

# Traumatska stresna iskustva i (ne)zadovoljstvo poslom probacijskih službenika u Hrvatskoj

---

**Brozić, Laura**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Croatian Studies / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet hrvatskih studija**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:111:258114>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-18**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository of University of Zagreb, Centre for Croatian Studies](#)





SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
FAKULTET HRVATSKIH STUDIJA

Laura Brozić

**TRAUMATSKA STRESNA ISKUSTVA I  
(NE)ZADOVOLJSTVO POSLOM  
PROBACIJSKIH SLUŽBENIKA U  
HRVATSKOJ**

DIPLOMSKI RAD

Zagreb, 2024.





SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
FAKULTET HRVATSKIH STUDIJA  
ODSJEK ZA PSIHOLOGIJU

Laura Brozić

**TRAUMATSKA STRESNA ISKUSTVA I  
(NE)ZADOVOLJSTVO POSLOM  
PROBACIJSKIH SLUŽBENIKA U  
HRVATSKOJ**

DIPLOMSKI RAD

Mentor: prof. dr. sc. Goran Milas

Sumentor: mr. sc. Zoran Komar

Zagreb, 2024.

## **Sažetak**

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati koliko su probacijski službenici u Hrvatskoj zadovoljni svojim poslom, razmišljaju li i u kojoj mjeri o napuštanju posla te u kojoj su mjeri izloženi traumatskim stresnim iskustvima vezanim uz svoj posao. Također pokušalo se predvidjeti zadovoljstvo poslom i namjeru napuštanja posla na temelju ostalih uključenih varijabli. U istraživanju je sudjelovalo 75 sudionika iz probacijskih ureda u cijeloj Hrvatskoj, a podaci su prikupljeni *online* putem. Kako bi se odgovorilo na postavljene istraživačke probleme korišteni su sljedeći upitnici: Namjera napuštanja posla (engl. *Turnover Intentions*; Michaels i Spector, 1982); Upitnik o zadovoljstvu poslom (engl. *Job Satisfaction Survey*; Spector, 1985) i skala Profesionalne kvalitete života (engl. *Professional Quality of Life Questionnaire*; Stamm, 2010). Probacijski službenici pokazali su umjerene razine nezadovoljstva poslom, sagorijevanja i zadovoljstva zbog suosjećanja te niske razine sekundarnog traumatskog stresa i namjere napuštanja posla. Zadovoljstvo poslom statistički je značajno povezano sa svim domenama profesionalne kvalitete života (zadovoljstvo radi suosjećanja, sagorijevanje i sekundarni traumatski stres) kao i namjerom napuštanja posla. Namjera napuštanja posla statistički je značajno povezana sa zadovoljstvom radi suosjećanja, sagorijevanjem, zadovoljstvom poslom te njenim odrednicama - zadovoljstvo nagradama, zadovoljstvo kolegama, zadovoljstvo samim poslom te zadovoljstvo komunikacijom. Multiplom regresijskom analizom ustanovljeno je kako model profesionalne kvalitete života te radnog staža značajno doprinosi objašnjavanju zadovoljstva poslom. U tom modelu sagorijevanje se pokazalo kao jedini značajan prediktor. Također, multiplom regresijskom analizom ustanovljeno je kako model zadovoljstva poslom, profesionalne kvalitete života te radnog staža značajno doprinosi objašnjavanju namjere napuštanja posla. U tom su se modelu zadovoljstvo poslom i zadovoljstvo radi suosjećanja pokazali značajnim prediktorima.

**Ključne riječi:** probacija, probacijski službenici, zadovoljstvo poslom, traumatska stresna iskustva, namjera napuštanja posla

**Abstract:**

The aim of this research was to examine how satisfied probation officers in Croatia are with their job, whether and to what extent they are thinking about leaving their jobs, and to what extent they are exposed to traumatic stressful experiences related to their job. An attempt was also made to predict job satisfaction and intention to leave the job based on the other included variables. 75 participants from probation offices throughout Croatia took part in the research, and the data was collected online. In order to answer the set research problems, the following questionnaires were used: Turnover Intentions (Michaels and Spector, 1982); Job Satisfaction Survey (Spector, 1985) and Professional Quality of Life Questionnaire (Stamm, 2010). Probation officers showed moderate levels of job dissatisfaction, burnout and compassion satisfaction, and low levels of secondary traumatic stress and intention to quit. Job satisfaction is statistically significantly related to all domains of professional quality of life (compassion satisfaction, burnout and secondary traumatic stress) as well as the intention to quit. The intention to quit is statistically significantly related to compassion satisfaction, burnout, job satisfaction and its determinants - satisfaction with rewards, satisfaction with colleagues, satisfaction with the job itself and satisfaction with communication. By using multiple regression analysis, it was established that the model of professional quality of life and tenure significantly contributes to explaining job satisfaction. In this model burnout was the only significant predictor. Also, by using multiple regression analysis it was established that the model of job satisfaction, professional quality of life and tenure contributes significantly to explaining the intention to quit. In this model job satisfaction and compassion satisfaction were significant predictors.

**Keywords:** probation, probation officers, job satisfaction, traumatic stress, turnover intention

## Sadržaj

<b>1. Uvod</b> .....	2
1.1. <i>Alternativni načini izricanja sankcija</i> .....	2
1.2. <i>Probacija</i> .....	3
1.3. <i>Probacijski službenici</i> .....	7
1.4. <i>Stres, sagorijevanje i trauma na radnom mjestu</i> .....	9
1.5. <i>Zadovoljstvo poslom</i> .....	12
1.6. <i>Zadovoljstvo poslom, doživljeni traumatski stres te namjera napuštanja posla probacijskih službenika</i> .....	13
<b>2. Ciljevi i problemi</b> .....	15
<b>3. Metoda</b> .....	17
3.1. <i>Uzorak</i> .....	17
3.2. <i>Metoda</i> .....	18
3.3. <i>Postupak</i> .....	20
<b>4. Rezultati</b> .....	20
<b>5. Rasprava</b> .....	26
5.1. <i>Zadovoljstvo poslom i namjera napuštanja posla probacijskih službenika u Republici Hrvatskoj</i> .....	28
5.2. <i>Profesionalna kvaliteta života probacijskih službenika u Republici Hrvatskoj kroz tri domene: sekundarni traumatski stres, sagorijevanje i zadovoljstvo radi suosjećanja</i> .....	29
5.3. <i>Povezanost zadovoljstva poslom, namjere napuštanja posla, profesionalne kvalitete života te duljine radnog staža probacijskih službenika u Republici Hrvatskoj</i> .....	31
5.4. <i>Predviđanje zadovoljstva poslom probacijskih službenika u Hrvatskoj na temelju profesionalne kvalitete života, namjere napuštanja posla te radnog staža u probaciji</i> .....	34
5.5. <i>Predviđanje namjere napuštanja posla probacijskih službenika u Hrvatskoj na temelju zadovoljstva poslom, profesionalne kvalitete života te radnog staža u probaciji</i> .....	34
5.6. <i>Prednosti, ograničenja i preporuke za buduća istraživanja</i> .....	35
<b>6. Zaključak</b> .....	37
<b>7. Literatura</b> .....	38

## 1. Uvod

Svjetski podaci o zatvorskoj populaciji iz godine u godinu pokazuju zabrinjavajući porast. Izvještaj Penal Reform International (PRI), internacionalne nevladine organizacije koja promiče reformu penalnog i kaznenopravnog sustava, pokazuje kako se više od 11,5 milijuna ljudi diljem svijeta nalazi u zatvoru (Penal Reform International, 2023). Također, oko 120 zemalja izvještava o premašivanju kapaciteta svojih zatvorskih sustava (Penal Reform International, 2023). Podaci zabilježeni u Republici Hrvatskoj prikazuju sličnu sliku. Broj osoba lišenih slobode u konstantnom je porastu, s iznimkom u 2020. godini što se može objasniti utjecajem globalne pandemije (Hrvatski Sabor, 2024). Konkretno, tijekom 2022. godine u Republici Hrvatskoj 12.826 osoba bilo je lišeno slobode, za razliku od 2021. godine kada je taj broj iznosio 12.026 (Hrvatski Sabor, 2024). Prekapacitiranost zatvorskih sustava može negativno utjecati na zatvorenike jer onemogućuje ispunjavanje nekih od glavnih ljudskih potreba kao što su prikladan smještaj, pravovremena zdravstvena pomoć te pristup rehabilitacijskim programima i edukacijskim aktivnostima (Baggio i sur., 2020). Osim utjecaja na zatvorenike, prekapacitiranost zatvora utječe i na osobe zaposlene unutar istih na način da se smanjuje omjer zaposlenika naspram zatvorenika. Time službenici imaju manje vremena kvalitetno se posvetiti svakom zatvoreniku, razviti podržavajući odnos ili vršiti učinkovit nadzor (van Ginneken i sur., 2017). Neka istraživanja čak pokazuju kako zatvorski službenici imaju u prosjeku 40% više dana bolovanja po zaposleniku godišnje, nego generalna populacija zaposlenika (Prison Reform Trust, 2015) što ukazuje i na negativan utjecaj na zdravlje radnika u zatvorskim sustavima.

### *1.1. Alternativni načini izricanja sankcija*

Ranije spomenuti sve veći broj zatvorenika, preopterećenost institucija i institucionalnih radnika kao i veliki troškovi klasičnog institucionalnog izvršavanja kazne doveli su do potrebe za okretanjem prema alternativnim načinima izricanja sankcija i mjera za određena kaznena djela. Alternativnim sankcijama smatraju se one kaznenopravne sankcije koje se ne izvršavaju, ili ne izvršavaju u cijelosti, u zatvoru, već izvan penalnog sustava (Kokić Puce i Kovčo Vukadin, 2006). U praksi ovim se nazivom generalno obuhvaćaju rad za opće dobro te uvjetna osuda sa zaštitnim nadzorom (Bumči i Tomašić, 2006), a osim njih postoji široki spektar alternativa poput plaćanja novčanih kazni, kompenzacije žrtvi, restitucija i slično (Aljinović, 2021). No, neovisno o obliku sankcije, ono što je svima zajedničko jest stavljanje naglaska na preventivne mjere uz istovremeno



svođenje retributivnih mjera na minimum (Horvatić i sur., 2017). Kao neke od prednosti navedenog smatraju se puno niži državni trošak u usporedbi s klasičnim zatvorskim kaznama, olakšana reintegracija osuđenika s obzirom da su već uključeni ili djelomično uključeni u zajednicu te smanjene stope recidivizma (Bumči i Tomašić, 2006).

Prepoznata vrijednost takvih mjera još je davne 1990. godine dovela do postavljanja Standardnih minimalnih pravila za izvaninstitucionalne sankcije UN-a, odnosno Tokijskih pravila, koja pružaju pravni okvir te osiguravaju pošteno primjenjivanje alternativnih (izvaninstitucionalnih) sankcija (Kokić Puce i Kovčo Vukadin, 2006). Dvije godine kasnije donesena su Europska pravila o sankcijama i mjerama koje se provode u zajednici (Rec. No., R(92) 16) te ih se definira kao „sankcije i mjere koje ostavljaju počinitelja u zajednici, a koje uključuju neko ograničenje njegove slobode putem nalaganja određenih uvjeta i/ili obveza, a koje provodi zakonski ovlašteno tijelo“ (Kovčo Vukadin i sur., 2012:2). S vremenom se za sankcije i mjere koje se provode u zajednici generalno kao krovni termin počeo koristiti pojam „probacija“.

## 1.2. Probacija

Probacija kao pojam dolazi od latinskog glagola *probare*, što znači dokazati te se odnosi na nadzor počinitelja kaznenog djela u uvjetima slobode koji provodi probacijski službenik (Kovčo Vukadin i sur., 2012). Iako je relativno mlada disciplina, probacija čini veliki i važan dio kaznenopravnog sustava te se kontinuirano razvija diljem svijeta.

Probacija kao alternativa zatvoru prvi se puta pojavila u Sjedinjenim Američkim Državama sredinom 19. stoljeća kao neslužbeni način rehabilitacije počinitelja relativno blagih kaznenih djela (Louden i sur., 2014). Ocem probacije te prvim probacijskim službenikom smatra se John Augustus koji je volontirao na sudovima u Bostonu, Massachusetts (Raynor, 2018). 1841. godine Augustus je svojevrijem platio jamčevinu zatvoreniku koji je imao problema s alkoholom te mu obećao pomoći ukoliko se otriježni (Raynor, 2018). U svojoj višegodišnjoj karijeri kao probacijski službenik Augustus je pomogao više od 1900 osuđenika vođen idejom da je počinitelje blažih kaznenih djela moguće rehabilitirati te im nije potrebna zatvorska kazna (Louden i sur., 2014). Zahvaljujući njegovom trudu, zakonodavstvo SAD-a prepoznalo je probaciju kao legitimnu alternativu zatvoru.

U narednim godinama probacija se razvijala, kako na području SAD-a, tako i u ostatku svijeta. Iako postoje razlike u načinu funkcioniranja probacije od države do države, postoje neki glavni takozvani „uvjeti“ probacije: (1) kao prvo i najvažnije za pojedince koji su na probaciji navodi se zahtjev poštivanja zakona; (2) također, navodi se zabrana upuštanja u određena ponašanja koja se za prosječnog člana zajednice ne smatraju ilegalnim, primjerice zabrana posjedovanja oružja, zabrana konzumiranja alkohola ili zabrana druženja s poznatim počiniteljima kaznenih djela; (3) od pojedinaca na probaciji zahtjeva se održavanje nekih standarda ponašanja, koji se općenito ne zahtijevaju od prosječnih članova zajednice, kao što je rad za opće dobro, održavanje stabilnog zaposlenja i slično; (4) pojedinci na probaciji moraju pristati na određeni nadzor od strane probacijskih službenika, koji uključuje redovito javljanje dodijeljenom probacijskom službeniku, kao i na potencijalne pretrage mjesta stanovanja i/ili rada ili podvrgavanje povremenom testiranju na drogu; (5) konačno, postoje i određeni dodatni zahtjevi koji mogu biti postavljeni od strane suca ovisno o okolnostima pojedinca na probaciji i kaznenog djela koje je počinio, primjerice program odvikavanja za pojedince koji imaju povijest zlorabe sredstava ovisnosti (Louden i sur., 2014). U slučaju kršenja bilo kojeg od navedenih uvjeta probacije, bilo to recidivizam, odnosno ponovno počinjenje istog ili drugog kaznenog djela, ili nepridržavanje drugih „tehničkih“ uvjeta probacije, počinitelju kaznenog djela prijeti izricanje dodatnih mjera ili zatvorska kazna, ovisno o ozbiljnosti prekršenog uvjeta (Doherty, 2016).

Upravo sprječavanje ili smanjenje ranije spomenutog recidivizma, smatra se prvim i glavnim ciljem probacijske službe. Recidivizam je relativno širok pojam koji se odnosi na ponovnu pojavu kriminalnog ponašanja koji može uključivati različite ishode, kao što su ponovno uhićenje, ponovno izricanje osude ili ponovno izvršavanje zatvorske kazne (Butorac i sur., 2017). Počinitelja kaznenog djela smatrat će se recidivistom: (1) ako je ponovno uhićen radi počinjenja kaznenog djela, bilo za vrijeme probacije ili nakon izvršenja zatvorske kazne; kao i ako je uhićen radi nepoštivanja zahtjeva probacije; (2) ako je ponovno osuđen radi počinjenja kaznenog djela, s time da se pod time ne smatra kršenje odredbi probacije u slučajevima kada isto nije dovelo do izricanja osude te (3) ako je na temelju osude izrečena kazna zatvora (Butorac i sur., 2017). Na recidivizam može utjecati veliki broj faktora koji se dijele na statičke, odnosno nepromjenjive, kao što su dob, spol, etnička pripadnost, povijest kriminalnog ponašanja i obrazovni problemi te dinamične, odnosno promjenjive, najčešći od kojih se spominju zloraba sredstava ovisnosti, mentalno zdravlje, druženje s antisocijalnim vršnjacima, problemi pri zapošljavanju, bračni status te niska

primanja (Yukhnenko i sur., 2020). Upravo na ranije spomenute dinamične faktore recidivizma nastoji se utjecati izricanjem alternativnih sankcija, odnosno probacijom.

Usko povezano s recidivizmom, kao jedan od važnijih ciljeva probacije spominje se i reintegracija počinitelja kaznenih djela u društvo. Reintegracija vrlo je dinamičan proces kroz kojeg prolaze počinitelji kaznenih djela nakon izvršenja zatvorske kazne kako bi se prilagodili ponovnom životu unutar društva. Mnogi stručnjaci pretpostavljaju da se počinitelji nakon izvršenja zatvorske kazne i povratka u društvo osjećaju stigmatizirano i isključeno iz društva (Benson i sur., 2011). Osim toga, susreću se s problemima u pronalasku stabilnog zaposlenja, popravljajući narušenih obiteljskih odnosa te pronalasku prihvaćanja u zajednici (Travis, 2005). Ranije navedeni problemi postaju prepreka u rehabilitaciji i reintegraciji te povećavaju opasnost od recidivizma (Chikadzi, 2017). Zamjena klasičnih institucionalnih načina izvršavanja kazne s alternativnim stavlja počinitelje kaznenih djela u uvjete koji u većoj mjeri nalikuju na život prosječnih ljudi u zajednici, čime se olakšava proces ponovne integracije u društvo (Butorac i sur., 2017).

Nastavno na poticanje smanjenja recidivizma te olakšavanje procesa reintegracije, probacija posljedično utječe i na povećanje sigurnosti u zajednici, smanjenje troškova te prekapacitiranosti zatvorskih sustava (Yukhnenko i sur., 2020). Navedenim ciljevima vodi se upravo i probacija u Republici Hrvatskoj.

### *Probacija u Republici Hrvatskoj*

U Republici Hrvatskoj probacija je relativno mlada služba koja sa svojim radom započinje krajem 2010. godine s ciljem uvođenja alternativnog oblika zatvorske kazne koji dodatno osigurava poštivanje ljudskih prava, minimizira kratkotrajne zatvorske kazne te posljedično dovodi do rasterećenja prekapacitiranog zatvorskog sustava (Kokić-Puce i sur., 2020; Kovčo Vukadin i Špero, 2015). Neki oblici alternativnih sankcija postojali su i ranije u RH, primjerice uvjetna osuda sa zaštitnim nadzorom postoji još od 1976. godine, međutim u nešto drugačijem obliku i opsegu. Također, od 1997. godine kao zamjena zatvorske kazne postoji rad za opće dobro na slobodi koji je bio pod nadležnosti Zatvorskog sustava te provodjen od strane tzv. povjerenika, koji su izvan redovitog zaposlenja i radnog vremena uspostavljali nadzor nad počiniteljima. Unatoč tome tek 2009. godine nakon donošenja prvog Zakona o probaciji, postavljaju se temelji za uspostavljanjem profesionalne probacijske službe (Kovčo Vukadin i Špero, 2015).

Sektor za probaciju u RH nalazi se unutar Uprave za zatvorski sustav i probaciju Ministarstva pravosuđa, a sastoji se od središnjeg ureda i 14 probacijskih ureda diljem Hrvatske – odnosno u Bjelovaru, Dubrovniku, Gospiću, Osijeku, Požegi, Puli, Rijeci, Splitu, Sisku, Varaždinu, Vukovaru, Zadru te dva u Zagrebu te svaki od njih pokriva različito područje od jedne do tri županije (Ministarstvo pravosuđa i uprave, n.d.). Središnji ured nalazi se u Zagrebu te je nadležan za koordinaciju, praćenje i unapređenje rada probacijskih ureda, kao i upravni i inspekcijski nadzor (Kovčo Vukadin i sur., 2012). Hrvatski probacijski sustav naglasak stavlja podjednako na socijalnu integraciju počinitelja kaznenog djela kao i na zaštitu zajednice (Vlada Republike Hrvatske, 2024). Sukladno tome hrvatska probacijska služba bavi se omogućavanjem učinkovitog donošenja odluka vezanih uz počinitelje kaznenih djela uz nastojanje prevencije budućeg kriminalnog ponašanja i to na način da djeluju na okolnosti koje su dovele do počinjenja kaznenog djela te bi mogle pridonijeti recidivizmu istovremeno potpomažući socijalnu integraciju počinitelja kaznenih djela u zajednicu, čime posljedično dovode do zaštite zajednice (Vlada Republike Hrvatske, 2024).

Probacijska služba uključena je u sve faze kaznenog postupka te tako uključuje poslove koji se odrađuju prije pokretanja postupka, tijekom postupka, tijekom izvršavanja sankcija, odnosno mjera u zajednici te tijekom izvršavanja kazne zatvora (Ministarstvo pravosuđa i uprave, n.d.). Kao glavne zadaće probacijske službe ističu se (1) procjena rizika i potreba počinitelja i upravljanje rizikom, (2) osiguravanje pravovremenih, relevantnih i provjerenih informacija sucima, državnim odvjetnicima i kaznionicama odnosno zatvorima kod donošenja različitih odluka vezano uz počinitelja, (3) brza reakcija u slučaju nepridržavanja obvezi/zabrana i neprimjerenog ponašanja počinitelja, (4) usmjeravanje i podrška počinitelju u socijalnoj integraciji, (5) suradnja sa službom socijalne skrbi i drugim službama i organizacijama u zajednici, u svrhu povezivanja počinitelja s resursima u zajednici sukladno s njegovim poteškoćama i potrebama te (6) suradnja s policijom (Kovčo Vukadin i sur., 2012).

Broj predmeta koje zaprima probacijska služba u Hrvatskoj u stalnom je porastu (Aljinović, 2021). Tako je u 2022. godini probacijska služba u RH sveukupno radila na izvršavanju 6.303 predmeta, s novoprimitih 2.934 predmeta (Vlada Republike Hrvatske, 2024). Većina predmeta, njih 42,8%, odnosila se na rad za opće dobro, zatim 24,2% na uvjetnu osudu sa zaštitnim nadzorom i/ili posebnom obvezom i/ili sigurnosnim mjerom, 12,5% na izradu izvješća na zahtjev suca izvršenja, 8,1% na uvjetni otpust, dok su ostali predmeti zastupljeni u puno manjim postocima:

izvršavanje djelomične uvjetne osude sa zaštitnim nadzorom/posebnom obvezom/sigurnosnom mjerom, izrada izvješća na zahtjev kaznionice/zatvora, izvršavanje obveza po rješenju državnog odvjetnika, nadzor zatvorenika tijekom prekida izvršavanja kazne zatvora te nadzor zatvorenika tijekom korištenja pogodnosti (Vlada Republike Hrvatske, 2024). Iz ranije spomenutog rasta broja zaprimljenih predmeta, ali i iz broja uspješno završenih predmeta - 2.932 završena predmeta tijekom 2022. godine – vidljivo je kako hrvatska probacijska služba u velikoj mjeri doprinosi rasterećenju zatvorskih sustava (Vlada Republike Hrvatske, 2024).

Sve navedeno ukazuje na vrijednost probacije kao dijela kaznenopravnog sustava, kao i općenitu pozitivnu prihvaćenost iste, kako u svijetu, tako i kod nas. Posebni naglasak stoga važno je staviti na probacijske službenike koji djeluju unutar tog sustava.

### *1.3. Probacijski službenici*

Probacijski službenici zaduženi su za nadzor ponašanja počinitelja kaznenih djela kroz različite metode poput obaveznog javljanja u probacijski ured, podvrgavanja testiranjima na prisutnost sredstava ovisnosti, zahtijevanja održavanja stabilnog zaposlenja i slično (Ricks i sur., 2016). U slučaju povrede bilo kojeg od postavljenih pravila, probacijski službenici mogu uvesti dodatne, strože, mjere, financijske kazne ili čak predložiti prekid probacije i izricanje zatvorske kazne (Ricks i sur., 2016). Pored uspostavljanja nadzora, od probacijskih se službenika očekuje da potpomažu rehabilitaciju, odnosno reintegraciju počinitelja kroz tretmanski rad (Šimpraga i Vukota, 2010). Tretmanski rad uključuje različite strategije od „jednostavnog“ pružanja podrške, usmjeravanja ili motiviranja (Maloić, 2016) do savjetovanja i pomaganja u pronalasku posla ili smještaja (Hsieh i sur., 2015). S obzirom na navedeno, može se zaključiti kako probacijski službenici u svome radu preuzimaju dualnu ulogu. S jedne strane nadležni su za praćenje koliko počinitelj poštuje naloge suda ili drugog nadležnog tijela te izvještavanje ukoliko dođe do prekršaja naloga, a s druge strane odgovorni su za intervencije te pružanje pomoći počiniteljima tijekom rehabilitacijskog procesa (Maloić, 2015). Kroz povijest se fokus rada probacijskih službenika mijenjao i prebacivao s rehabilitacije na kontrolu te kasnije na integraciju dvaju pristupa. Originalno, od probacijskih se službenika očekivalo da djeluju kao svojevrsni socijalni radnici, odnosno da pružaju počiniteljima socijalnu podršku i olakšaju im rehabilitaciju kako bi im pomogli postaviti temelje za budući život okarakteriziran poštivanjem zakona (Ruhland, 2020). Glavna premisa ovakvog pristupa bila je da je sigurnost društva najbolje ostvariva kroz reintegraciju

počinitelja u društvo (Ruhland, 2020). No kako je rastao broj zatvorenika, a time i broj počinitelja na probaciji, u fokus dolazi zastrašivanje, odnosno retributivna pravda (Proband, 2011). Za probacijske službenike to je značilo preuzimanje uloge izvršitelja zakona, odnosno glavna im zadaća postaje kontrola i nadzor počinitelja u kontekstu pridržavanja uvjeta postavljenih od strane suda (Miller, 2015). Sigurnost društva u ovom je pristupu osigurana svojevrsnim obuzdavanjem onih koji bi istu mogli ugroziti. Dugo vremena postojala je rasprava o tome koji je najbolji i najučinkovitiji pristup u radu probacijskih službenika, međutim u novije vrijeme naglašava se kako navedene dvije uloge nisu međusobno isključive, već integrirane (Ruhland, 2020). U tome se kontekstu javlja pojam „sintetičkog dužnosnika“ (eng. *synthetic officer*), odnosno naglašava se kombinacija autoritarnosti, nadzora i tretmana u radu s počiniteljima (Ruhland, 2020). Rezultati nekih istraživanja pokazuju da se upravo ovaj pristup pokazao kao dominantan i najučinkovitiji (Miller, 2015; Whetzel i sur., 2011). Upravo navedeni pristup u većoj mjeri preuzimaju i probacijski službenici u RH.

Probacijski službenici u Hrvatskoj državi su službenici ovlašteni za obavljanje probacijskih poslova, a obrazovani su u području socijalne pedagogije, socijalnog rada, psihologije, pravnih znanosti, a iznimno i drugih društvenih ili humanističkih znanosti (Ministarstvo pravosuđa i uprave, n.d.). Osim osnovnog obrazovanja, prolaze kroz nekoliko specijaliziranih programa kako bi usvojili dodatne vještine i znanja koja su im potrebna za učinkovito obavljanje probacijskih poslova. Ti programi uključuju edukacije o sankcijama i mjerama koje se provode u zajednici, metodama procjena osoba uključenih u probaciju, motivacijskom intervjuu, radu sa specifičnim skupinama počinitelja (primjerice: nasilni počinitelji, ovisnici, seksualni prijestupnici), kriminologiji i penologiji te drugim relevantnim područjima (Maloić i Ricijaš, 2014b). Pored toga, hrvatski probacijski službenici kontinuirano prolaze razne edukacije o različitim područjima probacije te upoznaju i preuzimaju dijelove dobre prakse od probacijskih sustava s duljom povijesti i iskustvima diljem Europe (Maloić i Ricijaš, 2014b; Vlada Republike Hrvatske, 2024). Iz navedenog vidljivo je kako probacijski službenici u Hrvatskoj u najvećoj mjeri „dolaze“ iz pomažućih struka, dok je njihov daljnji razvoj usmjeren prema specifičnim vještinama rada s počiniteljima. Cilj ovakvog pristupa jest opremanje probacijskih službenika potrebnim znanjima i vještinama kako bi se u svome radu mogli usmjeriti na dugoročnu promjenu ponašanja počinitelja kaznenih djela te u konačnici doprinijeti smanjenju recidivizma te zaštititi zajednice (Maloić i Ricijaš, 2014b).

U svome radu, probacijski se službenici često susreću s mnogim izazovima poput velikog opsega posla, ograničenih resursa, poteškoća sa samim počiniteljima te kritikama na račun visokih stopa recidivizma i posljedično povećane prijetnje društvu (Hsieh i sur., 2015). Njihova se vrijednost dodatno naglašava rezultatima istraživanja koja pokazuju kako odnos između probacijskog službenika i počinitelja u velikoj mjeri utječe na uspješnost probacije (Ricks i sur., 2016) što može biti otežano upravo ranije spomenutim velikim opsegom posla. Porast u broju predmeta koje probacijska služba zaprima nerijetko nije praćen porastom broja zaposlenih stručnih osoba. Podaci o Hrvatskoj pokazuju kako je na kraju 2022. godine u Sektoru za probaciju bilo zaposleno 97 službenika te je u tome trenutku svaki od njih u prosjeku aktivno radio na 60 predmeta (Vlada Republike Hrvatske, 2024). S obzirom na navedene visoke zahtjeve i očekivanja postavljene pred probacijske službenike, kao i veliki opseg posla, neupitno je kako njihov posao može biti vrlo stresan i dovesti do različitih sa stresom povezanih posljedica.

#### *1.4. Stres, sagorijevanje i trauma na radnom mjestu*

Stres na radnom mjestu, i s njime povezani konstrukti, u zadnje su vrijeme sve popularnija tema. Jedan od razloga tome je veliki ekonomski trošak uzrokovan posljedicama stresa. Procjenjuje se da stres povezan s poslom, na globalnoj razini, rezultira smanjenjem BDP-a za 4-6% (WHO, 2020). Također, neka istraživanja pokazuju kako 60% svih zaposlenih Europljana ima barem jedan zdravstveni problem povezan s radnim mjestom (Daubas-Letourneux i Thébaud-Mony, 2003). Stres se generalno smatra jednim od glavnih uzroka koji doprinosi navedenom.

Stres kao pojam može se gledati kao specifičan događaj ili stanje, reakcija osobe na neku situaciju ili odnos između osobe i situacije (Bliese i sur., 2017). U kontekstu organizacije, za objašnjenje stresa često se koristi model zahtjeva i kontrole (Karasek, 1997) koji se bazira na dva faktora. Prvi faktor – *zahtjevi* – odnosi se na poteškoće na radnom mjestu s kojima se zaposlenici moraju nositi što uključuje fizičke izazove kao i psihosocijalne aspekte poput velikog opsega posla, rutinskog posla, konflikta oko radnih uloga te nedostatak kvalitetnog vodstva (Lagrosen i Lagrosen, 2022). S druge strane *kontrola* se odnosi na mogućnost zaposlenika da utječe na zahtjeve stavljene pred njega, odnosno na mogućnosti zaposlenika da utječe na situaciju na radnom mjestu, na način iskorištavanja te razvoj svojih kompetencija (Lagrosen i Lagrosen, 2022). Kombinacijom navedenih faktora razlikujemo četiri vrste rada s obzirom na njihov utjecaj na zdravlje i dobrobit: (1) posao s visokom razinom napora (engl. *high-strain work*); (2) pasivni posao (engl. *Passive*

work); (3) posao s niskom razinom napora (engl. *Low-strain work*) te (4) aktivni posao (engl. *Active work*) (Lagrosen i Lagrosen, 2022).

Posao probacijskih službenika može se svrstati u kategoriju aktivnih poslova s obzirom da obuhvaća visoku razinu zahtjeva, ali istovremeno pruža i relativno visoku razinu kontrole. Unatoč tome što može biti zanimljiv i izazovan, posao probacijskih službenika često donosi visoke razine stresa, povezane s ranije spomenutim velikim opsegom posla, a često i nedostatnim resursima. Stres općenito možemo povezati s različitim negativnim posljedicama kako na fizičko, tako i na mentalno zdravlje, no najprije je važno napraviti distinkciju između dviju vrsta stresa: akutnog i kroničnog. Akutni stres podrazumijeva nedavnu te prolaznu pojavu izazvanu jednim stresorom, dok se kronični stres odnosi na kontinuiranu izloženost jednom (ili više) stresora (Shields i sur., 2016). Upravo potonji može dovesti do problema poput pretilosti, kardiovaskularnih bolesti, povećanog rizika od tumora i nezdravih prehrambenih navika (O'Connor i sur., 2021), psihičkih problema kao što su depresija i anksiozni poremećaji (Slavich, 2016). U kontekstu organizacije, uz navedene posljedice stresa često se spominje pojam *sagorijevanje*.

Sagorijevanje, engl. *burnout*, može se smatrati jednom od najtežih posljedica kroničnog izlaganja stresu na poslu. Sagorijevanje općenito podrazumijeva tri dimenzije: (1) emocionalna iscrpljenost, odnosno osjećaj osobe da su njeni emocionalni resursi potrošeni, što općenito dovodi do osjećaja umora, smanjenog entuzijazma te iritabilnosti; (2) depersonalizacija, odnosno distanciranje, hladnoća te negativan i ciničan stav prema drugima te (3) osjećaj smanjenog profesionalnog i osobnog postignuća, odnosno osjećaj nesposobnosti te nezadovoljstva poslovnim uspjehom (Maslach i sur., 2001). U novije vrijeme sagorijevanje je redefinirano na dvije ključne dimenzije: iscrpljenost te odvajanje od posla (Demerouti i sur., 2010). U tom kontekstu dimenzija iscrpljenosti, pored emocionalne, obuhvaća različite aspekte iscrpljenosti, odnosno fizički, afektivni i kognitivni napor kao odgovor na dugoročno izlaganje određenim zahtjevima posla, dok dimenzija odvajanja od posla podrazumijeva odvajanje od posla općenito te negativan stav prema predmetima i zadacima povezanim s poslom što predstavlja šire određenje od depersonalizacije, koja se uglavnom referira na odnos pojedinca s drugima (Tucak Junaković i Macuka, 2021; Basinska i Gruszczynska, 2020; Cieslak i sur., 2014). Neovisno o načinu definiranja sagorijevanja, očito je kako isti ima značajne negativne posljedice na pojedince, ali i njihovo funkcioniranje na radnom mjestu. Jedna od posljedica su općeniti povećani broj psiholoških i fizičkih zdravstvenih



problema poput depresivnih i anksioznih poremećaja te ovisnosti o alkoholu na psihološkoj razini (Ahola, 2007) te problema sa spavanjem, glavobolja, respiratornih problema, gastrointestinalnih infekcija, kao i kardiovaskularnih problema na fizičkoj razini (Kim i sur., 2011; Ahola, 2007). S druge strane, sagorijevanje negativno utječe i na poslovni učinak. Literatura pokazuje kako se sagorijevanje na poslu može povezati s pojmovima poput povećane namjere napuštanja posla, češćim korištenjem bolovanja, smanjenom produktivnosti te lošijim radnim učinkom (Basinska i Gruszczynska, 2020).

Iako je sagorijevanje na poslu sve češća pojava te pogađa različite pojedince s različitim zanimanjima, rezultati nekih istraživanja pokazuju kako se puno češće javlja kod pojedinaca koji rade s ljudima, za razliku od onih koji rade fizičke poslove ili poslove koji ne uključuju rad s ljudima (Basinska i Gruszczynska, 2020). Osim povećanog rizika od kroničnog izlaganja stresu, koje potencijalno može dovesti i do sagorijevanja, probacijski službenici često su izloženi nekim nesvakidašnjim stresorima koji nerijetko mogu biti traumatskog karaktera (Lewis i sur., 2013) te dovesti do posljedica poput sekundarnog traumatskog stresa.

Sekundarni traumatski stres (STS), često nazivan sekundarnim posttraumatskim stresnim poremećajem (*sekundarni PTSP*), odnosi se na negativne ishode povezane s indirektnim izlaganjem traumatskim iskustvima (Adams i sur., 2006). U današnje se vrijeme osim pojma STS u literaturi pojavljuje i pojam umor od suosjećanja (CF; eng. *compassion fatigue*). Ovaj pojam javlja se kao suprotnost pojmu zadovoljstva radi suosjećanja (CS; eng. *compassion satisfaction*), odnosno pozitivnog aspekta pomaganja drugima kroz vlastiti rad (Stamm, 2010). CF odnosi se na iscrpljenost te disfunkciju u biološkoj, psihološkoj i društvenoj sferi koja se javlja kao rezultat dugotrajne izloženosti stresu suosjećanja, odnosno dugotrajnog doživljavanja tuđih problema i patnje (Figley, 2013; Hunsaker i sur., 2015). Neovisno o konkretnom pojmu koji se koristi, simptomi koji se mogu javiti nalikuju onima koje doživljavaju pojedinci koji su direktno doživjeli traumu te uključuju intruzivne slike povezane s proživljenom traumom klijenta, izbjegavanje situacija i emocija povezanih s traumatskim događajem, psihološku pobuđenost, uznemirujuće emocije te funkcionalna oštećenja (Bride i sur., 2004). Pored toga, STS i CF mogu dovesti i do negativne promjene svjetonazora, odnosno promjena u kognitivnim shemama koje pojedinac ima o sebi, drugima i svijetu (Bride i sur., 2007). Navedeni simptomi imaju značajan utjecaj na privatan

i poslovan život pojedinca, međutim njihov se negativni utjecaj nerijetko preslikava i na kvalitetu brige koju pružaju svojim klijentima (Hensel i sur., 2015).

U kontekstu probacijske službe STS i CF najčešće se javljaju kao odgovor na zahtjeve direktnog ili indirektnog rada s traumatiziranim pojedincima (Ludick i Figley, 2017). Traumatski karakter stresa kojem su probacijski službenici izloženi, kao i posljedično sagorijevanje na poslu do kojega isti može dovesti u velikoj mjeri mogu negativno utjecati na njihovo zadovoljstvo poslom.

### *1.5. Zadovoljstvo poslom*

Zadovoljstvo poslom može se definirati na više načina, ali generalno se može smatrati kombinacijom psiholoških, fizioloških i okolinskih okolnosti koji utječu na zaposlenika da može reći da je zadovoljan svojim poslom (Jalagat, 2016). Već dulje vrijeme zadovoljstvo poslom smatra se jednim od važnijih faktora organizacijskog uspjeha te na ovu temu postoji veliki broj istraživanja. Iako rezultati istraživanja ne ukazuju uvijek na povezanost između navedena dva pojma, literatura generalno pokazuje kako oni zaposlenici koji su zadovoljni poslom općenito vole svoj posao, osjećaju da im posao donosi pozitivne posljedice, bilo kroz raznolikost posla, izazovnost radnih zadataka, plaću i sigurnost, autonomiju, dobre kolege ili slično te će takvi zaposlenici biti spremni posvetiti i svoje privatno vrijeme za radne zadatke, bit će kreativni te pomagati svojim kolegama i nadređenima (Bakotić, 2016). Učinak takvih zaposlenika generalno je na visokoj razini te će kompanije u kojima takvi rade generalno biti uspješnije (Bakotić, 2016). Iako zadovoljstvo poslom nije jedina odrednica organizacijskog uspjeha, svakako daje vrijedan doprinos i važno je na nju obratiti pozornost. U prilog tome idu i rezultati istraživanja koji pokazuju kako je zadovoljstvo poslom najvažniji faktor koji previča namjeru napuštanja posla (Alam i Asim, 2019).

Namjera napuštanja posla uključuje tri glavna elementa: misli o napuštanju posla, potragu za drugim poslom te namjeru odlaska iz organizacije (Alam i Asim, 2019). Ista može biti potaknuta mnogim faktorima kao što su plaća, lokacija tvrtke, organizacijski zadaci, radni uvjeti, benefiti, mogućnost napretka, privatni razlozi i slično (Alkahtani, 2015). S druge strane, namjera napuštanja posla može biti smanjena utjecajem dobrog odnosa s nadređenom osobom (Yanchus i sur., 2017), dobrom radnom okolinom, uključujući fizičke uvjete rada, organizacijsku klimu i zadovoljstvo kolegama (Kurniawaty i sur., 2019). Neka istraživanja pokazuju kako radni staž može predstavljati svojevrsni zaštitni faktor napuštanju posla, odnosno postavlja se pretpostavka kako oni zaposlenici

koji su proveli dulje vrijeme u nekoj organizaciji, stvaraju jače veze sa svojim poslom i organizacijom što im otežava napuštanje posla, iako nisu u potpunosti zadovoljni istim (Karatepe i Karatepe, 2010). Kao jedna od najvećih negativnih posljedica namjere napuštanja posla navodi se visoki organizacijski trošak koji se očituje u mnogim sferama organizacije. Osim vidljivih troškova, poput troškova regrutacije, otpremnine, privremenih radnika, formalnog osposobljavanja novog zaposlenika i slično, u organizaciji javljaju se mnogi skriveni troškovi (Alkahtani, 2015). Takvi troškovi uključuju povećanu administraciju, gubitak produktivnosti i organizacijskog znanja, propuštene rokove, smanjenu motivaciju kod preostalih zaposlenika radi preuzimanja dodatnih zadataka, smanjenje organizacijskog morala, gubitak klijenata, narušavanja odnosa s klijentima te posljedično mogu dovesti do dodatnog odljeva zaposlenika što opet dovodi do lančane reakcije (Alkahtani, 2015). Upravo posljednje navedeno ukazuje na važnost praćenja namjere napuštanja posla u organizaciji te fokus na faktore koji mogu utjecati na tu namjeru.

#### *1.6. Zadovoljstvo poslom, traumatski stres i namjera napuštanja posla probacijskih službenika*

Iako je zadovoljstvo poslom, doživljeni stres te namjera napuštanja posla probacijskih službenika relativno rijetko istraživana tema, u zadnje vrijeme postaje predmet interesa stručnjaka. Osim same prirode posla koja uključuje preuzimanje dualne uloge, odnosno provođenja nadzora uz tretmanski rad s počiniteljima, dodatni pritisak mogu stvarati i visoka očekivanja koja se često stavljaju pred probacijsku službu u smislu rješavanja nekih od aktualnih problema kaznenopravnog sustava, učinkovitog reagiranja na kriminalitet, prevenciju kriminaliteta i zaštitu žrtava kaznenih djela (Kovčo Vukadin i Špero, 2015). Pored toga, klijenti probacijskih službenika mogu biti agresivni, manipulativni, nepredvidivi te ih može biti teško motivirati na promjenu (Vogelvang i sur., 2014). Sve navedeno može dovesti do stresnog radnog okruženja

#### *Zadovoljstvo poslom probacijskih službenika*

Ranije spomenute karakteristike rada probacijskih službenika u velikoj mjeri mogu utjecati na zadovoljstvo poslom. Iako pomažuće profesije općenito često izjavljuju o zadovoljstvu poslom potaknutim tretmanskim radom, odnosno pomaganjem drugima (Kišek Gverić, 2013; White i sur., 2005) probacijski službenici u svome se radu najčešće žale na pretjeranu papirologiju, koja često vremenski ograničava izravan rad s počiniteljima; broj predmeta koji su dodijeljeni jednom službeniku koji opet posljedično smanjuje vrijeme na raspolaganju za kvalitetan tretmanski rad; kao i nedovoljno vrednovanje same službe, u smislu organizacije rada koja je često više okrenuta

političkoj probitačnosti negoli praktičnom izvođenju (Maloić i Ricijaš, 2014a). Također, mnogi autori ukazuju na često nezadovoljstvo nadređenom osobom i komunikacijom unutar organizacije, u vidu nejasno definiranih ciljeva i nedostatka pružanja adekvatne pomoći i relevantnih informacija (Lambert i sur., 2002; Lambert i sur., 2006). Navedene odlike rada u probaciji mogu značajno utjecati na zadovoljstvo radom službenika koji rade u tom sustavu.

U kontekstu individualnih faktora koji mogu doprinijeti zadovoljstvu poslom u probaciji, dosadašnja istraživanja rijetko daju konzistentne rezultate. Za utjecaj spola i bračnog statusa na zadovoljstvo poslom, literatura pokazuje nekonzistentne rezultate, međutim u najvećoj mjeri ukazuje na nepostojanje značajne povezanosti (Paoline i sur., 2015; Leip i sur., 2017; Sigurbjörg, 2018). S druge strane za utjecaj dobi, stupnja obrazovanja i duljine radnog staža na zadovoljstvo poslom probacijskih službenika dobiveni rezultati većinom ukazuju na postojanje značajne povezanosti, međutim neki ukazuju na pozitivnu povezanost, a drugi na negativnu ili ne dobivaju značajnu povezanost uopće (Novak, 2009; Leip i sur., 2017; Byrd i sur., 2000; Sigurbjörg, 2018).

Zaključno, na zadovoljstvo poslom probacijskih službenika mogu utjecati mnogi faktori, kako povezani uz pojedinca koji radi u probaciji, tako i povezani sa samim odrednicama posla i organizacijom, no među najčešće spominjanim prediktorima nezadovoljstva poslom probacijskih službenika u literaturi spominje se doživljeni stres (Rhineberger-Dunn i Mack, 2020).

#### *Traumatski stres probacijskih službenika*

Literatura općenito pokazuje visoke razine doživljenog stresa te sagorijevanja kod probacijskih službenika (Ersayan i sur., 2022; Whitehead i Lindquest, 1985, prema Maloić i Ricijaš, 2014a). Kako je ranije spomenuto, stres na radnom mjestu u probaciji u najvećoj mjeri proizlazi iz rada s traumatiziranim pojedincima, velikog opsega samog posla, ograničenih resursa te visokih očekivanja (Hsieh i sur., 2015; Ludick i Figley, 2017). Iako rezultati istraživanja o prediktorima stresa na poslu ne daju uvijek jednoznačne rezultate, generalno se pokazuje kako više stresa doživljaju oni s duljim stažem u probaciji te oni koji smatraju da nisu adekvatno plaćeni za svoj posao (Simmons i sur., 1997, prema Rhineberger-Dunn i Mack, 2020). Doživljeni stres probacijskih službenika dodatno pojačava nerijetki traumatski karakter njihovog posla. Rezultati istraživanja pokazuju kako su zaposlenici probacijske službe izloženi traumatskim iskustvima na dnevnoj bazi te nerijetko razvijaju simptome sekundarnog traumatskog stresa (Dreier i Wright, 2011). Kontinuirano izlaganje stresnim i traumatskim situacijama može dovesti do ranije

spomenutog sagorijevanja (Klemenčić, 2022). Stres na poslu, neovisno o traumatskom karakteru, u literaturi je konzistentno povezan s namjerom napuštanja posla (Pang i sur., 2020; Jing i sur., 2022).

### *Namjera napuštanja posla probacijskih službenika*

Namjera probacijskih službenika da napuste svoj posao u dosadašnjim se istraživanjima pokazuje vrlo visokom. Tako Lewis i suradnici (2013) izjavljuju da gotovo polovica populacije probacijskih službenika tvrdi kako bi napustili svoj posao čim bi im se ukazala bolja prilika. Također, Tippins (2016) pronalazi kako stopa stvarnog napuštanja posla među probacijskim službenicima iznosi 51%.

Slijedom navedenog, ovo će istraživanje nastojati ispitati koliko su probacijski službenici u Hrvatskoj zadovoljni svojim poslom, razmišljaju li i u kojoj mjeri o napuštanju posla te u kojoj su mjeri izloženi traumatskim stresnim iskustvima vezanim uz svoj posao. S obzirom da ova tema nije u takvom obliku istraživana na području Hrvatske, rezultati ovog istraživanja dat će vrijedne informacije o odnosu probacijskih službenika u Hrvatskoj prema svome poslu te mogu biti korisni kao podloga za poduzimanje konkretnih aktivnosti poboljšanja radnog statusa probacijskih službenika i predstavljati putokaz za unaprjeđenje probacijskog sustava općenito.

## **2. Ciljevi i problemi**

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati koliko su probacijski službenici u RH zadovoljni svojim poslom, u kojoj se mjeri osjećaju izloženi traumatskim stresnim iskustvima, u kojoj mjeri doživljavaju sagorijevanje na radnom mjestu, razmišljaju li i u kojoj mjeri o napuštanju posla te utvrditi odnos između zadovoljstva poslom i izloženosti traumatskim stresnim iskustvima te sagorijevanja. S obzirom na ciljeve, postavljaju se sljedeći istraživački problemi i hipoteze:

1. Ispitati stupanj zadovoljstva poslom i namjeru napuštanju posla probacijskih službenika u RH.

H1: Očekuje se kako će probacijski službenici u prosjeku iskazivati negativne stavove prema poslu te u većoj mjeri izjavljivati o namjeri napuštanja posla.

2. Ispitati profesionalnu kvalitetu života probacijskih službenika u RH kroz tri domene: sekundarni traumatski stres, sagorijevanje i zadovoljstvo radi suosjećanja.  
H2: Očekuje se kako će probacijski službenici u prosjeku postizati visoke rezultate na sve tri domene, odnosno da će izjavljivati o visokim razinama doživljenog sekundarnog traumatskog stresa kao i sagorijevanja, ali će istovremeno generalno postizati visoke rezultate u domeni zadovoljstva radi suosjećanja.
3. Ispitati povezanost između zadovoljstva poslom i namjere napuštanja posla probacijskih službenika u RH te triju domena profesionalne kvalitete života i radnog staža u probaciji.  
H3: Očekuje se statistički značajna negativna povezanost između zadovoljstva poslom, domena sekundarni traumatski stres i sagorijevanje, radnog staža u probaciji te namjere napuštanja posla, na način da će oni pojedinci koji iskazuju veće zadovoljstvo poslom u manjoj mjeri izjavljivati o izloženosti sekundarnom traumatskom stresu i sagorijevanju, imati kraći staž u probacijskoj službi te u manjoj mjeri iskazivati namjeru napuštanja posla.  
H4: Očekuje se statistički značajna pozitivna povezanost između zadovoljstva poslom i domene zadovoljstva radi suosjećanja, na način da će oni pojedinci koji iskazuju veće zadovoljstvo poslom u većoj mjeri izjavljivati o zadovoljstvu radi suosjećanja.  
H5: Očekuje se statistički značajna pozitivna povezanost između namjere napuštanja posla, domena sekundarni traumatski stres i sagorijevanje te radnog staža u probaciji, na način da će oni pojedinci koji iskazuju veću namjeru napuštanja posla u većoj mjeri izjavljivati o izloženosti sekundarnom traumatskom stresu i sagorijevanju te imati duži staž u probacijskoj službi.  
H6: Očekuje se statistički značajna negativna povezanost između namjere napuštanja posla i ukupnog zadovoljstva poslom, kao i zadovoljstva pojedinačnim domenama zadovoljstva poslom te domene zadovoljstva radi suosjećanja, na način da će oni pojedinci koji iskazuju višu namjeru napuštanja posla izjavljivati o manjem zadovoljstvu poslom i pojedinačnim domenama zadovoljstva poslom, kao i u manjoj mjeri izjavljivati o zadovoljstvu radi suosjećanja
4. Ispitati doprinos triju domena profesionalne kvalitete života (sekundarni traumatski stres, sagorijevanje i zadovoljstvo radi suosjećanja) te radnog staža u probaciji u predviđanju zadovoljstva poslom.

H7: Očekuje se da će model kvalitete života i radnog staža značajno predviđati zadovoljstvo poslom probacijskih službenika.

H8: Očekuje se da će sekundarni traumatski stres, sagorijevanje i radni staž u probaciji biti negativni značajni prediktori zadovoljstva poslom, dok će zadovoljstvo radi suosjećanja biti pozitivni značajni prediktor zadovoljstva poslom.

5. Ispitati doprinos triju domena profesionalne kvalitete života (sekundarni traumatski stres, sagorijevanje i zadovoljstvo radi suosjećanja), ukupnog zadovoljstva poslom te radnog staža u probaciji u predviđanju namjere napuštanja posla.

H9: Očekuje se da će model profesionalne kvalitete života, zadovoljstva poslom te radnog staža značajno predviđati namjeru napuštanja posla probacijskih službenika.

H10: Očekuje se da će sekundarni traumatski stres, sagorijevanje i radni staž u probaciji biti pozitivni značajni prediktori namjere napuštanja posla, dok će zadovoljstvo radi suosjećanja i zadovoljstvo poslom biti negativni značajni prediktori namjere napuštanja posla.

### **3. Metoda**

#### *3.1. Uzorak*

U istraživanju je sudjelovalo ukupno 75 sudionika koji su zaposleni u Središnjem uredu ili nekom od 14 probacijskih ureda u Republici Hrvatskoj. Najveći broj sudionika bio je iz probacijskog ureda Zagreb I (17,3%) dok je najmanji broj sudionika bio iz ureda u Sisku i Vukovaru (po 2,7%). Po 9,3% sudionika bilo je iz probacijskog ureda Osijek i Zagreb II te Središnjeg ureda, 8% iz probacijskog ureda Bjelovar, po 6,7% iz probacijskih ureda Pula i Rijeka, po 5,3% iz probacijskih ureda Požega i Split te po 4% iz ureda Dubrovnik, Gospić, Varaždin te Zadar. Većina sudionika, odnosno njih 63 (84%), bile su žene, dok je muškaraca bilo 12 (16%). Prosječna dob sudionika bila je 44,51 godinu (SD = 8,630), medijan iznosi 45, a raspon dobi iznosio je 28 - 60 godina. S obzirom da je ovim uzorkom obuhvaćeno oko 80% svih probacijskih službenika u RH, uzorak se može smatrati u velikoj mjeri reprezentativnim.

#### *3.2. Instrumenti*

U istraživanju korištena su ukupno tri instrumenta: Namjera napuštanja posla (eng. *Turnover Intentions*; Michaels i Spector, 1982); Upitnik o zadovoljstvu poslom (eng. *Job Satisfaction*

*Survey*; Spector, 1985) i skala Profesionalne kvalitete života (eng. *Professional Quality of Life Questionnaire*; Stamm, 2010). Korišteni instrumenti slobodni su za korištenje te su prva dva upitnika prevedena za svrhe ovog istraživanja, dok je za korištenje hrvatskog prijevoda skale Profesionalne kvalitete života dobivena suglasnost (Deisinger, 2020). Od sudionika prikupljeni su i sociodemografski podaci koji se odnose na probacijski ured u kojem su zaposleni, njihov spol, dob, radni staž (ukupni, u pravosuđu te u probaciji), broj organizacija u kojima su dosad radili, stručnu spremu te bračni status.

### *Namjera napuštanja posla*

Namjera napuštanja posla procjenjuje se skalom *Namjera preokreta (Turnover Intentions - TI)* (Michaels i Spector, 1982). Navedena skala sastoji se od tri čestice – „Često ozbiljno razmišljam o napuštanju trenutnog posla“, „Namjeravam dati otkaz na sadašnjem poslu“ te „U potrazi sam za drugim poslom“ – na koje sudionici odgovaraju na skali od 1 („Uopće se ne slažem“) do 6 („U potpunosti se slažem“). Ukupan rezultat dobiva se zbrajanjem odgovora svih triju čestica te može varirati od 3 do 18. Veći ukupni rezultat na skali upućuje na veću namjeru napuštanja posla. Michaels i Spector (1982) izjavljuju o zadovoljavajućoj pouzdanosti ove skale, odnosno Cronbach alfa iznosi 0,78. Dobivena vrijednost Cronbach alfe u ovom istraživanju za ovu skalu iznosi ,89 što je zadovoljavajuća pouzdanost.

### *Zadovoljstvo poslom*

Zadovoljstvo poslom mjeri se *Upitnikom o zadovoljstvu poslom (Job Satisfaction Survey – JSS)* (Spector, 1985). JSS sastoji se od ukupno 36 čestica raspoređenih ravnomjerno na 9 subskala - plaća (npr. „Mislim da sam primjereno plaćen/a za obavljanje svog posla“), napredovanje (npr. „Na mom poslu je zapravo vrlo malo prilika za promaknuće“), nadređeni (npr. „Moja/a nadređeni/a je nepravedan/na prema meni“), benefiti (npr. „Nisam zadovoljan/na povlasticama koje dobivam za dobro obavljen posao“), nagrađivanje (npr. „Prepoznaje se i poštuje kad dobro obavljam svoje radne zadatke“), uvjeti rada (npr. „Imam previše obaveza na poslu“), radni kolege (npr. „Dragi su mi ljudi s kojima radim“), obilježja posla (npr. „Ponekad osjećam kako je moj posao besmislen“) te komunikacija (npr. „Komunikacija u ovoj organizaciji doima se dobra“). Sudionici na svaku od čestica odgovaraju na skali Likertovog tipa od 1 („Uopće se ne slažem“) do 6 („U potpunosti se slažem“). Ukupan rezultat za svaku subskalu računa se kao suma odgovora na sve četiri čestice (uzimajući u obzir obrnuto kodirane čestice), dok se ukupan rezultat na upitniku računa kao zbroj



svih čestica. Raspon ukopnog rezultata kreće se između 36 i 216 te veći rezultat na subskalama te veći ukupni rezultat upućuju na veće zadovoljstvo tim aspektom posla, odnosno poslom općenito. Spector (1997) izvještava o visokoj unutarnjoj konzistenciji skale, odnosno Cronbach alfa za cijelu skalu iznosi .91, dok se za subskele kreće između .60 i .82. U ovom istraživanju vrijednosti Cronbach alfa koeficijentata iznose redom: ,75 za subskalnu plaća, ,77 za subskalnu promaknuće, ,79 za subskalnu nadređeni, ,52 za subskalnu benefiti, ,68 za subskalnu nagrade, ,41 za subskalnu procedure, ,80 za subskalnu kolege, ,73 za subskalnu posao, ,55 za subskalnu komunikacija te ,87 za ukupni rezultat na skali. Dobivene pouzdanosti djelomično su zadovoljavajuće.

### *Sagorijevanje na poslu i trauma*

Sagorijevanje na poslu i doživljena trauma mjere se skalom *Profesionalne kvalitete života (Professional Quality of Life Questionnaire – ProQOL 5)* (Stamm, 2010) (prijevod: Deisinger, 2020). ProQOL 5 sastoji se od 30 čestica te mjeri profesionalnu kvalitetu života u tri domene: sekundarni traumatski stres (*secondary traumatic stress – STS*) (npr. „Mislim da je na mene možda utjecao traumatski stres mojih klijenata“), sagorijevanje (*burnout*) (npr. „Osjećam se iscrpljeno zbog svojeg posla“) i zadovoljstvo radi suosjećanja (*compassion satisfaction – CS*) (npr. „Osjećam zadovoljstvo što mogu pomagati drugima“). Svaka domena procjenjuje se na 10 čestica na koje sudionici odgovaraju na skali Likertovog tipa od 1 („Nikad“) do 5 („Jako često“). Ukupan rezultat računa se zasebno za svaku domenu kao suma odgovora na pripadnim česticama, s time da veći rezultat upućuje na izraženije simptome pojedine domene. Ukupan rezultat za svaku subskalnu može se kretati između 10 i 50, s time da se rezultat manji ili jednak 22 smatra kao niska razina izraženosti pojedine domene, rezultat između 23 i 41 smatra se umjerenom izraženosti pojedine domene, a rezultat viši ili jednak 42 smatra se visokom izraženosti pojedine domene (Stamm, 2010). Stamm (2010) u svojem radu dobiva visoke razine unutarnje konzistencije, odnosno Cronbach alfe iznose .81 za domenu sekundarni traumatski stres, .75 za sagorijevanje te .88 za zadovoljstvo suosjećanjem. U ovom istraživanju dobivene Cronbach alfe iznose: ,80 za domenu sekundarni traumatski stres, ,66 za sagorijevanje te ,87 za zadovoljstvo suosjećanjem, odnosno pouzdanost subskala sekundarni traumatski stres i zadovoljstvo suosjećanjem zadovoljavajuća je, dok je pouzdanost subskale sagorijevanje niska, ali prihvatljiva.

### 3.3. Postupak

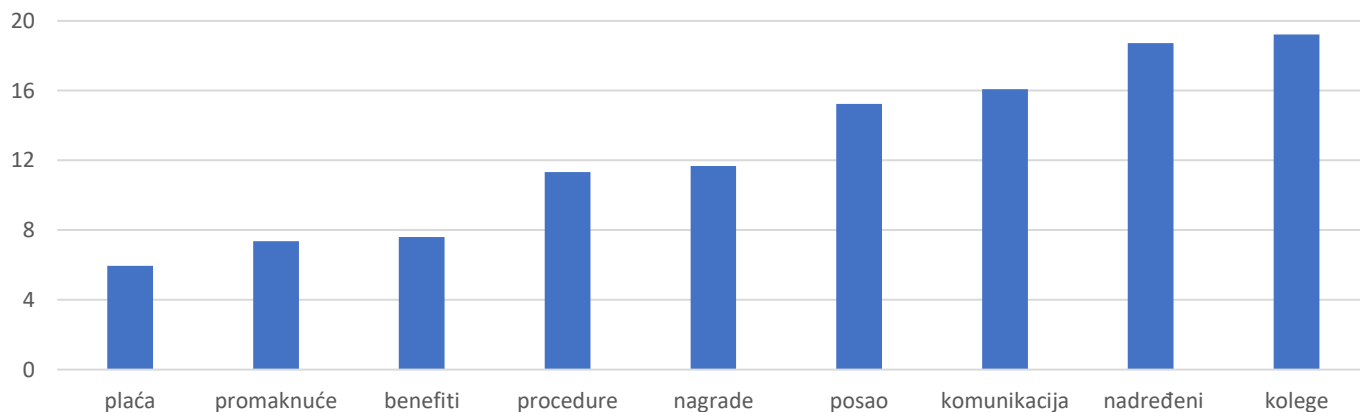
Istraživanje je provedeno *online* putem od 14. travnja do 03. listopada 2023. godine. Anketni upitnik kreiran je putem Google Forms obrasca te je poveznica za istraživanje prosljeđena na sve probacijske urede u Republici Hrvatskoj putem elektroničke pošte. Prije samog pristupanja upitniku, sudionici su bili informirani o cilju i trajanju istraživanja te im je zajamčena anonimnost. Prvi dio upitnika sadržavao je pitanja o sociodemografskim karakteristikama sudionika, a potom su sudionici ispunjavali redom: skalu Namjera preokreta, Upitnik o zadovoljstvu poslom te skalu Profesionalne kvalitete živote. Nakon ispunjavanja posljednjeg upitnika sudionicima se zahvalilo na sudjelovanju u istraživanju.

## 4. Rezultati

Za analizu podataka korišten je IBM SPSS program. Prije samih analiza koje su se koristile kako bi se odgovorilo na postavljene probleme, provedena je deskriptivna analiza. Također, Kolmogorov-Smirnov testom analizirana je normalnost distribucija svih korištenih varijabli. S obzirom da većina varijabli odstupa od normalne distribucije, prikazani su i indeksi asimetričnosti i spljoštenosti. Distribucija se može smatrati normalnom ukoliko se vrijednosti indeksa asimetrije kreću između  $-3$  i  $+3$ , a vrijednosti indeksa spljoštenosti između  $-10$  i  $+10$  (Kline, 2005). S obzirom da sve varijable zadovoljavaju jedan od navedena dva uvjeta za normalnu distribuciju, prilikom analize rezultata korištene su parametrijske statističke metode.

**Tablica 1.***Osnovni deskriptivni podaci varijabli uključenih u istraživanje (N=75)*

	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Asimetričnost</i>	<i>Spljoštenost</i>	<i>K-S test</i>
Zadovoljstvo poslom (JSS) – ukupni rezultat	64	188	113,20	2,353	,53	1,537	,200
JSS - plaća	4	17	5,95	,362	1,866	2,757	,000*
JSS – promaknuće	4	24	7,37	,472	1,446	2,521	,000*
JSS – nadređeni	4	24	18,72	,556	-1,141	,918	,000*
JSS – benefiti	4	16	7,61	,343	,718	-,121	,000*
JSS – nagrade	4	21	11,67	,478	,192	-,502	,036
JSS – procedure	4	22	11,33	,405	,277	,254	,200
JSS – kolege	8	24	19,23	,502	-,661	-,605	,001
JSS – posao	5	24	15,24	,457	-,112	-,096	,078
JSS – komunikacija	8	24	16,08	,428	,010	-,449	,200
Zadovoljstvo radi suosjećanja (CS)	23	50	36,15	,652	-,063	-,046	,200
Sagorijevanje	15	34	23,85	,499	,142	-,297	,200
Sekundarni traumatski stres (STS)	10	32	19,59	,591	,557	-,439	,000*
Namjera napuštanja posla (TI)	3	18	9,15	,439	,208	-,441	,200
Radni staž u probaciji (u mjesecima)	6	163	105,36	5,064	-,759	-,526	,000*

\* $p < ,01$ **Slika 1.***Grafički prikaz aritmetičkih sredina pojedinih domena zadovoljstva poslom*

U *Tablici 1* prikazane su prosječne vrijednosti korištenih skala i varijabli. Aritmetička sredina ukupnog rezultata na skali zadovoljstva poslom iznosi 113,20 ( $SD = 2,353$ ) što ukazuje na to da su probacijski službenici u Hrvatskoj generalno prosječno zadovoljni svojim poslom. Od devet subskala zadovoljstva poslom najvišu aritmetičku sredinu ima subskala zadovoljstvo kolegama ( $M = 19,23$ ,  $SD = ,502$ ). Zatim slijedi subskala zadovoljstvo nadređenom osobom ( $M = 18,72$ ,  $SD = ,556$ ) i subskala zadovoljstva komunikacijom ( $M = 16,08$ ,  $SD = ,428$ ). Nakon njih slijede subskale zadovoljstvo samim poslom ( $M = 15,24$ ,  $SD = ,457$ ), nagradama ( $M = 11,67$ ,  $SD = ,478$ ) i procedurama ( $M = 11,33$ ,  $SD = ,405$ ). Zatim slijede subskale zadovoljstvo benefitima ( $M = 7,61$ ,  $SD = ,343$ ) i mogućnostima za promaknuće ( $M = 7,37$ ,  $SD = ,472$ ). Najnižu aritmetičku sredinu ima subskala zadovoljstvo plaćom ( $M = 5,95$ ,  $SD = ,362$ ). Na *Slici 1*. prikazane su prosječne vrijednosti pojedinih domena zadovoljstva poslom. S obzirom na teorijski raspon svake od subskala možemo pretpostaviti da su probacijski službenici u Hrvatskoj u velikoj mjeri na poslu zadovoljni kolegama, nadređenom osobom, komunikacijom i samim poslom. Zatim u umjerenoj mjeri zadovoljni su nagradama i procedurama na poslu, dok su u maloj mjeri zadovoljni benefitima i mogućnostima napretka te posljedično plaćom. Od tri subskale skale profesionalne kvalitete života, najveću aritmetičku sredinu ima subskala zadovoljstvo zbog suosjećanja ( $M = 36,15$ ,  $SD = ,652$ ), zatim sagorijevanje ( $M = 23,85$ ,  $SD = ,499$ ) te na kraju sekundarni traumatski stres ( $M = 19,59$ ,  $SD = ,591$ ). Prema priručniku same skale (Stamm, 2010) ovakvi rezultati ukazuju na to da probacijski službenici u Hrvatskoj u prosjeku doživljavaju umjerenu razinu zadovoljstva radi suosjećanja, ali istovremeno doživljavaju i umjerene razine sagorijevanja na poslu. S druge strane, razine doživljenog sekundarnog traumatskog stresa u prosjeku su niske. Prosječni ukupni rezultat na skali namjere napuštanja posla iznosi 9,15 ( $SD = ,439$ ) što, s obzirom na teorijski raspon skale, ukazuje na to da probacijski službenici u Hrvatskoj u manjoj mjeri razmišljaju o napuštanju posla. Prosječno vrijeme koje su sudionici ovog istraživanja zaposleni u probaciji iznosi 105,36 mjeseci ( $SD = 5,064$ ), odnosno imaju u prosjeku nešto manje od devet godina staža u probaciji. Postavljene hipoteze u prvom i drugom problemu ovog istraživanja djelomično su potvrđene.

**Tablica 2.***Pearsonovi koeficijenti korelacije korištenih varijabli*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
JSS – ukupno (1)	-														
Plaća (2)	,512 **	-													
Promaknuće (3)	,623 **	,386 **	-												
Nadređeni (4)	,554 **	,031	,189	-											
Benefiti (5)	,574 **	,498 **	,536 **	,068	-										
Nagrade (6)	,764 **	,581 **	,343 **	,397**	,506**	-									
Procedure (7)	,522 **	,318 **	,306 **	-,038	,394**	,331**	-								
Kolege (8)	,566 **	-,026	,039	,536**	,038	,264*	,073	-							
Posao (9)	,482 **	-,003	,290 *	,117	,039	,200	,203	,356 **	-						
Komunikacija (10)	,674 **	,186	,290*	,298**	,229*	,457**	,383 **	,446 **	,249 *	-					
CS (11)	,421**	,021	,243*	,197	-,016	,197	,107	,407 **	,731 **	,206	-				
Sagorijevanje (12)	-,525 **	-,191	-,346 **	-,122	-,280 *	-,373 **	-,267 *	-,360 **	-,531 **	-,300 **	-,635 **	-			
STS (13)	-,295 *	-,232 *	-,048	-,014	-,269 *	-,320 **	-,272 *	-,131	-,157	-,206	-,032	,493 **	-		
TI (14)	-,438 **	-,099	-,202	-,182	-,126	-,325 **	-,219	-,375 **	-,476 **	-,244 *	-,501 **	,492 **	,158	-	
Stož u probaciji (15)	-,191	-,044	-,076	-,184	,039	-,045	-,174	-,196	-,161	-,106	-,058	-,004	-,009	-,031	-

\*  $p < ,05$ ; \*\*  $p < ,01$

U *Tablici 2* prikazane su povezanosti korištenih varijabli u istraživanju. Postavljene hipoteze, navedene u trećem istraživačkom problemu djelomično su potvrđene. Ukupno zadovoljstvo poslom značajno je povezano sa svim varijablama osim s dužinom staža u probacijskoj službi. Značajnu negativno umjerenu povezanost, varijabla ukupnog zadovoljstva poslom ostvaruje sa sagorijevanjem ( $r = -,525, p < ,01$ ). Sljedeću, značajnu slabu negativnu povezanost, ostvaruje s varijablom namjera napuštanja posla ( $r = -,438, p < ,01$ ). Zatim slijedi značajna slaba pozitivna povezanost s varijablom zadovoljstvo radi suosjećanja ( $r = ,421, p < ,01$ ). Konačno, značajnu slabu negativnu povezanost ostvaruje s varijablom sekundarni traumatski stres ( $r = -,295, p < ,01$ ). Navedene korelacije ukazuju na to da je zadovoljstvo poslom povezano s višim razinama zadovoljstva zbog suosjećanja te nižim razinama sagorijevanja, sekundarnog traumatskog stresa kao i nižom izraženom namjerom napuštanja posla. Namjera napuštanja posla je statistički značajno povezana sa svim uključenim varijablama osim sekundarnim traumatskim stresom te duljinom staža u probaciji. Statistički značajnu umjerenu negativnu povezanost, namjera napuštanja posla postiže s varijablom zadovoljstvo radi suosjećanja ( $r = -,501, p < ,01$ ). Sljedeću, slabu značajnu pozitivnu povezanost, postiže s varijablom sagorijevanje ( $r = ,492, p < ,01$ ). Naposljetku, značajnu slabu negativnu povezanost, postiže s varijablom zadovoljstvo poslom ( $r = -,438, p < ,01$ ). Navedene korelacije pokazuju kako je jače izražena namjera napuštanja posla povezana s nižim razinama zadovoljstva radi suosjećanja kao i višim razinama sagorijevanja na poslu te nižim zadovoljstvom poslom. U kontekstu pojedinačnih subskala zadovoljstva poslom, namjera napuštanja posla statistički je značajno povezana s subskalama zadovoljstvo nagradama, zadovoljstvo kolegama, zadovoljstvo samim poslom te zadovoljstvo komunikacijom. Najveću statistički značajnu slabu negativnu povezanost postiže sa subskalom zadovoljstvo samim poslom ( $r = -,476, p < ,01$ ). Sljedeću najveću, značajnu negativnu slabu povezanost, postiže sa subskalom zadovoljstvo kolegama ( $r = -,375, p < ,01$ ). Sa rezultatom na subskali zadovoljstvo nagradama također postiže značajnu negativnu slabu povezanost ( $r = -,325, p < ,01$ ). Najnižu, iako statistički značajnu negativnu povezanost postiže sa subskalom zadovoljstvo komunikacijom ( $r = -,244, p < ,05$ ). Navedeni rezultati ukazuju na to kako pojedinci koji iskazuju slabije zadovoljstvo poslom, kolegama s kojima rade, nagradama koje dobivaju za svoj rad te komunikacijom u radnom okruženju, izjavljuju o većoj namjeri da će napustiti posao. Navedeno djelomično potvrđuje postavljenu hipotezu u trećem istraživačkom problemu. Visoka pozitivna statistički značajna povezanost dobivena je između subskala zadovoljstvo samim poslom te zadovoljstvo radi

suosjećanja ( $r = ,731, p < ,01$ ) što ukazuje na to da probacijski službenici koji iskazuju visoko zadovoljstvo samim poslom istovremeno izjavljuju o visokom zadovoljstvu radi mogućnosti pomaganja drugima kroz svoj posao.

**Tablica 3.**

*Rezultati multiple regresijske analize, predviđanje zadovoljstva poslom na temelju profesionalne kvalitete života te radnog staža u probaciji*

Prediktori	Kriterij – Zadovoljstvo poslom					
	<i>B</i>	<i>SE (b)</i>	$\beta$	<i>t</i>	Tolerancija	VIF
Zadovoljstvo radi suosjećanja	,665	,505	,184	1,317	,489	2,047
Sagorijevanje	-1,650	,757	-,350	-2,181*	,371	2,692
Sekundarni traumatski stres	-,473	,493	-,119	-,958	,624	1,603
Radni staž u probaciji	-,085	,046	-,183	-1,865	,993	1,007
	$R^2$	$R^2_{kor.}$	<i>df<sub>1</sub></i>	<i>df<sub>2</sub></i>		<i>F</i>
	,331	,293	4	70		8,658**

\*  $p < ,05$ , \*\*  $p < ,01$

Tablica 3 prikazuje rezultate multiple regresijske analize kojom se na temelju triju domena profesionalne kvalitete života i radnog staža u probaciji predviđalo ukupno zadovoljstvo poslom probacijskih službenika u Hrvatskoj. Rezultati ukazuju na djelomično potvrđivanje postavljene hipoteze, s obzirom da dvije od triju domena profesionalne kvalitete životom (zadovoljstvo radi suosjećanja i sekundarni traumatski stres) nisu značajni prediktori. Prema rezultatima vidljivo je kako model značajno predviđa zadovoljstvo poslom ( $F = 8,658, df_1 = 4, df_2 = 70, p < ,01$ ). Cijeli model zajedno objašnjava 29,3% varijance zadovoljstva poslom te sadrži jedan značajni prediktor – sagorijevanje ( $\beta = -2,181, p < ,05$ ). Drugim riječima, viši stupanj sagorijevanja predviđa niže ukupno zadovoljstvo poslom. Ovaj rezultat ukazuje kako je u većoj mjeri doživljeno sagorijevanje na poslu povezano sa nižim zadovoljstvom na poslu.

**Tablica 4.**

*Rezultati multiple regresijske analize, predviđanje namjere napuštanja posla na temelju ukupnog zadovoljstva poslom, profesionalne kvalitete života, te radnog staža u probaciji*

Prediktori	Kriterij – Namjera napuštanja posla					
	<i>B</i>	<i>SE (b)</i>	<i>B</i>	<i>t</i>	Tolerancija	VIF
Zadovoljstvo poslom	-,045	,022	-,240	-2,007*	,669	1,495
Zadovoljstvo radi suosjećanja	-,190	,095	-,282	-1,992*	,477	2,097
Sagorijevanje	,173	,146	,196	1,186	,348	2,875
Sekundarni traumatski stres	-,014	,092	-,019	-,155	,616	1,624
Radni staž u probaciji	-,008	,009	-,093	-,925	,946	1,057
	<i>R</i> <sup>2</sup>	<i>R</i> <sup>2</sup> <sub>kor.</sub>	<i>df</i> <sub>1</sub>	<i>df</i> <sub>2</sub>	<i>F</i>	
	,342	,295	5	69	7,182**	

\*  $p < ,05$ , \*\*  $p < ,01$

Tablica 4 prikazuje rezultate multiple regresijske analize kojom se na temelju ukupnog zadovoljstva poslom, triju domena profesionalne kvalitete života te radnog staža u probaciji predviđala namjera napuštanja posla probacijskih službenika u Hrvatskoj. Rezultati ukazuju na djelomično potvrđivanje postavljene hipoteze, s obzirom da se sagorijevanje, sekundarni traumatski stres i radni staž u probaciji nisu pokazali značajnim prediktorima. Prema rezultatima vidljivo je kako analizirani model značajno predviđa namjeru napuštanja posla ( $F = 7,182$ ,  $df_1 = 5$ ,  $df_2 = 69$ ,  $p < ,01$ ). Cijeli model zajedno objašnjava 29,5% varijance namjere napuštanja posla te sadrži dva značajna prediktora – ukupno zadovoljstvo poslom ( $\beta = -2,007$ ,  $p < ,05$ ) te zadovoljstvo radi suosjećanja ( $\beta = -1,992$ ,  $p < ,05$ ). Ovakvi rezultati ukazuju na očekivan smjer povezanosti, odnosno ukazuju na manje izraženu namjeru napuštanja posla kod onih probacijskih službenika koji su u većoj mjeri zadovoljni svojim poslom te postižu više razine zadovoljstva radi suosjećanja.

## 5. Rasprava

Ovo istraživanje provedeno je kako bi se utvrdile neke odrednice zadovoljstva poslom i izloženosti traumatskim stresnim iskustvima probacijskih službenika u Hrvatskoj. Također, cilj istraživanja bio je istražiti postoji li povezanost između devet domena zadovoljstva poslom, sekundarnog traumatskog stresa, sagorijevanja na poslu, zadovoljstva radi suosjećanja, namjere



napuštanja posla te dužine radnog staža u probaciji u populaciji probacijskih službenika u RH. Još jedan od ciljeva bio je istražiti mogućnost predviđanja zadovoljstva poslom na temelju modela koji uključuje tri domene profesionalne kvalitete života (sekundarni traumatski stres, sagorijevanje i zadovoljstvo radi suosjećanja) i duljinu radnog staža u probaciji. Konačno, pokušala se utvrditi mogućnost predviđanja namjere napuštanja posla na temelju modela koji uključuje ukupno zadovoljstvo poslom, tri domene profesionalne kvalitete života i duljinu radnog staža u probaciji.

Prvotno, pretpostavljeno je da će probacijski službenici općenito iskazivati negativne stavove prema svom poslu, odnosno bit će nezadovoljni svojim poslom te će u većoj mjeri izjavljivati o namjeri da napuste svoj posao. Također, pretpostavilo će da će probacijski službenici u Hrvatskoj iskazivati visoke razine sekundarnog traumatskog stresa, sagorijevanja na poslu, kao i zadovoljstva radi suosjećanja. Nadalje, pretpostavilo se kako će zadovoljstvo poslom biti značajno negativno povezano sa sekundarnim traumatskim stresom, sagorijevanjem, namjerom napuštanja posla te duljinom radnog staža u probaciji. Također, pretpostavljeno je da će zadovoljstvo poslom biti statistički značajno pozitivno povezano sa zadovoljstvom radi suosjećanja. Drugim riječima očekivalo se kako će oni probacijski službenici koji su zadovoljniji svojim poslom izjavljivati o niskim razinama sekundarnog traumatskog stresa i sagorijevanja, neće iskazivati namjeru da napuste svoj posao, iskazivat će visoke razine zadovoljstva radi suosjećanja te imati kraći radni staž u samoj probaciji. Jednako tako, pretpostavilo se da će namjera napuštanja posla biti značajno negativno povezana s devet domena zadovoljstva poslom, kao i ukupnim zadovoljstvom poslom te zadovoljstvom radi suosjećanja, dok se za domene sekundarni traumatski stres i sagorijevanje te duljinu radnog staža u probaciji očekivalo da će biti značajno pozitivno povezane s namjerom napuštanja posla. Nadalje, postavilo se pitanje predviđanja zadovoljstva poslom na temelju navedenih domena profesionalne kvalitete života te ukupnog staža u probaciji. Drugim riječima, pretpostavilo se da će model koji uključuje doživljeni sekundarni traumatski stres, sagorijevanje na poslu, zadovoljstvo radi suosjećanja te duljinu staža u probaciji značajno doprinijeti objašnjavanju zadovoljstva poslom te da će svaki prediktor u modelu biti značajan. Jednako se tako nastojalo predvidjeti namjeru napuštanja posla temeljem devet subskala zadovoljstva poslom, trima domenama profesionalne kvalitete života te radnim stažem u probaciji. Navedene hipoteze ispitane su deskriptivnom analizom, Pearsonovim koeficijentom korelacije te multiplom regresijskom analizom.

### *5.1. Zadovoljstvo poslom i namjera napuštanja posla probacijskih službenika u Republici Hrvatskoj*

Kako bi se odgovorilo na prvi postavljeni istraživački problem korištene su metode deskriptivne statistike kojima se nastojalo opisati neke aspekte zadovoljstva poslom probacijskih službenika u Hrvatskoj. Dobiveni rezultati djelomično potvrđuju postavljene hipoteze da će probacijski službenici u Hrvatskoj u prosjeku iskazivati negativne stavove prema poslu te će u većoj mjeri izjavljivati o namjeri napuštanja o posla. S obzirom na rezultate možemo pretpostaviti kako su probacijski službenici u Hrvatskoj u prosjeku umjereno zadovoljni svojim poslom, odnosno aritmetička sredina njihovih odgovara nalazi se blizu sredine teorijskog raspona, s time da se više kreće prema nižim vrijednostima, odnosno nezadovoljstvu poslom. Od aspekata zadovoljstva poslom probacijski službenici u Hrvatskoj postižu najviše rezultate na subskali zadovoljstvo kolegama, nadređenom osobom i komunikacijom na poslu, odnosno sviđaju im se ljudi s kojima rade i nemaju puno svađa i nesuglasica s njima, smatraju da je njihova nadređena osoba kompetentna i pravedna te pokazuje interes za svoje podređene te smatraju da je komunikacija na njihovom poslu dobra, ciljevi organizacije su jasni te radni zadaci dobro objašnjeni. S druge strane, probacijski službenici u Hrvatskoj postižu najniže rezultate na subskalama zadovoljstvo plaćom, prilikama za promaknuće i benefitima, odnosno smatraju da nisu adekvatno plaćeni za posao koji rade i ne dobivaju dovoljno povišica, smatraju da nema puno prilika za napredak na njihovom radnom mjestu, kako za njih tako i za njihove kolege te nisu zadovoljni paketom beneficija. U kontekstu namjere napuštanja posla, probacijski službenici u Hrvatskoj imaju umjereno izraženu namjeru napustiti svoj posao, s time da se aritmetička sredina kreće više prema nižim vrijednostima, odnosno nižoj iskazanoj namjeri napuštanja posla.

Dobiveni rezultati djelomično su u skladu s rezultatima prijašnjih istraživanja. S obzirom na dualnu ulogu koju probacijski službenici moraju preuzeti u svome radu, odnosno istovremeno brinuti o nadzoru počinitelja kaznenih djela te im pružati pomoć u rehabilitacijskom smislu, opseg posla, često ograničene resurse te visoke razine stresa općenito, ali i stresa često traumatskog karaktera za očekivati je da su probacijski službenici generalno nezadovoljni svojim poslom (Vlada Republike Hrvatske, 2024; Hsieh i sur., 2015; Kovčo Vukadin i Špero, 2015; Rhineberger-Dunn i Mack, 2020; Ersayan i sur., 2022). Rezultati ovog istraživanja pokazuju relativno izraženo nezadovoljstvo kod probacijskih službenika što se slaže sa dosadašnjim nalazima. Međutim,

postoje neke razlike u određenim aspektima zadovoljstva poslom u probacijskoj službi. Lambert i suradnici (2002; 2006) zaključuju kako su jedni od većih izvora nezadovoljstva poslom zaposlenika u probacijskoj službi odnos s nadređenom osobom i komunikacija na poslu. Rezultati ovog istraživanja ne potvrđuju te nalaze, odnosno probacijski službenici u Hrvatskoj postižu visoki prosječni rezultat u domeni zadovoljstva nadređenom osobom, kao i procesima komunikacije u organizaciji. Zadovoljstvo nadređenom osobom i komunikacijom u organizaciji, moglo bi biti i jedan od razloga zašto je sveukupno zadovoljstvo poslom probacijskih službenika u Hrvatskoj više nego je očekivano.

U kontekstu namjere napuštanja posla, prijašnja istraživanja pokazuju kako probacijski službenici u velikoj mjeri razmišljaju o napuštanju svoga posla. Tako Lewis i suradnici (2013) navode da bi gotovo polovica probacijskih službenika napustili svoj posao čim bi im se ukazala bolja prilika. Nasuprot tome, prema rezultatima ovog istraživanja, probacijski službenici u Hrvatskoj u prosjeku ne iskazuju visoku namjeru za napuštanjem posla, što bi se možda moglo objasniti pozitivnom organizacijskom klimom i dobrim međuljudskim odnosima koji podupiru odluku o ostanku na poslu. Kurnjaway i suradnici (2019) ističu da organizacijska klima i zadovoljstvo kolegama utječu na namjeru napuštanja posla na način da oni pojedinci koji izražavaju visoko zadovoljstvo svojim kolegama i organizacijskom klimom u manjoj mjeri razmišljaju o napuštanju posla. S obzirom da probacijski službenici u ovom istraživanju u velikoj mjeri svoje kolege smatraju dragima i kompetentnima, ugodno im je raditi s njima te se svađe i nesuglasice javljaju rijetko, moguće je da isto predstavlja svojevrsni „zaštitni faktor“ u radu probacijskih službenika te oni u manjoj mjeri žele i razmišljaju o napuštanju s trenutnog zaposlenja.

## *5.2. Profesionalna kvaliteta života probacijskih službenika u Republici Hrvatskoj*

Da bi se odgovorilo na drugi postavljeni problem korištene su metode deskriptivne analize kako bi se detaljnije opisale tri domene profesionalne kvalitete života probacijskih službenika u Hrvatskoj. Očekivalo se kako će probacijski službenici postizati visoke razine doživljenog sekundarnog traumatskog stresa, sagorijevanja i zadovoljstva radi suosjećanja. Dobiveni rezultati djelomično potvrđuju postavljene hipoteze. Rezultati na domeni zadovoljstva zbog suosjećanja pokazuju kako probacijski službenici u Hrvatskoj u umjerenom mjeri izjavljuju o zadovoljstvu radi pružanja pomoći drugima, odnosno doprinosu poslovnom okruženju i zajednici svojim radom. Na

domeni sagorijevanja dobiveni rezultati ukazuju na umjerene razine sagorijevanja, odnosno ispitanici izjavljaju o negativnim osjećajima vezanim uz njihov posao potaknutim visokim opsegom posla, osjećajima beznađa i poteškoćama u nošenju s vlastitim poslom u umjerenj razini. Naposljetku, na domeni sekundarni traumatski stres sudionici ovog istraživanja postižu niske rezultate, odnosno izjavljaju o slaboj posrednoj izloženosti jako stresnim ili traumatski stresnim iskustvima.

Navedeni rezultati djelomično se slažu s rezultatima prijašnjih koja pokazuju da pojedinci zaposleni u pomažućim strukama općenito iskazuju visoko zadovoljstvo radi mogućnosti pomaganja drugima, odnosno pozitivnog utjecanja na druge kroz tretmansi rad (Kišek Gverić, 2013; White i sur., 2005). S obzirom da se kao neke od zadaća probacijskih službenika u Hrvatskoj navode pružanje podrške počiniteljima kaznenih djela i usmjeravanje u socijalnoj integraciji, kao i naglašeni rehabilitacijski pristup probacijske službe (Kovčo Vukadin i sur., 2012; Vlada Republike Hrvatske, 2024; Ministarstvo pravosuđa i uprave, n.d.) očekivano je kako će hrvatski probacijski službenici izražavati visoke razine zadovoljstva zbog suosjećanja. Dobiveni rezultati ukazuju na umjerene razine zadovoljstva zbog suosjećanja kod probacijskih službenika u Hrvatskoj, što se djelomično slaže s očekivanjima.

U stručnoj literaturi postoji općenito suglasje o tome da zaposlenici čiji posao uključuje rad s ljudima, pogotovo u tretmanskobliku, češće doživljavaju sagorijevanje na radnom mjestu (Basinska i Gruszczynska, 2020; Leiter i Maslach, 2009). S obzirom da probacijska služba u Hrvatskoj naglašava rehabilitacijski pristup u svom radu te s obzirom da probacijski službenici u Hrvatskoj prema novijim podacima u prosjeku aktivno rade na 60 predmeta (Vlada Republike Hrvatske, 2024) očekivalo se kako će često biti pod stresom te postizati visoke rezultate na domeni sagorijevanja. Dobiveni rezultati ukazuju na umjerene razine doživljenog sagorijevanja što se djelomično slaže s rezultatima prijašnjih istraživanja koja pronalaze općenito visoke razine doživljenog stresa te sagorijevanja kod probacijskih službenika (Ersayan i sur., 2022; Whitehead i Lindquest, 1985, prema Maloić i Ricijaš, 2014a).

Konačno, u kontekstu sekundarnog traumatskog stresa dosadašnja istraživanja pokazuju kako su probacijski službenici u svome radu na dnevnoj bazi izloženi traumatskim iskustvima te često dolazi i do razvoja simptoma sekundarnog traumatskog stresa (Dreier i Wright, 2011; Ludick i Figley, 2017). Rezultati ovog istraživanja ukazuju na nisku prisutnost simptoma sekundarnog

traumatskog stresa što nije u skladu s dosadašnjim istraživanjima. Dobiveno neslaganje može značiti kako su predmeti na kojima rade probacijski službenici u Hrvatskoj u manjoj mjeri traumatskog karaktera, što je djelomično potvrđeno podacima Hrvatskog Sabora (2024) prema kojima se najveći broj počinjenih kaznenih djela u 2022. godini u Hrvatskoj odnosio na kaznena djela protiv imovine i javnog reda, koja su ipak generalno u manjoj mjeri traumatskog karaktera od kaznenih djela protiv primjerice života i tijela. Također, moguće je kako su probacijski službenici u Hrvatskoj razvili određenu razinu otpornosti koja im olakšava nošenje sa stresnim i teškim iskustvima. Navedenom može doprinijeti i ranije navedeno visoko zadovoljstvo odnosima s kolegama što može ukazivati i na uzajamnu kolegijalnu potporu u smislu dijeljenja stresnih iskustava.

### *5.3. Povezanost zadovoljstva poslom, namjere napuštanja posla, profesionalne kvalitete života te duljine radnog staža probacijskih službenika u Republici Hrvatskoj*

Ispitivanje moguće povezanosti između varijabli zadovoljstvo poslom, namjera napuštanja posla, profesionalna kvaliteta života i duljina radnog staža provedeno je putem korelacijske analize, kojom su djelomično potvrđene postavljene hipoteze.

Sve varijable osim radnog staža u probaciji pokazale su se značajno negativno povezane s ukupnim zadovoljstvom poslom, što je djelomično u skladu s prijašnjim nalazima. Prijašnji rezultati ukazuju na konzistentnu povezanost doživljenog stresa sa zadovoljstvom poslom (Rhineberger-Dunn i Mack, 2020), a jednako vrijedi i za sagorijevanje na poslu (Basinska i Gruszczynska, 2020), kao i za namjeru napuštanja posla (Alam i Asim, 2019). Značajna povezanost u ovom je istraživanju dobivena između ukupnog zadovoljstva poslom i sindroma sagorijevanja. S obzirom da sagorijevanje na poslu može dovesti do ozbiljnih posljedica kako na psihičko, tako i na fizičko zdravlje pojedinaca (Kim i sur., 2011; Ahola, 2007), nije začuđujuće da je i u ovom istraživanju potvrđena značajna povezanost između tih varijabli. S druge strane, neznačajna povezanost dobivena je između zadovoljstva poslom i duljine radnog staža u probaciji, što nije iznenađujuće, s obzirom da dosadašnja istraživanja ukazuju na nekonzistentnost u povezanosti između ovih varijabli (Byrd i sur., 2000; Sigurbjörg, 2018).

Rezultati pokazuju kako su oni pojedinci koji doživljavaju više razine zadovoljstva radi suosjećanja u većoj mjeri zadovoljni svojim poslom, što se slaže s rezultatima dosadašnjih istraživanja koja su pokazala kako su pojedinci koji se bave pomažućom profesijom, odnosno u

svome radu pružaju pomoć drugima kroz neki oblik tretmanskog rada u većoj mjeri zadovoljni svojim poslom (Kišek Gverić, 2013; White i sur., 2005). S obzirom da su probacijski službenici u Hrvatskoj usmjereni u velikoj mjeri na rehabilitaciju počinitelja kaznenih djela te im se isto postavlja kao jedan od ciljeva rada, a istovremeno svojim radom posljedično dovode do povećanja sigurnosti zajednice (Vlada Republike Hrvatske, 2024), očekivano je kako će postizanje istoga utjecati na povećanje njihovog zadovoljstva na poslu.

Dobiveni rezultati ukazuju na značajnu pozitivnu povezanost između domene sagorijevanja i namjere napuštanja posla, dok preostale dvije varijable nisu bili značajni korelati, što je djelomično u skladu s prijašnjim istraživanjima. Basinska i Gruszczynska (2020) utvrdili su kako pojedinci koji u većoj mjeri doživljavaju sagorijevanje na poslu iskazuju veću namjeru odlaska. Jednake rezultate dobivaju i Leiter i Maslach (2009) na populaciji medicinskih sestara, što je u skladu i s rezultatima ovog istraživanja. S druge strane, domena sekundarni traumatski stres nije se pokazala značajno povezanom s namjerom napuštanja posla, suprotno rezultatima ranijih istraživanja. Primjerice Pang i suradnici (2020) u svojem istraživanju dobivaju povezanost viših razina namjere napuštanja posla s višim razinama doživljenog sekundarnog traumatskog stresa u populaciji medicinskih sestara. Jednaku povezanost dobivaju i Jing i suradnici (2022) u istraživanju na medicinskom osoblju. Probacijski službenici, iako različiti od medicinskog osoblja, također u svom svakodnevnom radu vrše određenu vrstu tretmanskog rada te su izloženi sekundarnim traumatskim iskustvima kroz priče i iskustva ljudi s kojima rade. S obzirom na navedeno očekivalo se kako će i u populaciji probacijskih službenika više razine sekundarnog traumatskog stresa biti povezane s namjerom napuštanja posla. Dobiveno neslaganje može se objasniti općenito dobivenom niskom razinom sekundarnog traumatskog stresa na uzorku u ovom istraživanju, koja kao što je ranije navedeno može proizlaziti iz općenito manje predmeta traumatskog karaktera s kojima se probacijski službenici susreću u svome radu. Druga neznačajna povezanost dobivena je između duljine staža i namjere napuštanja posla. Prijašnji nalazi ne daju u potpunosti konzistentne nalaze u ovom kontekstu. S jedne strane neki autori tvrde da osoba s duljim stažem stvara jače veze sa svojom organizacijom što joj posljedično otežava donošenje odluke o napuštanju (Karatepe i Karatepe, 2010). S druge strane neki autori tvrde kako je dulji staž, konkretno u probaciji, povezan s većim razinama stresa koji posljedično dovodi i do veće namjere napuštanja posla (Simmons i sur., 1997, prema Rhineberger-Dunn i Mack, 2020). U ovom istraživanju dobivena je

niska neznačajna povezanost između ovih varijabli što se može objasniti općenito niskom razinom namjere napuštanja posla dobivenom ovim istraživanjem.

Posljednja hipoteza ovog problema pretpostavljala je kako će namjera napuštanja posla biti značajno negativno povezana s ukupnim zadovoljstvom poslom kao i s devet pojedinačnih domena te domenom zadovoljstva radi suosjećanja, što je djelomično i potvrđeno. Rezultati prijašnjih istraživanja pokazuju kako su zadovoljstvo poslom i njeni aspekti u značajnoj negativnoj korelaciji s namjerom napuštanja posla (Rhineberger-Dunn i Mack, 2020; Alkahtani, 2015; Yanchus i sur., 2017; Kurniawaty i sur., 2019). Jednako tako zadovoljstvo radi suosjećanja u literaturi se povezuje s višim zadovoljstvom posla koji onda posljedično utječe na smanjenu namjeru napuštanja posla (Kišek Gverić, 2013; White i sur., 2005). Rezultati ovog istraživanja ukazuju na to da je namjera napuštanja posla kod probacijskih službenika u Hrvatskoj povezana s nižim zadovoljstvom poslom, gdje se naglasak stavlja na zadovoljstvo dobivenim priznanjima za dobro obavljen posao, zadovoljstvo i dobre odnose s kolegama na poslu, zadovoljstvo i osjećaj ponosa na posao koji rade, zadovoljstvo komunikacijskim procesima u organizaciji te nižim zadovoljstvom radi mogućnosti pružanja pomoći drugima. S druge strane kao neznačajni korelati namjere napuštanja posla pokazali su se zadovoljstvo plaćom, prilikama za promaknuće, nadređenom osobom, benefitima i procedurama. Navedeno sugerira kako su probacijskim službenicima u Hrvatskoj u manjoj mjeri važni financijski paket i paket beneficija, prilike za promaknuće, nadređena osoba i procedure kada razmišljaju o namjeri napuštanja posla, što nije u skladu s rezultatima prijašnjih istraživanja (Alkahtani, 2015; Yanchus i sur., 2017; Kurniawaty i sur., 2019). Izostanak statističkih značajnosti može se objasniti relativno malim uzorkom u ovom istraživanju.

#### *5.4. Predviđanje zadovoljstva poslom probacijskih službenika u Hrvatskoj na temelju profesionalne kvalitete života te radnog staža u probaciji*

Sljedeći istraživački problem u ovom istraživanju bio je ispitati doprinos triju domena profesionalne kvalitete života te radnog staža u probaciji u predviđanju zadovoljstva poslom pri čemu se očekivalo da će model biti značajan te da će svi uključeni faktori biti značajni. Dobiveni rezultati ukazuju na to da model značajno doprinosi objašnjavanju zadovoljstva poslom te sadrži jedan značajni prediktor – sagorijevanje. Dobivena značajnost modela očekivana je i djelomično u skladu s prijašnjim istraživanjima (Kišek Gverić, 2013; White i sur., 2005; Basinska i Gruszczynska, 2020; Sigurbjörg, 2018). Domena sagorijevanja pokazala se kao značajan negativni

prediktor zadovoljstva što je i bilo očekivano (Basinska i Gruszczynska, 2020). Preostale varijable u modelu nisu se pokazale značajnim prediktorima, međutim smjer povezanosti očekivan je. Navedene neznačajnosti preostalih prediktora u modelu mogu se potencijalno objasniti malim uzorkom. Iako se uzorak u ovom istraživanju može smatrati u većoj mjeri reprezentativnim, s obzirom da uključuje većinu populacije probacijskih službenika u Hrvatskoj, moguće je da je izostanak statističkih značajnosti upravo pod utjecajem malog broja sudionika. Također, neznačajnost sekundarnog traumatskog stresa u objašnjavanju zadovoljstva poslom može se objasniti ranije spomenutim niskim razinama sekundarnog traumatskog stresa kod korištenog uzorka, zaštitnom ulogom kolega te manjim udjelom predmeta traumatskog karaktera s kojima se probacija u Hrvatskoj bavi.

#### *5.5 Predviđanje namjere napuštanja posla probacijskih službenika u Hrvatskoj na temelju zadovoljstva poslom, profesionalne kvalitete života te radnog staža u probaciji*

Posljednji istraživački problem u ovom istraživanju bio je ispitati doprinos zadovoljstva poslom, triju domena profesionalne kvalitete života te radnog staža u probaciji u predviđanju namjere napuštanja posla pri čemu se očekivalo da će model biti značajan te da će svi uključeni faktori biti značajni. Dobiveni rezultati ukazuju na to da model značajno doprinosi objašnjavanju namjere napuštanja posla te sadrži dva značajna prediktora – zadovoljstvo poslom i zadovoljstvo radi suosjećanja što je očekivano i djelomično u skladu s prijašnjim istraživanjima (Alam i Asim, 2019; Alkahtani, 2015; Basinska i Gruszczynska, 2020). Zadovoljstvo poslom u prijašnjim se istraživanjima pokazuje kao jedan od najznačajnijih prediktora namjere napuštanja posla što je potvrđeno i rezultatima dobivenim ovim istraživanjem (Alam i Asim, 2019). Zadovoljstvo radi suosjećanja u literaturi se pokazalo kao značajnim u objašnjenju zadovoljstva poslom (Kišek Gverić, 2013; White i sur., 2005) te je slijedom toga očekivano kako će dati značajan doprinos i u objašnjenju namjere napuštanja posla što je i potvrđeno dobivenim rezultatima. Iako neznačajan prediktor, sekundarni traumatski stres pokazuje negativan smjer povezanosti što ukazuje na to da je sekundarni traumatski stres supresor varijabla s obzirom da je korelacijom utvrđena statistički značajna pozitivna povezanost između ovih dviju varijabli. Buduća istraživanja trebala bi u većoj mjeri proučiti odnos između ovih dviju varijabli. Jednaki smjer pokazuje i radni staž u probaciji, međutim kao što je ranije spomenuto, prijašnja istraživanja također pružaju nekonzistentne nalaze



o povezanosti radnog staža i namjere napuštanja posla. Buduća bi istraživanja svakako trebala u većoj mjeri poručiti odnos između navedenih varijabli.

#### *5.6. Prednosti, ograničenja i preporuke za buduća istraživanja*

Ovim istraživanjem nastojalo se detaljnije razumjeti neke aspekte zadovoljstva poslom i izloženosti traumatskim stresnim iskustvima probacijskih službenika u Hrvatskoj. Također, istraživanjem se pokušalo stvoriti model koji uključuje tri domene profesionalne kvalitete života te duljinu radnog staža kako bi se objasnilo zadovoljstvo poslom probacijskih službenika. Jednako tako nastojao se stvoriti model kojim bi se na temelju zadovoljstva poslom, profesionalne kvalitete života te radnog staža objasnila namjera napuštanja posla kod probacijskih službenika. S obzirom na općeniti nedostatak istraživanja navedenih konstrukata na populaciji probacijskih službenika u Hrvatskoj, kao i nedostatak istraživanja koja na navedenoj populaciji nastoje dovesti u odnos traumatska stresna iskustva i zadovoljstvo poslom, ovo istraživanje pruža važan doprinos u razumijevanju istih.

Osim određenog znanstvenog doprinosa u vidu boljeg razumijevanja navedenih pojmova, ovaj rad može imati i praktičan doprinos s obzirom da se dobivena saznanja mogu iskoristiti kao podloga za daljnje intervencije u probacijskoj službi s ciljem poboljšanja njihovog rada i povećanja zadovoljstva službenika koji djeluju unutar tog sustava. Primjerice, pokazalo se kako probacijski službenici u Hrvatskoj doživljavaju sagorijevanje na poslu te je isto pokazano kao značajno povezano s ukupnim zadovoljstvom poslom te namjerom napuštanja posla. Kroz intervencije usmjerene na smanjenje sagorijevanja kod probacijskih službenika, primjerice smanjenjem opsega posla i osiguravanjem dostatnih resursa za obavljanje njihovih radnih zadataka može se poboljšati zadovoljstvo poslom i smanjiti namjera napuštanja posla što potencijalno donosi pozitivne posljedice poput boljeg radnog učinka probacijske službe kao i smanjenog troška na zapošljavanje i obučavanje novih zaposlenika. Dodatna prednost ovog istraživanja očituje se u uzorku kojeg možemo smatrati u većoj mjeri reprezentativnim. S obzirom da je populacija probacijskih službenika u Hrvatskoj relativno mala, a ovim je istraživanjem obuhvaćena gotovo cijela populacija, dobiveni rezultati mogu se smatrati u velikoj mjeri vjerodostojnima. Također, može se smatrati kako rezultati prikazuju realnu sliku ispitanih varijabli te ih se u velikoj mjeri može generalizirati na populaciju probacijskih službenika u Hrvatskoj.

Neka od ograničenja ovog istraživanja mogu se očitovati u samom postupku. S obzirom da je istraživanje provedeno online, jedno od ograničenja ovog istraživanja je nestandardiziranost uvjeta ispunjavanja, odnosno moguće je da su neki od sudionika ispunjavali upitnike u neadekvatnim uvjetima (npr. u bučnom prostoru, uz istovremeno obavljanje neke druge radnje ili slično) što je moglo utjecati na dobivene rezultate. Jednako tako, postoji mogućnost da su neki sudionici davali socijalno poželjne odgovore u strahu da im rezultati mogu utjecati na posao ili slično. Navedeno se pokušalo kontrolirati naglašavanjem anonimnosti odgovora kao i time da se obrada podataka vrši isključivo na grupnoj razini. Dodatno ograničenje može predstavljati i visoki udio ženskih sudionica koji je mogao utjecati na neke od dobivenih rezultata. Primjerice, s obzirom da su zaposlenice u probacijskoj službi većinom žene, moguće je kako im je lakše uspostaviti dobre odnose sa svojim kolegicama te u većoj mjeri dijele svoja iskustva i pružaju uzajamnu pomoć što je moglo doprinijeti nižim izraženim razinama sekundarnog traumatskog stresa u uzorku.

Budućim istraživanjima bi se svakako trebalo ispitati što konkretno dovodi do sagorijevanja probacijskih službenika u Hrvatskoj kako bi se mogle osmisliti efikasnije intervencije usmjerene upravo na izvore samog stresa. Jednako tako bilo bi vrijedno ispitati koje bi vještine ili dodatno usavršavanje bilo korisno probacijskim službenicima kako bi se osjećali kompetentnijima za obavljanje svojeg posla. Navedeno bi moglo utjecati na smanjenje doživljenog stresa što bi posljedično moglo i dovesti do povećanja zadovoljstva poslom. Također, bilo bi korisno usporediti rezultate dobivene na uzorku probacijskih službenika u Hrvatskoj s probacijskim službama u drugim zemljama, pogotovo onima s duljom tradicijom rada probacije. Usporedbom odrednica zadovoljstva poslom kao i doživljenih traumatskih iskustva s drugim populacijama mogao bi doprinijeti osmišljavanju konkretnih akcija za povećanje zadovoljstva probacijskih službenika te posljedično unaprijediti rad same probacijske službe u Hrvatskoj.

## **6. Zaključak**

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati koliko su probacijski službenici u Hrvatskoj zadovoljni svojim poslom, razmišljaju li o napuštanju posla te u kojoj su mjeri izloženi traumatskim stresnim iskustvima. Na uzorku od 75 zaposlenika probacijskih ureda u Hrvatskoj, što predstavlja oko 80% obuhvata populacije, ispitane su odrednice zadovoljstva poslom i traumatskih stresnih iskustava,

ispitan je odnos istih uz duljinu staža u probaciji te predviđanje zadovoljstva poslom na temelju profesionalne kvalitete života i radnog staža, kao i predviđanje namjere napuštanja posla na temelju zadovoljstva poslom, traumatskih stresnih iskustava i radnog staža u probaciji.

Dobiveni rezultati ukazuju na umjerene razine zadovoljstva poslom probacijskih službenika u Hrvatskoj s najvišim prosječnim rezultatima u domenama zadovoljstvo kolegama, nadređenom osobom i komunikacijom, a s druge strane najnižim prosječnim rezultatima na domenama zadovoljstvo plaćom, mogućnostima za napretkom i benefitima. Također pokazane su umjerene razine sagorijevanja i zadovoljstva radi suosjećanja, kao i niske razine sekundarnog traumatskog stres i namjere napuštanja posla. Pearsonovim koeficijentom korelacije ispitana je povezanost uključenih varijabli te se zadovoljstvo poslom pokazalo povezano sa svim uključenim varijablama osim radnog staža u probaciji. Također, namjera napuštanja poslom pokazala se značajno povezana sa svim uključenim varijablama osim sekundarnim traumatskim stresom, a od domena zadovoljstva poslom osim sa zadovoljstvom plaćom, promaknućem, nadređenom osobom, benefitima i procedurama. Multiplom regresijskom analizom ustanovljeno je da model triju domena profesionalne kvalitete života te radnog staža u probaciji značajno doprinosi objašnjavaću ukupnog zadovoljstva poslom probacijskih službenika u Hrvatskoj. Sagorijevanje na poslu pokazalo se kao značajan prediktor u objašnjenju ukupnog zadovoljstva poslom probacijskih službenika. Također, provedena je multipla regresijska analiza kojom je ustanovljeno da model ukupnog zadovoljstva poslom, triju domena profesionalne kvalitete života te radnog staža u probaciji značajno doprinosi objašnjavaću namjere napuštanja posla probacijskih službenika u Hrvatskoj s time da su se zadovoljstvo poslom i zadovoljstvo radi suosjećanja pokazali značajnim prediktorima.

Zaključno, dobiveni rezultati doprinose boljem razumijevanju zadovoljstva poslom i doživljenih traumatskih stresnih iskustava probacijskih službenika u Hrvatskoj i njihovih korelata. Osim znanstvenog doprinosa, ovo istraživanje pruža praktični doprinos u smislu prijedloga smjera budućih istraživanja, kao i intervencija usmjerenih na poboljšanje rada probacijske službe.

## 7. Literatura

- Adams, R. E., Boscarino, J. A., i Figley, C. R. (2006). Compassion fatigue and psychological distress among social workers: A validation study. *American Journal of orthopsychiatry*, 76(1), 103-108. <http://dx.doi.org/10.1037/0002-9432.76.1.103>
- Ahola, K. (2007). *Occupational burnout and health*. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.
- Alam, A., i Asim, M. (2019). Relationship between job satisfaction and turnover intention. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(2), 163-194. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i2.14618>
- Alkahtani, A. H. (2015). Investigating factors that influence employees' turnover intention: A review of existing empirical works. *International Journal of Business and Management*, 10(12), 152-166. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v10n12p152>
- Aljinović, N. (2021). Institut probacije u Republici Hrvatskoj – izvršavanje suvremenih alternativa. *Policija i sigurnost*, 30 (1/2021), 64-99. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/256574>
- Baggio, S., Peigné, N., Heller, P., Gétaz, L., Liebreuz, M., i Wolff, H. (2020). Do overcrowding and turnover cause violence in prison?. *Frontiers in psychiatry*, 10, 1015. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2019.01015>
- Bakotić, D. (2016). Relationship between job satisfaction and organisational performance. *Economic research - Ekonomska istraživanja*, 29(1), 118-130. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2016.1163946>
- Basinska, B. A., i Gruszczynska, E. (2020). Burnout as a state: random-intercept cross-lagged relationship between exhaustion and disengagement in a 10-day study. *Psychology research and behavior management*, 13, 267-278. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S244397>
- Benson, M. L., Alarid, L. F., Burton, V. S., i Cullen, F. T. (2011). Reintegration or stigmatization? Offenders' expectations of community re-entry. *Journal of Criminal Justice*, 39(5), 385-393. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2011.05.004>
- Bliese, P. D., Edwards, J. R., i Sonnentag, S. (2017). Stress and well-being at work: A century of empirical trends reflecting theoretical and societal influences. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 389–402. <https://doi.org/10.1037/apl0000109>
- Bride, B. E., Radey, M., & Figley, C. R. (2007). Measuring compassion fatigue. *Clinical social work journal*, 35, 155-163. <https://doi.org/10.1007/s10615-007-0091-7>
- Bride, B. E., Robinson, M. M., Yegidis, B., i Figley, C. R. (2004). Development and validation of the secondary traumatic stress scale. *Research on social work practice*, 14(1), 27-35. <https://doi.org/10.1177/1049731503254106>
- Bumčić, K. i Tomašić, T. (2006). Rad za opće dobro i uvjetna osuda sa zaštitnim nadzorom te njihova primjena u praksi. *Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu*, 13(1), 237-261. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/87629>
- Butorac, K., Gracin, D. i Stanić, N. (2017). The challenges in reducing criminal recidivism. *Public Security and Public order*, 18, 115-131.
- Byrd, T. G., Cochran, J. K., Silverman, I. J., i Blount, W. R. (2000). Behind bars: An assessment of the effects of job satisfaction, job-related stress, and anxiety on jail employees' inclinations to quit. *Journal of Crime and Justice*, 23(2), 69- 93. <https://doi.org/10.1080/0735648X.2000.9721123>

- Chikadzi, V. (2017). Challenges facing ex-offenders when reintegrating into mainstream society in Gauteng, South Africa. *Social Work*, 53(2), 288-300. <http://dx.doi.org/10.15270/52-2-569>
- Cieslak, R., Shoji, K., Douglas, A., Melville, E., Luszczynska, A., i Benight, C. C. (2014). A meta-analysis of the relationship between job burnout and secondary traumatic stress among workers with indirect exposure to trauma. *Psychological services*, 11(1), 75-86. <https://doi.org/10.1037/a0033798>
- Daubas-Letourneux, V. i Thébaud-Mony, A. (2003). *Working organisation and health at work in the European Union*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions
- Deisinger, H. (2020). *Odnos zamora i zadovoljstva suosjećanjem, samosuosjećanja, socijalne podrške i negativne emocionalnosti kod medicinskih sestara*. Diplomski rad. Zagreb: Fakultet hrvatskih studija.
- Demerouti, E., Mostert, K., i Bakker, A. B. (2010). Burnout and work engagement: a thorough investigation of the independency of both constructs. *Journal of occupational health psychology*, 15(3), 209-222. <https://doi.org/10.1037/a0019408>
- Doherty, F. (2016). Obey All Laws and Be Good: Probation and the Meaning of Recidivism. *Georgetown Law Journal*, 104(2), 291-354.
- Dreier, A., i Wright, S. (2011). Helping society's outcasts: The impact of counseling sex offenders. *Journal of Mental Health Counseling*, 33(4), 359-376. <https://doi.org/10.17744/mehc.33.4.214t56448430872x>
- Ersayan, A. E., Çankaya, B., Erdem, G., Broers, N. J., i de Ruiter, C. (2022). The link between attitudes toward probationers and job burnout in Turkish probation officers. *Journal of Community Psychology*, 50(2), 727-741. <https://doi.org/10.1002/jcop.22673>
- Figley, C. R. (2013). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. New York: Routledge.
- Hensel, J. M., Ruiz, C., Finney, C., i Dewa, C. S. (2015). Meta-analysis of risk factors for secondary traumatic stress in therapeutic work with trauma victims. *Journal of traumatic stress*, 28(2), 83-91. <https://doi.org/10.1002/jts.21998>
- Horvatić, Ž., Derenčinović, D. i Cvitanović, L. (2017). *Kazneno pravo opći dio II, Kazneno djelo i kaznenopravne sankcije*. Zagreb: Pravni fakultet u Zagrebu.
- Hrvatski Sabor. (2024, siječanj). *Izješće o stanju i radu kaznionica, zatvora, odgojnih zavoda i centara za 2022. godinu*. [https://www.sabor.hr/sites/default/files/uploads/sabor/2024-01-05/093102/IZVJESCE\\_RAD\\_KAZNIONICA\\_ZATVORA\\_ODGOJNIH\\_ZAVODA\\_2022.pdf](https://www.sabor.hr/sites/default/files/uploads/sabor/2024-01-05/093102/IZVJESCE_RAD_KAZNIONICA_ZATVORA_ODGOJNIH_ZAVODA_2022.pdf)
- Hsieh, M. L., Hafoka, M., Woo, Y., van Wormer, J., Stohr, M. K., i Hemmens, C. (2015). Probation officer roles: A statutory analysis. *Federal Probation*, 79(3), 20-37.
- Hunsaker, S., Chen, H. C., Maughan, D., i Heaston, S. (2015). Factors that influence the development of compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction in emergency department nurses. *Journal of nursing scholarship*, 47(2), 186-194. <https://doi.org/10.1111/jnu.12122>
- Jalagat, R. (2016). Job performance, job satisfaction, and motivation: A critical review of their relationship. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 5(6), 36-42.
- Jing, C., Feng-Hong, Z., i Yi-Yan, W. (2022). An investigation of the incidence of post-traumatic stress disorder, turnover intention and psychological resilience among medical staff in a

- public hospital in China during the outbreak of the omicron variant in the COVID-19 pandemic in 2022. *Frontiers in psychiatry*, 13, 1 - 8. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2022.999870>
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–307. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Karatepe, O. M., i Karatepe, T. (2010). Role stress, emotional exhaustion, and turnover intentions: Does organizational tenure in hotels matter? *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 9(1), 1–16. <https://doi.org/10.1080/15332840903323364>
- Kim, H., Ji, J., i Kao, D. (2011). Burnout and physical health among social workers: A three-year longitudinal study. *Social work*, 56(3), 258-268. Preuzeto s: <https://www.jstor.org/stable/23719205>
- Kišak Gverić, N. (2013). *Lokus kontrole i zadovoljstvo poslom pomažućih profesija u zdravstvenom i penalnom sustavu*. Doktorska disertacija. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultete Sveučilišta u Zagrebu.
- Klemenčić, A. (2022). *Sagorijevanje tretmanskog osoblja u penalnom sustavu*. Diplomski rad. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling (4th ed.)*. Guilford Press.
- Kokić-Puce, Z., Brkić, G., i Maloić, S. (2020). Uvjetni otpust u perspektivi suvremenog hrvatskog zakonodavstva i kaznenopravne prakse probacijske službe. *Hrvatski ljetopis za kaznene znanosti i praksu*, 27(2), 715-744. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/253332>
- Kokić Puce, Z. i Kovčo Vukadin, I. (2006). Izvršavanje alternativnih sankcija u Republici Hrvatskoj. *Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu*, 13(2), 745-794. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/87650>
- Kovčo Vukadin, I., Maloić, S. i Rajić, S. (2012). Policija i probacija – novi partneri u zaštiti zajednice?. *Policija i sigurnost*, 21(4), 800-820. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/99859>
- Kovčo Vukadin, I. i Špero, J. (2015). Hrvatski probacijski sustav: postignuća i perspektive. *Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu*, 22(2), 671-715. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/157997>
- Kurniawaty, K., Ramly, M., i Ramlawati, R. (2019). The effect of work environment, stress, and job satisfaction on employee turnover intention. *Management science letters*, 9(6), 877-886. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.3.001>
- Lagrosen, S., i Lagrosen, Y. (2022). Workplace stress and health—the connection to quality management. *Total Quality Management & Business Excellence*, 33(1-2), 113-126. <https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1807317>
- 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. <https://doi.org/10.1177/0093854802029002001>
- Lambert, E. G., Paoline III, E. A., i Hogan, N. L. (2006). The impact of centralization and formalization on correctional staff job satisfaction and organizational commitment: An exploratory study. *Criminal Justice Studies*, 19(1), 23-44. <https://doi.org/10.1080/14786010600615967>
- Leip, L. A., Stinchcomb, J. i Schiff, M. (2017). Job Satisfaction and Work-Related Stress: Results From a National Survey of Prison Wardens. *Criminal Justice Review*, 42(4), 1-11. <https://doi.org/10.1177/0734016817699671>

- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Nurse turnover: the mediating role of burnout. *Journal of nursing management*, 17(3), 331-339. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2009.01004.x>
- Lewis, K. R., Lewis, L. S., i Garby, T. M. (2013). Surviving the trenches: The personal impact of the job on probation officers. *American Journal of Criminal Justice*, 38, 67-84. <https://doi.org/10.1007/s12103-012-9165-3>
- Louden, J. E., Manchak, S. M. i Kang, T. (2014). Probation. *The Encyclopedia of Clinical Psychology*, 1-6. <https://doi.org/10.1002/9781118625392.wbecp157>
- Ludick, M., i Figley, C. R. (2017). Toward a mechanism for secondary trauma induction and reduction: Reimagining a theory of secondary traumatic stress. *Traumatology*, 23(1), 112-123. <https://doi.org/10.1037/trm0000096>
- Maloić, S. (2016). Dominantna načela i modeli tretmanskog rada s punoljetnim počiniteljima kaznenih djela u zajednici. *Kriminologija & socijalna integracija: časopis za kriminologiju, penologiju i poremećaje u ponašanju*, 24(2), 115-139. <https://doi.org/10.31299/ksi.24.2.6>
- Maloić, S. (2015). Probacija prema punoljetnim počiniteljima kaznenih djela - pomoć ili nadzor?. *Kriminologija & socijalna integracija*, 23 (1), 157-179. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/148700>
- Maloić, S. i Ricijaš, N. (2014a). Izazovi zadovoljstva poslom probacijskih službenika - što možemo naučiti iz inozemne politike i prakse?. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 50(1), 54-69. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/124770>
- Maloić, S., i Ricijaš, N. (2014b). Kompetencije i profesionalni razvoj probacijskih službenika. *Ljetopis Socijalnog Rada*, 21(3), 511-540. <https://doi.org/10.3935/ljsr.v21i2.18>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., i Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Miller, J. (2015). Contemporary modes of probation officer supervision: The triumph of the „Synthetic“ Officer? *Justice Quarterly*, 32(3), 314-336. <https://doi.org/10.1080/07418825.2013.770546>
- Michaels, C. E. i Spector, P. E. (1982). Causes of employee turnover: A test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino model. *Journal of Applied Psychology*, 67(1), 53-59. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.67.1.53>
- Miller, J. (2015). Contemporary modes of probation officer supervision: The triumph of the “Synthetic” Officer? *Justice Quarterly*, 32(2), 314– 336. <https://doi.org/10.1080/07418825.2013.770546>
- Ministarstvo pravosuđa i uprave. (n.d.). Što je probacija? <https://mpu.gov.hr/pristup-informacijama-6341/ostale-informacije/probacijska-sluzba/o-nama-14654/sto-je-probacija-14671/14671>
- Novak, T. (2009). *Neki psihosocijalni aspekti zadovoljstva poslom, profesionalnog stresa i sagorijevanja penalnog osoblja*. Doktorski rad. Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
- O'Connor, D. B., Thayer, J. F., i Vedhara, K. (2021). Stress and health: A review of psychobiological processes. *Annual review of psychology*, 72, 663-688. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-062520-122331>
- Pang, Y., Dan, H., Jung, H., Bae, N., i Kim, O. (2020). Depressive symptoms, professional quality of life and turnover intention in Korean nurses. *International nursing review*, 67(3), 387-394. <https://doi.org/10.1111/inr.12600>



- Paoline, E. A., Lambert, E. i Hogan, L. N. (2015). Job Stress and Job Satisfaction Among Jail Staff: Exploring Gendered Effects. *Woman & Criminal Justice*, 25(5), 1-21. <https://doi.org/10.1080/08974454.2014.989302>
- Penal Reform International. (2023, lipanj). *Global prison trends 2023*. Thailand Institute of Justice. <https://cdn.penalreform.org/wp-content/uploads/2023/06/GPT-2023.pdf>
- Prison Reform Trust. (2015). *Bromley briefings summer 2015*. London: Prison Reform Trust. <https://prisonreformtrust.org.uk/publication/bromley-briefings-prison-factfile-autumn-2015/>
- Proband, S. C. (2011). Probation and community penalties. U M. Tonry (ur.), *The Oxford handbook of crime and criminal justice* (str. 825–843). Oxford, UK: Oxford University Press Inc.
- Raynor, P. (2018). Back to the future? The long view of probation and sentencing. *Probation Journal*, 65(3), 335–347. <https://doi.org/10.1177/0264550518788730>
- Rhineberger-Dunn, G., i Mack, K. Y. (2020). The impact of individual factors, job characteristics, and organizational variables on job stress and job satisfaction among community corrections staff. *Criminal Justice Review*, 45(4), 464-483. <https://doi.org/10.1177/0734016820927077>
- Ricks, E. P., Eno Louden, J., i Kennealy, P. J. (2016). Probation officer role emphases and use of risk assessment information before and after training. *Behavioral sciences & the law*, 34(2-3), 337-351. <https://doi.org/10.1002/bsl.2219>
- Ruhland, E. L. (2020). Social worker, law enforcer, and now bill collector: Probation officers' collection of supervision fees. *Journal of Offender Rehabilitation*, 59(1), 44-63. <https://doi.org/10.1080/10509674.2019.1671571>
- Shields, G. S., Sazma, M. A., i Yonelinas, A. P. (2016). The effects of acute stress on core executive functions: A meta-analysis and comparison with cortisol. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 68, 651-668. <https://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2016.06.038>
- Sigurbjörg, O. J. (2018). *Job Satisfaction among Correctional Officers in Iceland*. Završni rad. Reykjavík: Reykjavík University.
- Slavich, G. M. (2016). Life stress and health: A review of conceptual issues and recent findings. *Teaching of Psychology*, 43(4), 346-355. <https://doi.org/10.1177/0098628316662768>
- Spector, P.E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693- 713. <https://doi.org/10.1007/BF00929796>
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. SAGE Publications, Inc., <https://doi.org/10.4135/9781452231549>
- Stamm, B.H. (2010). *The Concise ProQOL Manual, 2nd Ed*. Pocatello. <https://proqol.org/proqol-manual>
- Šimpraga, D., i Vukota, L. (2010). Probni projekt Uvjetni otpust zatvorenika. *Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu*, 17(2), 813-817. Preuzeto s: <https://hrcak.srce.hr/87214>
- Tippins Sr, S. B. (2016). *Stress: Crossover factors among probation and parole officer*. Doctoral dissertation. Minneapolis: Capella University.
- Travis, J. (2005). *But they all come back: Facing the challenges of prisoner reentry*. Washington, DC: The Urban Institute Press.
- Tucak Junaković, I. i Macuka, I. (2021). Zahtjevi i kontrola posla te socijalna podrška kao prediktori zadovoljstva i izgaranja na poslu medicinskih sestara/ tehničara zaposlenih u



- području palijativne skrbi u Hrvatskoj. *Arhiv za higijenu rada i toksikologiju*, 72(3), 231-231. <https://doi.org/10.2478/aiht-2021-72-3556>
- van Ginneken, E. F., Sutherland, A., i Molleman, T. (2017). An ecological analysis of prison overcrowding and suicide rates in England and Wales, 2000–2014. *International journal of law and psychiatry*, 50, 76-82. <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2016.05.005>
- Vlada Republike Hrvatske. (2024, siječanj). *Izvešće o radu probacijske službe za 2022. godinu*. [https://www.sabor.hr/sites/default/files/uploads/sabor/2024-01-18/172406/IZVJ\\_PROBACIJSKA\\_SLUZBA\\_2022.pdf](https://www.sabor.hr/sites/default/files/uploads/sabor/2024-01-18/172406/IZVJ_PROBACIJSKA_SLUZBA_2022.pdf)
- Vogelvang, B., Clarke, J., Sperna Weiland, A., Vosters, N., i Button, L. (2014). Resilience of Dutch probation officers: A critical need for a critical profession. *European Journal of Probation*, 6(2), 126-146. <https://doi.org/10.1177/2066220314540570>
- Whetzel, J., Paparozzi, M., Alexander, M., i Lowenkamp, C. T. (2011). Goodbye to a Worn-Out Dichotomy: Law Enforcement, Social Work, and a Balanced Approach. *Federal Probation*, 75(2), 7-12.
- White, W., Gasperin, D., Nystrom, J., Ambrose, T., i Esarey, C. (2005). The other side of burnout: Exemplary performance and health among probation officers. *Perspectives: The Journal of the American Probation and Parole Association*, 29(2), 26-31.
- WHO (2020). *Protecting workers health*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/protecting-workers'-health>
- Yanchus, N. J., Periard, D., i Osatuke, K. (2017). Further examination of predictors of turnover intention among mental health professionals. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 24(1), 41-56. <https://doi.org/10.1111/jpm.12354>
- Yukhnenko, D., Blackwood, N., i Fazel, S. (2020). Risk factors for recidivism in individuals receiving community sentences: a systematic review and meta-analysis. *CNS spectrums*, 25(2), 252-263. <https://doi.org/10.1017/S1092852919001056>