (2005). The impact of role stressors on job stress, job satisfaction, and organizational commitment among private prison staff. *Security Journal*, 18(4), 33-50.
- Lambert, E. G. i Paoline, E. A. (2010). Take this job and shove it: An exploratory study of turnover intent among jail staff. *American Journal of Criminal Justice*, 38, 139–148.
- Lindquist, C. A. i Whitehead, J. T. (1986). Burnout, job stress, and job satisfaction among southern correctional officers: Perception and causal factors. *Journal of Offender Counseling, Services, and Rehabilitation*, 10(4), 5– 26.
- Mihoci, M. (2006). Sigurnost kaznionica i zatvora. *Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu*, 13(2), 879-905.
- Mikšaj-Todorović, Lj. i Novak, T. (2008). Istraživanje emocionalnog dobrostanja i sagorijevanja na poslu zatvorskog osoblja. *Kriminologija i socijalna integracija*, 16(1), 45-60.
- Millson, W. (2000). *Predictors of work stress among correctional officers*. Doktorski rad. Ottawa: University Carleton.
- Novak, T., Laušić, H. i Nišević, A. J. (2008). Zadovoljstvo poslom, profesionalni stres i sagorijevanje osoblja u penalnim institucijama – pregled literature. *Kriminologija i socijalna integracija*, 16(1), 109-126.
- Saylor, W. G. i Wright, K. N. (1992). Status, longevity, and perceptions of the work environment among federal prison employees. *Journal of Offender Rehabilitation*, 17(3/4), 133-160.
- Schaufeli, W. B. i Peeters, M. C. W. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7(1), 19-48.
- Shamir, B. i Drory, A. (1982). Occupational tedium among prison officers. *Criminal Justice and Behavior*, 9, 79– 99.
- Stack, S. J. i Tsoudis, O. (1997). Suicide risk among correctional officers: A logistic regression analysis. *Archives of Suicide Research*, 3(3), 183-186.
- Swenson, D. (2008). Shift work and correctional officers: Effects and strategies for adjustment. *Journal of Correctional Health Care*, 14(4), 299-310.

- Tiesman, H., Hendricks, S., Bell, T. i Amandus, H. (2010). Eleven years of occupational mortality in law enforcement: the census of fatal occupational injuries, 1992-2002. *American Journal of Industrial Medicine*, 53, 940-949.
- Triplett, R., Mullings, J. L. i Scarborough, K. E. (1996). Work related stress and coping among correctional officers: Implications from organizational literature. *Journal of Criminal Justice*, 24, 291– 308.
- Triplett, R., Mullings, J. L. i Scarborough, K.E. (1999). Examining the effect of workhome conflict on work-related stress among correctional officers. *Journal of Criminal Justice*, 27(4), 371-385.
- Van Voorhis, P., Cullen, F. T., Link, B. G. i Wolfe, N. T. (1991). The impact of race and gender on correctional officers' orientation to the integrated environment. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 28, 472– 500.
- Whitehead, J. T. i Lindquist, C. (1986). Correctional officer job burnout: A path model. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 23, 23–42.
- Wright, K. i Saylor, W. (1992). Comparison of perceptions of the environment between minority and nonminority employees of the federal prison system. *Journal of Criminal Justice*, 20, 63– 71.
- Zupan, L. (1986). Gender related differences in correctional officers' perceptions and attitudes. *Journal of Criminal Justice*, 14, 349– 361.