



Sveučilište u Zagrebu

PRAVNI FAKULTET

STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Poslijediplomski studij iz supervizije psihosocijalnog rada

Katarina Vrlić, prof. psihologije

**ISKUSTVA PROBACIJSKIH SLUŽBENIKA KAO SUPERVIZANATA PRI
UVOĐENJU SUPERVIZIJE
U UPRAVU ZA ZATVORSKI SUSTAV I PROBACIJU**

SPECIJALISTIČKI RAD

Mentor: izv. prof.dr.sc. Daniela Šincek

Zagreb, 2023.



Sveučilište u Zagrebu

UNIVERSITY OF ZAGREB

FACULTY OF LAW

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

Katarina Vrlić, prof. psihologije

**EXPERIENCE OF PROBATION OFFICERS AS SUPERVISANTS IN
INTRODUCING SUPERVISION
TO THE PRISON SYSTEM AND PROBATION ADMINISTRATION**

FINAL SPECIALIST PAPER

Mentor: izv. prof.dr.sc. Daniela Šincek

Zagreb, 2023.

ISKUSTVA PROBACIJSKIH SLUŽBENIKA KAO SUPERVIZANATA PRI UVOĐENJU SUPERVIZIJE U UPRAVU ZA ZATVORSKI SUSTAV I PROBACIJU

SAŽETAK

Cilj ovog istraživanja je utvrditi (1) kako probacijski službenici doživljavaju sudjelovanje u supervizijskoj grupi, (2) koja su očekivanja probacijskih službenika od supervizije, (3) koja su očekivanja probacijskih službenika od supervizora, (4) koja područja rada i teme probacijski službenici imaju potrebu proraditi tijekom supervizije, te (5) postoji li potreba i motivacija kod probacijskih službenika za kontinuiranom supervizijom u radu. Kvalitativnim istraživanjem je obuhvaćeno 13 sudionika, probacijskih službenika (12 žena i 1 muškarac). Podaci su prikupljeni putem polustrukturiranog intervjua. U obradi podataka korištena je kvalitativna tematska analiza okvira. Rezultati pokazuju da probacijski službenici doživljaj zadovoljstva pri sudjelovanju u superviziji opisuju kroz profesionalni rast uz podršku te osnaživanje. Na doživljaj supervizije utjecala je percipirana kompetentnost supervizora, dok doživljaj nezadovoljstva pri sudjelovanju u superviziji najčešće verbaliziraju kada govore o organizacijskim pitanjima. Sudionici istraživanja od supervizije očekuju razvoj profesionalnih vještina, osnaživanje, unaprjeđenje odnosa s nadređenima, te kolegama u uredu, te instrumentalnu korist. Očekivanja probacijskih službenika od supervizora mogu se opisati kroz očekivanja u kontekstu profesionalnih vještina supervizora, odnos supervizora sa supervizantom te osobina supervizora. Područje rada i tema koje sudionici ovog istraživanja imaju potrebu proraditi na superviziji se odnose na teme iz područja razvoja osobnih kompetencija, relacijske teme, pitanja koja se odnose na uvjete rada, te psihoedukativne teme. Najveći broj ispitanih probacijskih službenika smatra da potrebe za kontinuiranom podrškom u radu apsolutno postoje te navodi kako bi se ponovno uključio u superviziju ukoliko bi ona bila ponuđena. Dobiveni rezultati upućuju na postojanje potrebe za kontinuiranom podrškom u radu probacijskih službenika. Isto tako, rezultati analize odgovora dobivenih ovim istraživanjem mogu biti putokaz za odabir i razvijanje modela supervizije koji bi najbolje odgovarao potrebama probacijskih službenika, te ga u budućnosti prilagođavati sa ciljem profesionalnog razvoja probacijskih službenika i očuvanja njihove motivacije i mentalnog zdravlja.

KLJUČNE RIJEČI: supervizija, probacijski službenici, iskustvo, očekivanja, potrebe u superviziji

EXPERIENCE OF PROBATION OFFICERS AS SUPERVISANTS IN INTRODUCING SUPERVISION TO THE PRISON SYSTEM AND PROBATION ADMINISTRATION

SUMMARY

The aim of this study is to determine (1) how probation officers perceive participation in the supervision group, (2) what are the expectations of probation officers from supervision, (3) what are the expectations of probation officers from supervisors, (4) which areas of work and topics probation officers need to work during Supervision, and (5) whether there is a need and motivation in probation officers for continuous supervision in work. The qualitative study included 13 participants, probation officers (12 women and 1 man). The data was collected through a semi-structured interview. Qualitative thematic analysis of the framework was used in data processing. The results show that probation officers describe the experience of satisfaction in participating in supervision through professional growth with support and empowerment. The experience of supervision was influenced by the perceived competence of the supervisor, while the dissatisfaction is most often verbalized when talking about organizational issues. Survey participants expect supervision to develop professional skills, empowerment, improve relationships with superiors, and colleagues in the office, and instrumental benefit. The expectations of probation officers from supervisors can be described through expectations in the context of the supervisor's professional skills, the supervisor's relationship with the supervisant, and the personality characteristics of the supervisor. The field of work and topics that the participants of this research need to work on supervision relate to topics in the field of personal competence development, relational topics, issues related to working conditions, and psychoeducational topics. The largest number of surveyed probation officers believe that the need for continuous support in work absolutely exists and states that he would re-engage in supervision if it were offered. The results indicate the need for continuous support in the work of probation officers. Also, the results of the analysis of responses obtained by this research can be a guideline for the selection and development of a model of supervision that would best suit the needs of probation officers, and in the future adapt it with the aim of professional development of probation officers and preserving their motivation and mental health.

KEY WORDS: supervision, probation officers, experience, expectations, needs in supervision

SADRŽAJ

1. UVOD	1
1.1. Probacijski sustav u Republici Hrvatskoj.....	2
1.2. Izazovi u radu probacijskih službenika.....	4
1.3. Izvori stresa u radu probacijskih službenika.....	6
1.4. Određenje i modeli supervizije	9
1.5. Uvođenje supervizije psihosocijalnog rada u sustav pravosuđa u Republici Hrvatskoj.....	11
2. CILJEVI I PROBLEMI ISTRAŽIVANJA	12
2.1. Ciljevi istraživanja.....	12
2.2. Istraživačka pitanja	12
3. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA	13
3.1. Tip nacrt istraživanja.....	13
3.2. Sudionici istraživanja.....	13
3.3. Postupak istraživanja.....	14
3.4. Metoda obrade i analize podataka.....	15
3.5. Etičke implikacije provođenja istraživanja.....	15
4. REZULTATI I RASPRAVA	16
4.1. Doživljaj sudjelovanja u supervizijskoj grupi	20
4.1.1. Profesionalni rast uz podršku.....	21
4.1.2. Prevencija profesionalnog stresa.....	22
4.1.3. Organizacija supervizije.....	23
4.1.4. Kompetentnost supervizora.....	24
4.2. Očekivanja probacijskih službenika od supervizije.....	26
4.2.1. Razvoj profesionalnih vještina.....	26
4.2.2. Prevencija profesionalnog stresa.....	27
4.2.3. Unaprjeđenje međuljudskih odnosa... ..	28
4.2.4. Instrumentalna korist.....	28
4.3. Očekivanja probacijskih službenika od supervizora.....	29
4.3.1. Profesionalne vještine supervizora.....	30
4.3.2. Odnos sa supervizantom.....	32
4.3.3. Osobine supervizora.....	32
4.4. Područja rada i teme probacijskih službenika tijekom supervizije	34
4.4.1. Razvoj osobnih kompetencija.....	35

4.4.2. Relacijske teme.....	37
4.4.3. Radni uvjeti	37
4.4.4. Psihoedukativne teme.....	38
4.5. Postojanje potrebe i motivacije probacijskih službenika za kontinuiranom supervizijom u radu.....	38
5. METODOLOŠKA OGRANIČENJA.....	41
6. DOPRINOS ISTRAŽIVANJA... ..	42
7. ZAKLJUČAK.....	43
8. LITERATURA.....	46
9. PRILOZI.....	50
PRILOG 1. – Pitanja o osnovnim obilježjima probacijskih službenika	50
PRILOG 2. – Pitanja za intervju.....	50
PRILOG 3. – Suglasnost za sudjelovanje u istraživanju	51
PRILOG 4. – Izjava o autorstvu.....	53

1. UVOD

Probacija je uvjetovana i nadzirana sloboda počinitelja kaznenog djela tijekom koje probacijski službenici provode postupke usmjerene na smanjenje rizika od ponovnog počinjenja kaznenog djela od strane počinitelja. Probacijski poslovi od posebnog su interesa za zajednicu i društvo u cjelini, a obavljaju se sa ciljem zaštite društvene zajednice od počinitelja kaznenog djela, njegove resocijalizacije i integracije u zajednicu utjecajem na rizične čimbenike koji su povezani sa činjenjem kaznenih djela. (Zakon o probaciji, «Narodne novine», broj 99/18)

Probacijski službenici su po zvanju socijalni radnici, socijalni pedagozi, psiholozi i pravnici. Kao stručnjaci dodatno su osposobljeni za rad na različitim platformama u životu osobe uključene u probaciju – osobnoj, obiteljskoj, radnoj, zdravstvenoj, psihoterapijskoj. Izvori stresa u radu probacijskih službenika su mnogobrojni i različiti. S obzirom na specifičnosti posla koji obavljaju u većem su riziku i za doživljavanje sindroma sagorijevanja koji je jedna od najnepovoljnijih posljedica dugotrajne izloženosti profesionalnom stresu (Ajduković i Ajduković, 1996.). Naime, istraživanja profesionalnog stresa utvrdila su da su doživljavanju stresa podložnija ona zanimanja koja su usmjerena na rad s ljudima što u najvećoj mjeri uključuje struke usmjerene na pomaganje ljudima u rješavanju njihovih životnih problema (Cuculić, 2006.), a svakodnevni susreti s ljudima koji imaju značajne životne i emocionalne teškoće predstavljaju veliko opterećenje za psihički život pomagača (Ajduković i Ajduković, 1996.)

Obzirom na specifičnosti uvjeta rada, postoji potreba za usvajanjem novih znanja i vještina te kontinuiranim usavršavanjem u relevantnim područjima rada (Erdem i sur., 2019.). Radi očuvanja mentalnog zdravlja probacijskih službenika, sprječavanja ili smanjenja štete profesionalnog sagorijevanja i sekundarne traumatizacije kao i povećanja njihovih kompetencija u radu s počiniteljima kaznenih djela, a čime se osiguravaju i kvalitetnije usluge za počinitelje, nameće se kao potrebno osigurati službenicima stručnu pomoć i mogućnost za stručni i profesionalni razvoj kroz superviziju (Coley, 2020.).

Svjesno opisanih potreba, a u brizi za psihološku dobrobit djelatnika, te za bolje funkcioniranje sustava u cjelini, Ministarstvo pravosuđa i uprave Republike Hrvatske pokrenulo je projekt „Unaprjeđenje kvalitete pravosuđa kroz jačanje kapaciteta zatvorskog i probacijskog sustava te sustava za podršku žrtvama i svjedocima“ koji je usmjeren na

razvoj i jačanje ljudskih potencijala. Jedna od projektnih aktivnosti bila je osiguravanje stručne supervizije službenicima zatvorskog sustava, probacije i sustava podrške žrtvama i svjedocima koji svakodnevno rade u specifičnim uvjetima i u riziku su od izgaranja od profesionalnog stresa.

U radu su prikazani izazovi posla probacijskih službenika te pregled nastanka i značaja supervizije u svijetu i kod nas te što bi njeno kontinuirano provođenje u sustavu pravosuđa značilo za zaposlenike u navedenom sustavu.

U radu će biti prikazani rezultati kvalitativnog istraživanja kojim se pokušao dobiti uvid u potrebe, očekivanja i doživljaj supervizije od strane probacijskih službenika prilikom sudjelovanja u superviziji. Osim toga, željelo se doznati postoji li motivacija probacijskih službenika za nastavkom supervizije i nakon završetka projekta u okviru kojeg su prvobitno bili uključeni u superviziju. Odgovori na postavljena istraživačka pitanja daju priliku za opis doživljaja korisnosti provedene supervizije, definiranje potreba koje probacijski službenici prepoznaju da bi mogli zadovoljiti uključivanjem u superviziju te doprinos u boljem razumijevanju važnosti supervizije kao podrške u Sektoru za probaciju Republike Hrvatske.

1.1. Probacijski sustav u Republici Hrvatskoj

Do razvoja ideje o potrebi uspostave sustava probacije u Republici Hrvatskoj došlo je u sklopu aktivnosti pristupanja Europskoj uniji, razvoja vladavine prava, jačanja ljudskih prava, reformi pravosudnog sustava te poboljšanja učinkovitog presuđivanja (Kovčo Vukadin, Rajić i Balenović, 2009.) Kako bi se uskladio sustav hrvatskog kaznenog pravosuđa s onim Europske unije, bilo je potrebno unaprijediti postojeći sustav, između ostalog, u području izvršavanja kaznenopravnih sankcija. U zatvorskim sustavima europskih zemalja postoji trend da se počinitelji lakših kaznenih djela rehabilitiraju u zajednici uz primjenu alternativnih sankcija, a počinitelji osuđeni na kaznu zatvora uvjetno se otpuštaju pod nadzorom probacijske službe. U tom trenutku, prema Kovčo Vukadin, Rajić i Balenović (2009.), u postojećem sustavu izvršavanja kaznenopravnih sankcija Republike Hrvatske postojao je niz problema koji su zahtijevali unapređivanje: sporost sudskog postupka, velik udio pritvorenika u zatvorskoj populaciji, prekapacitiranost postojećih zatvorskih kapaciteta, nedostatak postpenalnog tretmana i podrške u zajednici,

te nedostatak mjera koje bi omogućile veći broj uvjetnih otpusta kao i povećavanje trajanja uvjetnog otpusta, koji bi uz uvođenje nadzora tijekom tog otpusta mogao imati pravi smisao i značaj, kao nastavak izvršavanja kazne pod uvjetom na slobodi do njena isteka. Snacken (2008.) prema Kovčo Vukadin, Rajić i Balenović, 2009. opisala je kako probacija za počinitelja znači „nošenje“ sa svojim deliktom u zajednici u kojoj je potrebno poticanje socijalne inkluzije. Prema istom izvoru, počinitelji uglavnom dolaze iz socijalno nepovoljnih skupina i okruženja te zatvaranje za njih osobno znači podržavanje te nepovoljnosti te donosi i specifične psihosocijalne učinke vezane uz deprivaciju slobode: gubitak obiteljskih veza, psihološki problemi i stigmatizacija. Za njihove obitelji zatvaranje znači financijske probleme, stigmatizaciju i emocionalne probleme. Ista autorica značenje probacije prepoznaje u činjenici da prevencija recidivizma uključuje zapošljavanje počinitelja, razvijanje socijalnih i obiteljskih mreža podrške, tretman zlouporabe sredstava ovisnosti te razvoj pozitivnih uloga i identiteta što je lakše provedivo kroz sankcije u zajednici nego u zatvoru. Uz to, ističe Snacken (2008.) prema Kovčo Vukadin, Rajić i Balenović, 2009., takve su sankcije interes i društva, a osim toga su i znatno jeftinije od kazne zatvora koja se smatra najskupljim i najmanje učinkovitim načinom suočavanja s kriminalitetom. Probacijski su sustavi ponajprije nastali iz potrebe humanizacije izvršenja kaznenopravnih sankcija s ciljem smanjenja rizika od recidivizma kroz rehabilitaciju i reintegraciju počinitelja kaznenog djela u društvo te povećane zaštite javnosti (Kovčo Vukadin, Rajić i Maloić, 2011.).

Prvi Zakon o probaciji u Hrvatskoj donesen je 2009. godine, a prvi probacijski uredi i profesionalni probacijski službenici u Hrvatskoj su s radom započeli u lipnju 2011. godine. Izvršavanje probacijskih poslova trenutno je u nadležnosti Sektora za probaciju, koji je unutarnja ustrojstvena jedinica Uprave za zatvorski sustav i probaciju Ministarstva pravosuđa i uprave. Sektor za probaciju čine Središnji ured kao služba za koordinaciju i razvoj probacijskog sustava i 14 probacijskih ureda. Svaki probacijski ured ima voditelja ureda, koji je ujedno i probacijski službenik, rukovodeća osoba i organizator aktivnosti u uredu, probacijske službenike i administrativnog referenta.

Hrvatska probacijska služba podjednako naglasak stavlja na socijalnu integraciju počinitelja kaznenog djela i na zaštitu zajednice. U tom smislu, a u skladu s Pravilnikom o načinu obavljanja probacijskih poslova (2019.), probacijska služba nastoji omogućiti informirano, kvalitetno i učinkovito donošenje odluka vezano uz počinitelje kaznenih djela, nastoji prevenirati potencijalno kriminalno ponašanje počinitelja kaznenog djela u budućnosti i

utjecati na okolnosti koje su doprinijele počinjenju kaznenog djela i mogle bi pridonijeti kriminalnom povratu, poduzima aktivnosti koje doprinose socijalnoj integraciji zatvorenika odnosno osuđenika u zajednicu i na taj način zaštititi zajednicu vezano uz rizike i neprimjereno ponašanje osobe uključene u probaciju.

U obavljanju svojih zadataka probacijska služba slijedi načela prakse utemeljene na dokazima odnosno primjenjuje pristupe, modele i tehnike koji su se prema rezultatima znanstvenih istraživanja pokazala učinkovita u smanjenju recidivizma. Zakon o probaciji («Narodne novine», broj 99/18) propisuje probacijske poslove koji se obavljaju kod odlučivanja o kaznenom progonu, izboru vrsta kaznenopravnih sankcija i izvršavanju kaznenopravnih sankcija izrečenih počinitelju kaznenog djela. Obavljanjem probacijskih poslova obuhvaćene su sve faze kaznenog postupka i izvršavanja kazni – odlučivanje o kaznenom progonu, suđenje, izvršavanje kazni (u zajednici i kazne zatvora) i uvjetni otpust. Probacijski uredi nadziru izvršavanje obveza prema rješenju državnog odvjetnika, organiziraju i nadziru izvršavanje rada za opće dobro i rada za opće dobro sa zaštitnim nadzorom i/ili sigurnosnim mjerama, vrše nadzor nad osobama kojima je izrečena uvjetna osuda sa zaštitnim nadzorom i/ili posebnim obvezama i/ili sigurnosnim mjerama te nadziru uvjetno otpuštene osuđenike. Pored toga, izrađuju izvješća za sud, zatvore/kaznionice i državno odvjetništvo. Probacijski službenici neposredno rade s osobama uključenima u probaciju (osuđenicima). Surađuju sa svim važnim dionicima i institucijama važnima za obavljanje probacijskih poslova. Također, obavljaju poslove procjene kriminogenih rizika i tretmanskih potreba počinitelja kaznenih djela i izrađuju pojedinačne programe postupanja za osobe uključene u probaciju te prate njegovu realizaciju (Pravilnik o načinu obavljanja probacijskih poslova, NN 68/2019., čl. 2.).

1.2. Izazovi u radu probacijskih službenika

Zbog lepeze različitih zadataka te neposrednog rada s različitim profilima počinitelja kaznenih djela, probacijski službenici izloženi su velikom broju različitih stresora koje donosi njihova profesionalna uloga.

Zadatak probacijske službe je procjena rizika i potreba počinitelja, brza reakcija u slučaju neprimjerenog ponašanja osobe uključene u probaciju ili nepridržavanje obveza, usmjeravanje i podrška osobi uključenoj u probaciju u resocijalizaciji i integraciji u društvo.

Osim toga, probacijska služba surađuje sa službama u zajednici radi povezivanja osoba uključenih u probaciju sa zajednicom, te surađuje s policijom.

Kada se u našoj zemlji govori o probaciji i o radu probacijskih službenika, još se uvijek u pravilu razgovara i piše o nadzoru i kontroli počinitelja lakših kaznenih djela koji u okviru uvjetne slobode trebaju ispuniti određene naložene im uvjete (na primjer, rad za opće dobro na slobodi), dok ne postoji dovoljna informiranost i o drugim aspektima rada probacijske službe kao što je nedovoljno poznato da probacijska služba radi i s počiniteljima teških kaznenih djela (na primjer, u okviru uvjetnog otpusta zatvorenika), s vrlo složenim osobnim poteškoćama i socijalnim situacijama i da je provođenje nadzora tek jedan segment rada probacijske službe (Maloić i Mažar, 2014.). Važno je naglasiti da suvremene probacijske službe, pa tako i hrvatska služba, imaju dualnu ulogu: s jedne strane njihov je zadatak nadzirati počinitelja kaznenog djela u ispunjavanju obveza i poštivanju zabrana koje su im određene u okviru probacije, dok je s druge strane njihov jednako važan zadatak poticanje, usmjeravanje i pomaganje počiniteljima u procesu njihove resocijalizacije (Kalmthout i Durnescu, 2009., prema Maloić i Mažar, 2014.).

Poslove probacijske službe možemo podijeliti u dvije skupine: (1) poslovi kojima se kod donošenja odluka nadležnom tijelu dostavljaju informacije o počinitelju kaznenog djela i specifičnim okolnostima i (2) poslovi koji podrazumijevaju neposredan rad probacijske službe s počiniteljem. U predmetima iz prve skupine probacijski službenik ne radi tretmanski s osuđenikom, nego za potrebe neke od institucija izlazi na teren, razgovara s članovima obitelji osuđenika (osobito kada se radi o izvješću za suca izvršenja, odnosno kaznionicu ili zatvor), po potrebi razgovora i sa zatvorenikom u zatvoru, odnosno kaznionici, pregledava dostupnu dokumentaciju, radi uvide u dostupne baze podataka, poput Kaznene i Prekršajne evidencije i Jedinственog registra osoba, kontaktira s drugim institucijama, poput centara za socijalnu skrb, zatvora ili policije, te od njih traži dostavu relevantne dokumentacije. Na zahtjev državnog odvjetnika ili suda, kao i temeljem procjene probacijskog službenika, izvješće može sadržavati procjenu kriminogenog rizika i tretmanskih potreba osobe uključene u probaciju (Špero i Brkić, 2021.).

Kada govorimo o izvršavanju probacijskih poslova koji podrazumijevaju neposredan rad probacijske službe s počiniteljem, provodimo ga kroz četiri faze, koje se, ukoliko je potrebno, ciklički ponavljaju, i to: 1. faza procjene 2. faza planiranja 3. faza provođenja 4. faza revidiranja. Maloić (2015.) navodi kako neposredan rad s osobama uključenim u probaciju uvijek podrazumijeva i određene tretmanske intervencije, makar i u minimalnom

intenzitetu (primjerice, usmjeravanje, motiviranje). Pri tome, probacijski službenici koriste nekoliko modela rada s osobama uključenim u probaciju. Jedan od najčešće empirijski provjerenih je model Rizik – potreba – responzivnost model (engl. *Risk – Need – Responsitivity Model*) koji sadrži alate koji se primjenjuju na procijenjene kriminogene potrebe svakog pojedinog počinitelja kaznenog djela, a mogu se odnositi na poteškoće povezane s traženjem zaposlenja, obrazovanjem, stanovanjem, obiteljskim odnosima, ovisnostima o alkoholu, drogama, kocki, antisocijalnim stavovima, distorziranim načinima razmišljanja, uvjerenjima i vrijednostima, neprihvatljivim oblicima ponašanja (Looman i Abracen, 2013., prema Maloić i Rakić, 2021.).

Sve dominantnija paradigma prestanka i odvrćanja od činjenja kaznenih djela (eng. *Distance paradigm*), usmjerava se na traženje odgovora na počiniteljeve osobne i socijalne probleme koji su potencijalno zapreke u procesu činjenja kaznenih djela, uz motiviranje počinitelja za promjenom (McNeill, 2006.; Shapland i sur., 2012., prema Maloić i Rakić, 2021.). Iz te se paradigme razvija Model dobrih života (eng. *Good Lives Model (GLM)*; Ward and Stewart, 2003.) koji je usmjeren na snage i potencijale osoba uključenih u probaciju za socijalnu reintegraciju i korist društvu.

1.3. Izvori stresa u radu probacijskih službenika

Mnoge osobe uključene u probaciju su počinitelji teških kaznenih djela. Isto tako, često su nedobrovoljni i nemotivirani za promjenu ponašanja. Počinitelji kaznenih djela nerijetko su osobe s obilježjima ličnosti kod kojih postoji visoki rizik od ponovnog počinjenja kaznenog djela, te kao takvi, deklarativno surađuju s probacijskim službenikom, a u svrhu izbjegavanja zatvorske kazne, bez istinske želje za promjenom. Takvi počinitelji uglavnom surađuju na formalnoj razini, a dolazak u probacijski ured i izvršavanje izrečenih obveza smatraju nametnutim (Sučić i sur., 2018.). Takav rad posebno je zahtjevan i traži visoku sposobnost i vještine prilagođavanja te se nerijetko čini besmislenim. Getahun i sur. (2008., prema Maloić i Ricijaš, 2014.) dokazuju da su probacijski službenici najzadovoljniji kada svoj rad doživljavaju smislenim. S višom razinom smislenosti posla povezuje se i niži intenzitet profesionalnog stresa.

Zahtjevnost posla probacijskog službenika svakako je i suočavanje s počiniteljima ozbiljnih i teških kaznenih djela s velikim brojem neugodnih detalja, agresivnim i manipulativnim

počiniteljima nespремnim i nevoljnim za promjenu, onima koji ne vide svoju odgovornost za počinjeno kazneno djelo, ovisnicima o drogama, alkoholu, te kocki, te počiniteljima s različitim poremećajima mentalnog zdravlja (Maloić i Ricijaš, 2014.). Uz to, probacijski službenici se suočavaju s visokim očekivanjima okoline (Volgevang i sur. 2014.).

Petrillo (2007., prema Maloić i Ricijaš, 2014.) je istraživala perspektivu rada probacijskih službenica u kontekstu svog spola, koje rade s visokorizičnim počiniteljima koji su isključivo muškog spola. Istraživanjem je istakla kako u tom području potencijalnu poteškoću predstavlja problem muškog stereotipa o ženama, u okviru kojeg oni svoju poziciju mogu vidjeti kao dominantnu. Različiti oblici manipuliranja – od pokušaja „flerta“ do psihičkog i fizičkog zastrašivanja za probacijske službenice mogu biti emocionalno i psihički vrlo zahtjevni i kod njih može stvoriti osjećaj viktimizacije.

Osim neposrednog rada s počiniteljima, jedan od izvora profesionalnog stresa kod probacijskih službenika svakako je i značajan utjecaj organizacijskih čimbenika (Leonardi i Frew, 1991.; White i sur. 2005.; Matthews 2009.; Lee, Joo i Johnson, 2009. prema Maloić, Ricijaš, 2014.). Postojeća inozemna istraživanja potvrđuju značajan učinak načina organizacije rada i osmišljavanja poslova na doživljaj posla službenika i njihov radni učinak (Maloić i Ricijaš, 2014.). Istraživanje Collinsa, Coffeya i Cowea (2009. prema Maloić i Ricijaš, 2014.) prikazuju rezultate kojima je utvrđeno kako je neposredan rad s počiniteljima zapravo jedan od aspekata probacijskog rada koji najznačajnije doprinosi zadovoljstvu poslom, dok se kao stresori ističu birokratski zahtjevi za pisanim dokumentima, ograničena profesionalna diskrecija i prekomjerne intervencije rukovodećih stručnjaka.

Uz navedene čimbenike i izvore stresa u radu probacijskih službenika, u literaturi se kao izvori stresa spominju i neučinkovitost pravosudnog sustava, blagost i nereagiranje sudaca na izvješće probacijskih službenika te kratki i nerazumni rokovi za obavljanje pojedinih poslova (Pitts, 2007.; Lewis, Lewis i Garby, 2013., prema Maloić i Ricijaš, 2014.).

Jedan od značajnijih izvora stresa kod probacijskih službenika je ambivalentnost i konflikt uloga (Fulton i sur., 1997.; Slate, Wells i Johnson, 2003.; White i sur. 2005.; Pitts, 2007.; Lewis, Lewis i Garby, 2013., prema Maloić i Ricijaš, 2014.). S jedne strane probacijski službenik ima zadatak zaštititi zajednicu, a s druge strane pomaganje počinitelju kaznenog djela. Ovaj stresor je nerijetko prisutan u svakodnevnom radu probacijskog službenika.

Ostali, ali ne manje važni izvori stresa u poslu probacijskih službenika, su svakako nezadovoljstvo plaćom i mogućnostima napredovanja, nezadovoljavajući fizički uvjeti (prostor za rad), horizontalni odnosi i odnosi s rukovodećim kadrovima.

Istraživanje psihosocijalne klime u sustavu probacije (Hudina, 2021.) pokazalo je da se sustav probacije suočava s nizom izazova. Iz istraživanja su proizašli brojni zaključci. Neki od najvažnijih su da su se najveći stresori, pored onih koji proizlaze iz same prirode posla, pokazali na području radnih uvjeta probacijskih službenika, a za promjene na tom području potrebne su promjene u sustavu, uključujući rad s rukovoditeljima koji su pokretači organizacija, jer uspješno vođenje znatno utječe na zadovoljstvo zaposlenika i učinkovito postizanje ciljeva organizacije (Ivačić, 2021.). Također u ovom istraživanju zaključeno je da u uredima gdje postoji veća količina stresa i gdje se u dimenziji međuljudskih odnosa psihosocijalne klime vide problemi, vođenje i upravljanje te rukovođenje ima velik utjecaj. Istraživanje je pokazalo da, što je stres veći, psihosocijalna klima je lošija, emocije su negativnije, te da loše vođenje pojačava stres, dok je s druge strane uspješno vođenje povezano sa pozitivnim emocijama, razvija vrijednosti i podiže razinu psihosocijalne klime.

S obzirom na sve izazove koje nosi rad probacijske službe, probacijski su službenici u većem riziku i za doživljavanje sindroma sagorijevanja koji je jedna od najnepovoljnijih posljedica dugotrajne izloženosti profesionalnom stresu (Ajduković i Ajduković, 1996.). Naime, brojna istraživanja profesionalnog stresa utvrdila su da su doživljavanju stresa podložnija ona zanimanja koja su usmjerena na rad s ljudima što u najvećoj mjeri uključuje struke usmjerene na pomaganje ljudima u rješavanju njihovih životnih problema (Cuculić, 2006.), a svakodnevni susreti s ljudima koji imaju značajne životne i emocionalne teškoće predstavljaju veliko opterećenje za psihički život pomagača (Ajduković i Ajduković, 1996.). Ovakve okolnosti su izazov za mentalno zdravlje probacijskih službenika, a supervizija je jedan od pristupa kojima se ti izazovi nastoje umanjiti ili otkloniti. Stoga će se u nastavku prikazati što je supervizija i koji modeli supervizije postoje.

Probacijski službenici u Upravi za zatvorski sustav i probaciju imaju zahtjevnu zadaću rada s počiniteljima kaznenih djela koji su često opterećeni problemima ovisnosti, nasilničkog ponašanja, poteškoća u snalaženju u različitim ulogama, zdravstvenim problemima, psihijatrijskim dijagnozama, sve zahtjevnijim kontekstom uzrokovanim i situacijom povezanom s pandemijom Covida-19 (Ajduković, 2020.), obiteljskim poteškoćama, opterećenim roditeljstvom i bračnim odnosima, nezaposlenošću i slično. Pred probacijskim službenicima su i sve zahtjevniji slučajevi (zatvorenici i osuđenici sa specifičnim

potrebama) koji zahtijevaju više vremena ili specifičnog stručnog znanja (Kusturin, 2011.). Neki stručnjaci smatraju da je dopuštenje socijalnim radnicima, psiholozima i drugim stručnjacima da rade u području nasilja nad djecom i obiteljskog nasilja, a bez strukturirane i redovite supervizije rizično i opasno (Moore, 1995., prema Ajduković, 2007.).

Svi državni službenici, pa tako i državni službenici Uprave za zatvorski sustav i probaciju, dužni u kontinuirano usavršavati svoje stručne sposobnosti i vještine, usvajanjem novih znanja i vještina te ih trajno unaprjeđivati, kako bi mogli kvalitetnije obavljati radne zadaće i biti učinkovitiji, u skladu sa zahtjevima posla, čime se ujedno postiže veće zadovoljstvo u obavljanju poslova te u konačnici veća učinkovitost zatvorskog i probacijskog sustava (Vlada RH, 2021.). Iako supervizija nije navedena kao pravo i obveza službenika, u Pravilniku o stručnom usavršavanju u zatvorskom sustavu supervizija je spomenuta uz niz drugih edukacija i tečajeva koji se mogu organizirati u svrhu stručnog usavršavanja. Kako supervizija ima svrhu usvajanja profesionalnih znanja i direktno utječe na profesionalni razvoj, sve zakonske regulative, kao i preporuke koje navode obvezu da se podrži službenike zatvorskog sustava i probacije u profesionalnom razvoju, daju prostor mogućnosti da se supervizija uvede kao obavezni profesionalni oblik potpore za sve službenike Uprave za zatvorski sustav i probaciju.

1.4. Određenje i modeli supervizije

Pojam supervizije odnosi se na oblik profesionalne podrške gdje jednom stručnjaku pomaže drugi, iskusniji pomagač kako bi što lakše razriješio problematičnu situaciju. Budući da je supervizija vrsta profesionalne podrške, ona može poduprijeti dobar profesionalni razvoj stručnjaka, obzirom da poboljšava njihov neposredni rad s korisnicima uzimajući pritom u obzir i kontekst u kojem rade (HDSOR, 2022.).

Fokus supervizije se kroz vrijeme mijenjao - od supervizije kao hijerarhijskog odnosa među stručnjacima do supervizije kao suradnog odnosa među njima, pa je tako mijenjalo i definiranje supervizije. Neke od brojnih definicija su da je „supervizija ključno oruđe (metoda) za prepoznavanje znanja, briga, zapažanja, ideja, uloga i doprinosa pomagača u neposrednom radu s klijentom i kao takva je pokretač profesionalnog razvoja“ (Knapman i Morrison, 2000., prema Ajduković i Cajvert, 2004.:15). Zatim, supervizija je definirana kao „proces interpersonalne interakcije u kojoj jedna osoba tj. supervizor susreće drugu, tj.

superviziranog, s ciljem povećanja njegove djelotvornosti u psihosocijalnom radu s ljudima“ (Hess, 1980.; prema Ajduković i Cajvert, 2004.:14). Munson (1993., prema Ajduković i Cajvert, 2004.:14) definira superviziju kao „interakcijski proces u kojemu supervizor podupire i usmjerava praktični rad superviziranog, koji neposredno podupire ljude u svladavanju tjelesnih, materijalnih, socijalnih ili psiholoških prepreka uspješnom funkcioniranju kroz individualne, grupne ili obiteljske intervencije. Pritom supervizor ima obrazovnu, administrativnu i podržavajuću funkciju.“ Žorga (2009.) superviziju definira kao proces učenja koji djelotvorno pospješuje razvoj stručnjaka u smjeru prepoznavanja konflikta između njegovih potreba i zahtjeva društva, kao i suočavanje s tim zahtjevima te shodno tome dovodi i do razvoja integriranije osobnosti. Točnije, odgovarajuća supervizija omogućava stručnjacima integraciju onoga što rade, osjećaju i misle, integraciju praktičnih iskustava i teorijskog znanja, prijenos teorije u praksu i učenje samostalnog upravljanja svojim poslom te pri tome stručnjak ne raste samo profesionalno već i osobno.

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

U Hrvatskoj govorimo o podjeli na dva osnovna modela supervizije – organizacijska ili rukovodna supervizija te razvojno-integrativna supervizija (Ajduković i Cajvert, 2004.). Kad govorimo o organizacijskoj superviziji, govorimo o osiguravanju djelotvornog funkcioniranja organizacije, dobro korištenje resursa te kvalitetne i neposredne usluge klijentima/korisnicima, te su u njenom fokusu klijenti/korisnici i sadržaj rada. U fokusu razvojno-integrativne supervizije je stručnjak i proces rada, a kvaliteta usluge korisnicima/klijentima osigurava se posredno, preko ojačavanja profesionalnih kompetencija stručnjaka u radu s klijentom. Supervizija se razvija kao specifična profesija, koja nije usmjerena samo na sadržaj psihosocijalnog rada već i na proces u kojem se supervizant razvija kao «instrument» tog rada, koji potiče razvoj profesionalne i osobne kompetentnosti njega kao stručnjaka (Ajduković i Cajvert, 2004.).

Danas se sve više kao važna prepoznaje methodska supervizija, čije je svrha unaprjeđenje profesionalnog funkcioniranja pojedinaca, timova i organizacija kroz promišljenu, reflektivnu i strukturiranu analizu slučajeva (Ajduković, 2020.). Ovaj model podjednaku

važnost pridaje i sadržaju i procesu supervizijskog rada. U sadržajnom dijelu pruža okvir za kontinuirani profesionalni razvoj unutar nekog pristupa radu i specifične metode, dok u procesnom dijelu stavlja fokus na povećanje svjesnosti o vlastitim stavovima, predrasudama i vrijednostima, te slijepim pjegama stručnjaka koje mogu omesti rad s korisnicima. Uloga metodskog supervizora nije da (pr)ocjenjuje, vrednuje ili na bilo koji način kontrolira rad stručnjaka te na taj način čuva supervizijski proces od potencijalnih negativnosti administrativno-upravljačke supervizije ili supervizije u edukaciji (Ajduković, 2020.).

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

Ministarstvo pravosuđa i uprave Republike Hrvatske 2019. godine pokrenulo je projekt „Unaprjeđenje kvalitete pravosuđa kroz jačanje kapaciteta zatvorskog i probacijskog sustava te sustava za podršku žrtvama i svjedocima“. Projekt je sufinanciran sredstvima Europskog socijalnog fonda kroz Operativni program „Učinkoviti ljudski potencijali 2014-2020“, a usmjeren je na razvoj i jačanje ljudskih potencijala. Provodi se na tri razine: unaprjeđenje poslovnih procesa, jačanje profesionalnih kompetencija i osnaživanje službenika i povećanja njihove sigurnosti. Većina europskih zemalja zahtijeva da probacijski službenici, zbog zahtjevnog posla koji obavljaju, a sa ciljem održavanja kontinuiteta i motiviranosti za profesionalno i kompetentno izvršavanje radnih zadataka, redovito sudjeluju u superviziji, bilo individualnoj ili grupnoj. Tako se jedan od elemenata ovog Projekta odnosi na osiguravanje stručne supervizije službenicima zatvorskog sustava, probacije i sustava podrške žrtvama i svjedocima, koji svakodnevno rade u specifičnim uvjetima i u riziku su od izgaranja od profesionalnog stresa. U okviru ovog elementa, tijekom 2019. godine petnaest službenika zatvorskog sustava, probacije i sustava za podršku žrtvama i svjedocima, koji su iskazali interes, upućeno je na poslijediplomski studij Supervizije psihosocijalnog rada kako bi se educirali za licencirane supervizore i u budućnosti mogli provoditi superviziju unutar sustava pravosuđa (Vlada Republike Hrvatske, 2020.). Svih petnaest službenika tijekom 2021. godine uspješno je izvršilo sve studijske obveze te su stekli licencu supervizora Hrvatskog društva za superviziju i organizacijski razvoj (HDSOR). U međuvremenu je u suradnji s HDSOR-om organizirana supervizija za sve zainteresirane službenike zatvorskog sustava i probacije i sustava podrške žrtvama i svjedocima, te su do sada u suradnji s Udrugama „Igra“, „Ambdiekster“ i „Udruga

za kreativni socijalni rad“ provedena dva ciklusa supervizije, jedan tijekom 2019./2020. godine i jedan tijekom 2021./2022. godine. Time se nastojala pružiti profesionalna podrška službenicima zatvora i probacije, sa ciljem umanjenja učinaka profesionalnog stresa i prevencije profesionalnog sagorijevanja. Superviziju su provodili licencirani stručnjaci, vanjski suradnici s dugogodišnjim iskustvom provođenja supervizije i psihoterapije.

Predmet ovog istraživanja je stjecanje uvida u doživljaj supervizije probacijskih službenika, njihova očekivanja od supervizije i supervizora, te područja rada i teme koje imaju potrebu proraditi prilikom sudjelovanja u superviziji u okviru projekta „Stručna supervizija službenika zatvorskog sustava RH i službenika u probaciji“. Praktična svrha i doprinos ovog istraživanja je doprinos razvoju novih znanstvenih i praktičnih spoznaja o doživljaju svrhovitosti supervizije iz perspektive probacijskih službenika. Osim toga svrha je i bolje razumijevanje potreba probacijskih službenika za supervizijom, te zagovaranju pružanja kvalitetne i kontinuirane podrške probacijskim službenicima.

2. CILJEVI I PROBLEMI ISTRAŽIVANJA

2.1. Ciljevi istraživanja

Ovim istraživanjem se željelo utvrditi očekivanja i doživljaj supervizije od strane probacijskih službenika prilikom sudjelovanja u superviziji. Cilj istraživanja je i utvrditi postoji li motivacija probacijskih službenika za nastavkom supervizije i nakon završetka projekta u okviru kojeg su prvobitno bili uključeni u superviziju.

2.2. Istraživačka pitanja

Sukladno ciljevima istraživanja, postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

1. Kako probacijski službenici doživljavaju sudjelovanje u supervizijskoj grupi?
2. Koja su očekivanja probacijskih službenika od supervizije?
3. Koja su očekivanja probacijskih službenika od supervizora?

4. Koja područja rada i teme probacijski službenici imaju potrebu proraditi tijekom supervizije?
5. Postoji li potreba i motivacija kod probacijskih službenika za kontinuiranom supervizijom u radu?

3. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

3.1. Tip nacрта istraživanja

Obzirom na prirodu istraživačkog problema, svrhu istraživanja i ciljeve, te ograničenu veličinu uzorka, odabran je kvalitativni pristup u prikupljanju i obradi podataka. Podaci su prikupljeni putem polustrukturiranog intervjua s probacijskim službenicima uključenim u superviziju u okviru projekta „Stručna supervizija službenika zatvorskog sustava RH i službenika u probaciji“. Istraživanje je eksplorativno i deskriptivno.

3.2. Sudionici istraživanja

Uzorak sudionika sastoji se od trinaest probacijskih službenika, od kojih su tri ujedno i voditeljice ureda, a sudjelovali su u superviziji u okviru projekta „Stručna supervizija službenika zatvorskog sustava RH i službenika u probaciji“. Uzorkovanje je provedeno na način da su odabrana tri komparabilna ureda (međusobno slična po veličini i opterećenosti brojem predmeta), a u istraživanje su pozvani i odazvali se svi službenici ta tri ureda koji su sudjelovali u superviziji kroz projekt Ministarstva pravosuđa. Službenici koji su sudionici istraživanja rade u Probacijskom uredu Rijeka, Probacijskom uredu Zadar, te Probacijskom uredu Osijek.

Uzorak sudionika homogen je po tome što su svi sudionici službenici probacijskog ureda, gotovo je homogen po spolu (dvanaest žena i samo jedan muškarac), a heterogen po duljini radnog staža i profesiji (dvije socijalne radnice, tri psihologinje, šest pravica, jedan kriminalist i jedna socijalna pedagoginja) te funkciji koju obavljaju u probacijskom uredu (tri voditeljice, devet viših stručnih savjetnika i jedna stručna suradnica) te ranijim

iskustvima sudjelovanja u superviziji (osam bez prethodnog iskustva sudjelovanja u superviziji, pet s prethodnim iskustvom sudjelovanja u superviziji).

Iz Probacijskog ureda Zadar i Probacijskog ureda Osijek sudjelovalo je ukupno po pet probacijskih službenika, te iz Probacijskog ureda Rijeka tri probacijske službenice.

Raspon dobi uzorka sudionika je od 33 do 60 godina. Raspon radnog staža sudionika je između 3,8 godina do 30 godina. Raspon radnog staža sudionika na poslovima probacijskog službenika je od 3,5 godina do 13 godina.

Probacijski službenici probacijske poslove obavljaju u probacijskim uredima i radom na terenu, na temelju zahtjeva, pravomoćnih i izvršnih odluka suda ili zahtjeva odnosno odluka državnog odvjetnika te kaznionica ili zatvora, pojedinačno za svaku osobu uključenu u probaciju (Zakon o probaciji, 2018.). Na upit o obilježjima svog posla, ukazuju da je isti uređen prethodno spomenutim zakonskim odredbama, te dodaju kako rad s osobama uključenim u probaciju zahtijeva individualni pristup svakom od korisnika kao temelj resocijalizacijskog postupka. Pri tome imaju dvostruku ulogu – istovremeno nadziru izvršavanje sankcija svakom od korisnika i pružaju mu podršku u integraciji u društvo. Sankcije koje se najčešće nadziru su rad za opće dobro, kao zamjena za kaznu zatvora, nadzor nad izvršavanjem sigurnosnih mjera liječenja od ovisnosti i psihijatrijskog liječenja, posebnih obveza i zaštitnih nadzora izrečenih uz uvjetnu osudu. Uz to, voditelji probacijskih ureda, organiziraju poslovanje ureda u svim segmentima, omogućavaju službenicima podršku, pomoć i funkcioniranje u timu te obavljaju ostala logistička pitanja.

3.3. Postupak istraživanja

Podaci su prikupljeni od svibnja do rujna 2022. godine. Prije provedbe istraživanja zatražene su i dobivene sve potrebne dozvole (od Ministarstva pravosuđa i uprave te Uprave za zatvorski sustav i probaciju). U provedbi intervjua poštivala su se etička načela, prava i standardi (Cicak, 2011.). Uz prethodno objašnjenje svrhe i cilja istraživanja, od svakog sudionika je zatražena i dobivena pisana suglasnost za sudjelovanje u istraživanju (Prilog 1.).

Svi intervjui provedeni su osobno u prostorijama Probacijskih ureda Zadar, Rijeka i Osijek. Provela ih je autorica ovog rada. Intervju se sastojao od jedanaest pitanja otvorenog tipa, te šest pitanja koja su se odnosila na sociodemografska obilježja sudionika (Prilog 2.).

Trajanje intervjua je bilo između 30 do 40 minuta. Tijekom i nakon intervjua, zabilježena su opažanja, neverbalna komunikacija i dojmovi intervjua. Intervju je, uz pristanak sudionika, audio sniman, pomoću diktafona, nakon čega su svi bili transkribirani. Svaki transkript dobio je svoju identifikacijsku oznaku koja je osigurala obećanu anonimnost i povjerljivost podataka.

3.4. Metoda obrade i analize podataka

U istraživanju je korišten kvalitativni pristup prikupljanja i analize podataka kao najprikladniji s obzirom na veličinu uzorka (N=13), prirodu istraživačkog pitanja (nesposredno iskustvo) i svrhu istraživanja. Tema je bila unaprijed određena, te je služila kao baza za prikupljanje i analizu kvalitativne građe. Za prikupljanje podataka korišten je polustrukturirani intervju, a za obradu podataka tematska analiza okvira. Postupak tematske analize okvira obuhvaća pet faza: proces upoznavanja s građom, postavljanje tematskog okvira (kodiranje), unošenje u tablice, povezivanje i interpretacija. Tematska analiza smatra se prikladnom upravo za istraživanja koja imaju specifična pitanja, ograničeno vrijeme provedbe, te unaprijed definirane teme za koje tražimo odgovor. Tematska analiza je metoda kojom se identificira, analizira i izvještava o obrascima (temama) u kvalitativnim podacima. Ona je opisna i stoga omogućuje detaljan opis podataka, ali i više od toga - interpretativna jer omogućuje interpretaciju različitih aspekata istraživane teme (Boyatzis, 1998., Guest, MacQueen i Namey, 2012.; prema Mirosavljević, 2015.).

3.5. Etičke implikacije provođenja istraživanja

Tijekom procesa prikupljanja podataka posebna je pažnja posvećena objašnjenju svrhe i ciljeva istraživanja te je posebno naglašena važnost povjerljivosti podataka i činjenica da se nikome neće prezentirati pojedinačni podaci već isključivo skupni rezultati istraživanja. Osim toga, istaknuto je da je sudjelovanje ispitanika u istraživanju anonimizirano i

dobrovoljno te su pitanja u upitniku formirana su na način da štiti anonimnost sudionika. Svaki je sudionik potpisao pisanu suglasnost za sudjelovanje u istraživanju. Snimljeni materijal se čuvao odvojeno od šifre kojom se štiti identitet svakog sudionika, a nakon transkripcije isti je izbrisan.

Sudionicima istraživanja biti će omogućen uvid u rezultate istraživanja te su upoznati da će ukupni rezultati i zaključci istraživanja u cijelosti biti objavljeni nakon provedbe istraživanja. Prikupljeni podaci biti će obrađeni u skladu s normama i standardima u području društvenih znanosti (transkribirani i anonimizirani) te pohranjeni i čuvani u skladu sa svim pravilima profesionalne etike, odnosno trajno pohranjeni na posebnom vanjskom memorijskom disku.

4. REZULTATI I RASPRAVA

Postupkom tematske analize sadržaja odgovora na prethodno navedena istraživačka pitanja dobivene su kategorije kojima se opisuju i/ili objašnjavaju teme koje se odnose na doživljaj sudjelovanja probacijskih službenika u superviziji, očekivanja od supervizije i supervizora, područja rada i teme koje probacijski službenici imaju potrebu proraditi tijekom supervizije, te potreba i motivacija kod probacijskih službenika za kontinuiranom supervizijom u radu. Rezultati su prikazani na način da su teme podijeljene u kategorije i kodove, svaka je tema prikazana tablicom, nakon čega slijedi tekstualni prikaz rezultata uz raspravu.

Kako se u uvodnom dijelu opisala izazovnost posla probacijskih službenika, prije nego se prikažu rezultati obrade, u nastavku će se prikazati najizazovniji aspekti posla sudionika ovog istraživanja. Pitanje o obilježjima posla je bilo izrazito poticajno sudionicima te je provedena tematska analiza sadržaja odgovora na isto jer smatramo važnim prikazati i te podatke za cjelovito shvaćanje svih aspekata posla probacijske službe.

Rezultati su prikazani u Tablici 1.

Tablica 1. Problemi s kojima se probacijski službenici najteže nose na radnom mjestu

TEMA: Problemi s kojima se probacijski službenici najteže nose na radnom mjestu	
KATEGORIJA	KOD
Obilježja korisnika probacije	<ul style="list-style-type: none"> • Nesuradljivost • Manipulativni obrasci ponašanja • Psihički poremećaji • Ovisnost • Otpor
Komunikacija sa središnjim uredom	<ul style="list-style-type: none"> • Nerazumijevanje problema na terenu • Nedostatak logističke potpore • Nebriga za dobrobit djelatnika • Neomogućavanje usavršavanja znanja i vještina
Suradnja sa sudovima	<ul style="list-style-type: none"> • Otežana komunikacija • Sporost u odlučivanju • Izricanje neadekvatnih sankcija • Neuvažavanje
Međuljudski odnosi	<ul style="list-style-type: none"> • Neuvažavanje od strane voditelja • Nerazumijevanje službenika za posao voditelja • Horizontalni odnosi
Radni uvjeti	<ul style="list-style-type: none"> • Neadekvatan prostor • Puno administrativnih obveza • Manjak privatnosti • Besmislenost

Dio odgovora upućuje na probleme koji se odnose na **obilježja korisnika probacije** („...najteže se nosim s nesuradljivim strankama, kao i s onima koje imaju dijagnosticiran neki od psihičkih poremećaja...“ (PS1), „...najteže mi je raditi s depresivnim osuđenima...“ (PS4), „...otpor kod osuđenika, npr. kod onih koji imaju problem s alkoholom...“ (PS8), „...najteže se nosim s manipulativnim strankama...često lažu kako bi

izbjegli obveze...“ (PS9), „...nesuradljivi osuđeni, koji manipuliraju i ne pridržavaju se obveza...“ (PS13)). Manji dio odgovora odnosi se na **komunikaciju sa središnjim uredom** („...nerazumijevanjem nadređenih, njihovom nemogućnošću sagledavanja problema na terenu, nedostatkom logističke podrške... (PS1), „...nepružanje mogućnosti djelatnicima da razviju svoja znanja i vještine...“ (PS2), „...nedostatkom sluha za potrebe probacijskih službenika...“ (PS1), „...nedostupnost središnjeg ureda u smislu savjeta i podrške...kao da su tu samo kada treba ukazati na pogrešku...“ (PS13)). Kao problem u radu probacijski službenici navode i **komunikaciju sa sudovima** („...suradnja sa sudovima što uključuje sporo odgovaranje na upućene dopise...“ (PS2), „...dosuđivanje sankcije rada za opće dobro osobama koje su po određenim karakteristikama neuputljive na izvršavanje sankcije – disfunkcionalne, bolesne, s dijagnosticiranim psihičkim poremećajima, ovisnici o opijatima, s organicitetima uslijed korištenja sredstava ovisnosti....“ (PS2), „...otežana komunikacija sa sudovima... nedobivanje odgovora na podneske više mjeseci...“ (PS3), „...način na koji nas sudovi doživljavaju...to mi je osobno najviše frustrirajuće...“ (PS10), „...čini mi se da nas ne čuju dovoljno...“ (PS12)). Kao jedan od problema s kojim se probacijski službenici najteže nose na radnom mjestu izdvaja se i problem **međuljudskih odnosa** („...horizontalni odnosi...to me najviše muči...“ (PS4), „...imam osjećaj da me voditeljica ne uvažava...trebala bih veću samostalnost...“ (PS7), „...balansiranje između službenika i središnjeg ureda...nisi službenik, pa nisi dio kolektiva...nekada službenici nisu svjesni koliko voditelj zapravo ima odgovornost i podmeće leđa pred središnjim uredom...zamjeraju...“ (PS9), „...međuljudski odnosi...o tome najčešće razmišljam kad dođem kući, više nego o strankama...“ (PS11)). Problemi u radu koje opisuju probacijski službenici odnose se i na **radne uvjete** („...rad u postojećim okolnostima je najveći izazov...s obzirom na prostorne, materijalne kapacitete i uvjete je najteže...“ (PS5), „...papirologija...kod psihosocijalnog tretmana koji traje sat vremena, najgore mi je ono poslije...papirološki obuhvatiti...sve to napisati...opisati...“ (PS6), „...manjak privatnosti jer svi sjedimo u jednoj prostoriji...“, (PS7), „...uvjeti rada...nemamo privatnosti...teško nam je planirati vrijeme jer je samo jedna prostorija...“ (PS8), „...kao da sve radimo da bismo napisali izvješće...“ (PS12), „...ne vidim korist za osuđeničke...ne vidim korist za resocijalizaciju...ne vidim smisao...“ (PS13)).

Obilježja odgovora probacijskih službenika o problemima koji su prisutni u njihovom radu u ovom istraživanju ne razlikuju se mnogo od rezultata mnogih istraživanja u ovom području (Maloić i Ricijaš, 2014.). Neposredan rad s osobama uključenim u probaciju, koji

su počinitelji ozbiljnih i teških kaznenih djela različite težine, nerijetko ovisnici o različitim sredstvima ovisnosti, te osobe s različitim oblicima poremećaja mentalnog zdravlja, dovodi do svojevrstne viktimizacije, primarne i sekundarne. Istaknutiji stresori povezani s prirodom posla probacijskog službenika, koji se uočavaju i kod zatvorskog osoblja, odnose se na učestale kontakte s počiniteljima kaznenih djela (nedobrovoljni, manipulativni klijenti) i potencijalne opasnosti koje donosi rad s ovom populacijom (Schaufeli i Peeters, 2000; Lambert, Kelley i Hogan, 2013., prema Maloić i Ricijaš, 2014.). Osim toga, izvor traume i stresa za probacijskog službenika predstavljaju i čitanje različitih opisa kaznenih djela, analiza kriminalne i socijalne povijesti počinitelja kaznenih djela, razgovori sa žrtvama kaznenih djela i nesigurnost koju donose odlasci na teren (Lewis, Lewis i Garby, 2013.). Thomas (1988.) prema Lewis, Lewis i Garby (2013.) nalazi kako izvor stresa u radu probacijskih službenika uključuje i nepotrebnu papirologiju. Uz to, u literaturi se, kao izvori stresa u radu probacijskih službenika, navode i neučinkovitost pravosudnog sustava, nereagiranje sudaca na izvješća probacijskih službenika te nerazumni rokovi za obavljanje pojedinih poslova (Pitts, 2007.; Lewis, Lewis i Garby, 2013., prema Maloić i Ricijaš, 2014.). Nadalje, istraživanjem zadovoljstva poslom probacijskih službenika u Sjedinjenim Američkim Državama, Getahun, Sims i Hummer (2008.) prema Maloić i Ricijaš (2014.) potvrđena je hipoteza prema kojoj je vjerojatnije da će probacijski službenici koji doživljavaju višu razinu smislenosti svog posla i manji intenzitet stresa, osjetiti i višu razinu zadovoljstva poslom. S obzirom na specifičnosti uvjeta rada i okruženja u kojem rade te rizika koje nosi obavljanje probacijskog posla (Ivačić, 2021.), postoji potreba za usvajanjem novih znanja i vještina te kontinuiranim usavršavanjem u relevantnim područjima njihova rada. Istraživanje psihosocijalne klime u sustavu probacije (Hudina, 2021.) pokazalo je da se sustav probacije trenutno nalazi s nizom izazova. Neki od zaključaka proizašli iz ovog istraživanja su da su se najveći stresori, pored onih koji proizlaze iz same prirode posla, pokazali na području radnih uvjeta probacijskih službenika, a za promjene na tom području potrebne su promjene u sustavu uključujući rad s rukovoditeljima koji su pokretači organizacija, jer uspješno vođenje znatno utječe na zadovoljstvo zaposlenika i učinkovito postizanje ciljeva organizacije (Ivačić, 2021.). Također u ovom istraživanju zaključeno je da u uredima gdje postoji veća količina stresa i gdje se u dimenziji međuljudskih odnosa psihosocijalne klime vide problemi, vođenje i upravljanje te rukovođenje ima velik (pozitivan ili negativan) utjecaj. Korelacije su pokazale da što je stres veći, psihosocijalna klima je lošija, emocije su neugodnije, te da loše vođenje pojačava stres, dok je s druge strane uspješno vođenje povezano sa pozitivnim

emocijama, razvija vrijednosti i podiže razinu psihosocijalne klime. Prema Maloić i Ricijaš (2014.), u okviru inozemnih istraživanja, ključnim čimbenicima za negativan utjecaj na aspekte rada probacijskih službenika pokazali su se, između ostalih, nedovoljno vrednovanje rada probacijskih službenika, jednosmjerna hijerarhijska komunikacija unutar organizacije, usmjerenost na štednju resursa, velik obim administrativnih poslova, te obilježja populacije s kojom radi probacijska služba

4.1. Doživljaj sudjelovanja u supervizijskoj grupi

Tematska analiza sadržaja prvog istraživačkog pitanja svrstala je odgovore u četiri kategorije: profesionalni rast uz podršku, prevencija profesionalnog stresa, organizacija supervizije i kompetentnost supervizora.

Tablica 2. Doživljaj sudjelovanja u supervizijskoj grupi

Tema: Doživljaj sudjelovanja u supervizijskoj grupi	
KATEGORIJE	KODOVI
Profesionalni rast uz podršku	<ul style="list-style-type: none"> • Rad na slučajevima • Podrška kolega uz razmjenu iskustava • Unaprjeđenje međuljudskih odnosa • Relativiziranje • Učenje • Osobni rast
Prevencija profesionalnog stresa	<ul style="list-style-type: none"> • Relaksacija • Rasterećenje • Pomoć u suočavanju sa stresom • Ugodni osjećaji • Sprječavanje sagorijevanja
Organizacija supervizije	<ul style="list-style-type: none"> • Tehnička pitanja • Formiranje grupe • Prostorni uvjeti

Tablica 2. Doživljaj sudjelovanja u supervizijskoj grupi – nastavak

Tema: Doživljaj sudjelovanja u supervizijskoj grupi	
Kompetentnost supervizora	<ul style="list-style-type: none"> • Poznavanje rada probacijske službe • Aktivno slušanje, reflektiranje • Vještine upravljanja grupnim procesom • Struktura i sadržaj supervizije • Odnos sa supervizantima

4.1.1. Profesionalni rast uz podršku

Žorga (2003.) prema Ajduković, Cajvert (2004.) definira superviziju kao proces specifičnog učenja i razvoja, kao i metodu podrške pri profesionalnom reflektiranju koja omogućuje stručnjacima da usvoje nove profesionalne uvide kroz vlastito iskustvo. Prema istoj autorici, supervizija podržava profesionalno i osobno učenje i razvoj stručnjaka. Probacijski službenici, sudionici ovog istraživanja, su profesionalni rast uz podršku doživjeli kroz **rad na konkretnim slučajevima** („...olakšala sam rad u problematičnim slučajevima...dobila sam putokaz za rješavanje izazova...“ (PS1), „...u povjerljivom okruženju raspravljalo se o klijentima...“ (PS4), „...razjasnilo mi puno nejasnoća u konkretnom slučaju....omogućila ti da problem nazoveš pravim imenom i onda ga možeš riješiti...“ (PS6), „...radili smo na konkretnim predmetima, htjeli si olakšati i vidjeti mogu li nekako dalje probati u tom predmetu krenuti...“ (PS10)). Doživjeli su to i kroz **podršku kolega uz razmjenu iskustava** („...rješenje nekih svojih dilema dobila sam kroz razmjenu iskustava s kolegama...vidjela što bih mogla učiniti drugačije...“ (PS5), „...za mene je to bila podrška koju sam dobila od kolega...“ (PS6), „...naučila me imati drugačiji pristup situaciji koja me je mučila...“ (PS7), „...bili smo otvoreni, komunicirali, mislim, bila je podrška...“ (PS8), „...dobila sam podršku, druga iskustva, „different point of view“...“ (PS9)). U prilog tome govore i autorice Forko i Laklija (2016.) koje navode da je razmjena iskustva bitan motiv stručnjacima za uključivanje u superviziju jer im omogućuje nove perspektive za rad, povezivanje i dijeljenje stresa s kolegama. Profesionalni rast uz

podršku probacijski su službenici prepoznali i kroz **unaprjeđenje međuljudskih odnosa** („...iznijeli smo probleme odnosa s kolegama...horizontalnih i vertikalnih...“ (PS5), „...uspješno sam riješila konflikt s kolegicom iz ureda s kojom dugo nisam komunicirala...nakon toga sve je „top“...“ (PS7), „...iznijela sam problematičan odnos s kolegicom i dobila podršku kolega i supervizora...pomoglo je popraviti odnos...“ (PS9), „...upoznala sam nove ljude, kolege...mislim da bi ih sada u svakom trenutku mogla nazvati ako trebam pomoć...“ (PS11)). Profesionalni rast uz podršku ogleda se i kroz doživljaj **relativiziranja** problema i **učenje** novih stvari („...čula sam da se događa svima, a ne samo meni, i to je OK...“ (PS5), „...naučila sam nove stvari s kojima se do tada nisam susretala...“ (PS7), „...čula da se i drugi gotovo isto suočavaju i nose sa stresorima, s istim problemima...“ (PS10), „...čula sam neke njihove priče i jedno me je vrijeme bilo sramota išta govoriti o mojim problemima jer su mi se moji činili toliko mizerni naspram njihovih zatvorskih...“ (PS11)). Probacijski službenici su profesionalni rast doživjeli i kroz **osobni rast** („...pomažući je bio razgovor o privatnim temama ako su u tom trenutku nekome bili problem koji utječe i na rad...“ (PS1), „...govorila sam i o svojim privatnim stvarima koje su me u tom trenutku mučile...dobila sam prostor za sebe...“ (PS7), „...važno mi je bilo moći razgovarati kako posao utječe na obiteljski život i obrnuto...jer to je nešto što mi je bitno...“ (PS13)).

4.1.2. Prevencija profesionalnog stresa

Probacijski službenici su sudjelovanje u superviziji doživjeli i kao osnaživanje u svrhu prevencije profesionalnog stresa kroz **relaksaciju, rasterećenje, pomoć u suočavanju sa stresom, ugodne osjećaje, te sprječavanje sagorijevanja** („...supervizija me spasila od sagorijevanja...rasteretila sam se kroz ventiliranje na superviziji...“ (PS4), „...bilo je opušteno, ugodno, dobro, nakon tog dana bila sam ispunjena...“ (PS5), „...totalno pozitivno...kaže supervizorica da ja na superviziju dolazim „bez grudnjaka“, totalno otvorena i bez zadržke...kompenzacija za sve što mi kroz posao u radnom tjednu ne stignemo...“ (PS6), „...otvorena, ugodna i kvalitetna komunikacija...melem...“ (PS8), „...rasterećenje kroz druženje, ventiliranje, razgovor...“ (PS9), „...riješila sam se stresa...imala sam dan samo za superviziju...potpuno se fizički odmaknula od posla...olakšanje...“ (PS10), „...taj dan je bio relaksirajući dan...opušteno, zabavno...nekada je bilo čisto ventiliranje...“ (PS11), „...bilo je jako ugodno...vježbala

sam kako se nositi sa stresom...“ (PS13)). Ben-Porat i Itzhaky (2011.) smatraju kako supervizijska grupa treba predstavljati sigurno mjesto u kojoj stručnjak može ventilirati svoje osjećaje kakvi god oni bili. Ventiliranje na sigurnom mjestu doprinosi subjektivnom osjećaju otpornosti (Beddoe i sur., 2014.). Ne čudi, onda, da je veći broj probacijskih službenika, a čiji rad s počiniteljima kaznenih djela dovode, između ostalog, do emocionalne iscrpljenosti, doživio sudjelovanje u superviziji kao način da na sigurnom mjestu ventilira osjećaje kojima je preplavljen.

4.1.3. Organizacija supervizije

Iz odgovora sudionika istraživanja, kategorija koja se odnosi na organizaciju supervizije, najčešće je opisana kao izvor nezadovoljstva probacijskih službenika. Tako navode kako su problem predstavljala **tehnička pitanja** (*„...supervizija je bila organizirana u Zagrebu što je za mene uključivalo tehnička pitanja oko putovanja, vremena, naloga, plaćanja ovoga ili onoga, što je svaki puta bila tema koja je oduzimala dio vremena predviđenog za superviziju...“ (PS1), „...najveću frustraciju su mi predstavljali putni troškovi i putovanje u Zagreb...“ (PS9)).* Kao razlog negativnog doživljaja supervizije probacijski službenici navode i način **formiranja supervizijskih grupa** (*„...u grupi su bili članovi istog ureda, što mi je stvaralo neugodu kod iznošenja nekih pitanja...“ (PS3), „...bila sam nenamjerno s „figom“ u džepu jer nisam mogla biti dovoljno otvorena pred kolegama iz istog ureda...“ (PS4), „...bili smo svi iz istog ureda što je utjecalo na dinamiku i nedostajalo nam je tema...nedostajalo je kolega iz drugih sustava ili organizacija da malo razbiju tu monotoniju...“ (PS6), „...nije mi bilo korisno što sam bila s kolegama iz ureda jer nisam mogla bi iskrena...“ (PS10), „...bili smo svi iz istog ureda, pa sam trebala paziti što pričam...nisam se osjećala slobodno reći sve što mi je na umu...“ (PS13)).* Naime, u okviru provođenja projekta „Podrška službenicima zatvorskog sustava i probacije kroz superviziju“, grupe su formirane prema različitim kriterijima. Jedan od kriterija je bio i regionalni kriterij pa su supervizanti iste grupe bili službenici koji rade u istom uredu. To je bio jedan od razloga zbog kojeg su ispitanici ovog istraživanja iznosili nezadovoljstvo doživljajem sudjelovanja u superviziji jer im je to onemogućavalo potpunu iskrenost i otvaranje problemskih pitanja u supervizijskoj grupi. **Prostorni uvjeti** se u nekoliko odgovora prepoznaju kao razlog negativnog doživljavanja supervizije (*„...neadekvatan prostor u kojem se supervizija održavala...nisu bili osigurani mirom i diskrecijom...“*

(PS2), „...veliki je minus neadekvatnost prostora...često nas se stišavalo jer su u ostalim prostorijama bili ljudi na svojim radnim mjestima...postavlja se pitanje vjerodostojnosti i iskrenosti u takvim uvjetima...“ (PS3), „...bilo nas je previše u malom prostoru...“ (PS12)). Supervizijskoj grupi potrebna je radna izdvojenost, kao i zadovoljavajući prostorni uvjeti kako bi osigurali diskreciju, stvaranje kreativnog procesa, neutralnost, neometanje jer kao takvi omogućuju članovima grupe da su psihički prisutniji u grupi. Prostori u koje se stalno ulazi, telefoni zvone, nije prostor pogodan za održavanje supervizije (Ajduković i Cajvert, 2004).

4.1.4. Kompetentnost supervizora

Doživljaj sudjelovanja u superviziji probacijski službenici opisivali su kroz doživljaj kompetentnosti supervizora. Bezić (2007.) smatra da uloga supervizora može poticati i blokirati konstruktivni supervizijski proces. Ono što proces potiče je ako supervizor ima siguran, otvoren, odobravajući i srdačan nastup, ako je fleksibilan u komunikaciji, ako je vješt u prepoznavanju otpora, komunikacijskih problema, te vješt u radu s grupom i ako poštuje granice supervizanata. Prema istoj autorici, isti taj proces, supervizor može i blokirati, ako supervizante konfrontira s problemom, bez pomoći u smislu što s njim dalje, ako je supervizijski proces premalo strukturiran, ako odstupa od pravila neutralnosti, te više promovira sebe samoga, nego supervizanta. Bezić (2007.) isto navodi kako je za supervizijski proces vrlo bitno paziti i da je odnos supervizor – supervizant pun poštovanja i uvažavanja.

Odgovori sudionika ovog istraživanja svrstavaju se u kodove koji se odnose na supervizorovo **poznavanje rada probacijske službe** i u najvećem broju odgovora je nosio negativan predznak („...veliki dio vremena protekao je u objašnjavanju supervizoricima kojim se poslovima bavimo što je onda utjecalo na osjećaj smanjenog povjerenja u mogućnost iznošenja izazovnih situacija na radnom mjestu...imala sam osjećaj da joj treba pružiti podršku zbog nedovoljno iskustva u radu s grupama koje dolaze iz zatvorskog sustava i probacije, a onda se gubi smisao sudjelovanja u takvoj grupi...“ (PS2), „...supervizori nisu znali što točno radimo...na trenutke su se činili kao „burek u svemiru“...“ (PS9), „supervizori nisu znali kakav je naš posao...“ (PS10), „...imala sam osjećaj da ne razumije u potpunosti što radimo...“ (PS13)). Doživljaj kompetentnosti supervizora opisivao se i

kroz opise **vještina aktivnog slušanja i reflektiranja** te **vještine upravljanja grupnim procesom** („...profesionalno vođen razgovor i usmjeravan...“ (PS1), „...imala sam osjećaj da me čuje...i da me razumije...“ (PS7), „...iz mene je izašlo nešto neplanirano, ali sam vidjela da me supervizorica čuje i razumije...dobila sam jako dobru podršku...“ (PS13), „...nisam imala dojam da je grupa dobro povezana...nije bio jasno definiran cilj grupe...“ (PS2), „...supervizorica se trudila da svi imamo jednako prostora i pažnje...“ (PS7), „...nedostajalo je usmjeravanja, sažimanja...bili smo teška grupa za supervizore, ali su pokušali iz toga izvući najbolje što su mogli...“ (PS9), „...supervizor je vodio računa da svi jednako sudjelujemo...“ (PS10), „...supervizori su vodili brigu da svi imamo jednako prostora i vremena...“ (PS11)). Dio odgovora odnosio se i na **strukturu i sadržaj supervizije** („...bavili smo se informiranjem o kreativnim tehnikama, a falio je konkretan sadržaj...“ (PS2), „...supervizorica je bila nepripremljena za susrete...činilo se da „manje zna“ od supervizanata...“ (PS3), „...voljela bih da je strukturiraniji pristup...falilo mi strukture...nedostajalo mi je psihoedukativnih tema...“ (PS8), „...nedostajalo mi je psihoedukativnih tema...nedostajalo je općenitih smjernica „što i kako“...“ (PS10), „...supervizorica je organizirala korisne i ugodne aktivnosti...“ (PS13)). Kompetentnost supervizora opisivana je i kroz **odnos supervizora sa supervizantom** („...od strane supervizora sam se osjećala podcijenjeno, osuđivano, kritizirano i neshvaćeno te u lošijoj startnoj poziciji od drugih članova grupe jer sam nepomagačkog zanimanja...“ (PS3), „...supervizorica je bila zainteresirana za moje probleme...“ (PS6), „...divno iskustvo zbog divne supervizorice...osjećala sam da joj je stalo...“ (PS8)). Dobiveni se rezultati su usklađeni s podacima iz literature. Hawkins i Shohet (2000.) prema Ajduković (2009.) ističu neke stručne kompetencije bitne za kvalitetan supervizijski rad, a to su sposobnost poticanja supervizanata da se osjećaju prihvaćenima i podržanima, praktično iskustvo, pridržavanje zajednički dogovorenih ugovora, rad u službi supervizijskih pitanja, razvoj vlastitog supervizijskog okvira, čvrstog, ali prilagodljivog. Slični rezultati dobiveni su i u istraživanju Bulešić (2023.) gdje su na temelju neposrednog iskustva supervizije, probacijski službenici navodili potrebu za kompetentnim supervizorom koji bi trebao omogućiti prostor za sudjelovanje svih članova supervizijske grupe, dobro poznavati poslove koje izvršava probacijski službenik, imati strukturu u vođenju supervizijske grupe, te zadržati interes i motivaciju za sudjelovanjem u superviziji.

4.2. Očekivanja probacijskih službenika od supervizije

Sadržaj odgovora na drugo istraživačko pitanje o očekivanjima probacijskih službenika od supervizije tematskom analizom je svrstan u četiri kategorije: razvoj profesionalnih vještina, prevencija profesionalnog stresa, poboljšanje međuljudskih odnosa i instrumentalna korist.

Tablica 3. Očekivanja probacijskih službenika od supervizije

TEMA: Očekivanja probacijskih službenika od supervizije	
KATEGORIJE	KODOVI
Razvoj profesionalnih vještina	<ul style="list-style-type: none">• Problematiziranje konkretnih slučajeva• Razmjena iskustava s kolegama• Usvajanje novih vještina za unaprjeđenje kvalitete neposrednog rada s klijentima
Prevencija profesionalnog stresa	<ul style="list-style-type: none">• Podrška i razumijevanje stručnjaka• Profesionalno reflektiranje• Pomoć u nošenju sa stresom• Emocionalno rasterećenje• Dobivanje povratnih informacija
Unaprjeđenje međuljudskih odnosa	<ul style="list-style-type: none">• Unaprjeđenje komunikacije s kolegama u uredu• Unaprjeđenje komunikacije s nadređenima
Instrumentalna korist	<ul style="list-style-type: none">• Fizički odmak iz ureda• Druženje s kolegicama i kolegama

4.2.1. Razvoj profesionalnih vještina

Istraživanje Cifrek-Kolarić (2022.) je pokazalo da, kad su u pitanju očekivanja djelatnika tretmana od supervizije, najznačajnijima su se pokazala obrazovno-podučavajuća

očekivanja, očekivanja unaprjeđenja kvalitete rada i smanjenja profesionalnog stresa i podržavajuća-osnažujuća-pomažuća očekivanja.

Probacijski službenici, sudionici ovog istraživanja, od sudjelovanja u superviziji očekuju razvoj profesionalnih vještina kroz **problematiziranje konkretnih slučajeva** („...*podrška u radu sa strankama...rješavanje određenog problema sa strankom...rad na pojedinačnim slučajevima...*“ (PS2), „...*dobiti rješenje problema u konkretnim predmetima, s konkretnim ljudima...*“ (PS6), „...*dobiti konkretne savjete za postupanje u određenim slučajevima...*“ (PS11)). Nadalje, kroz superviziju očekuju razviti profesionalne vještine kroz razmjenu iskustva s kolegama („...*razmjena iskustva je prilika za učenje...*“ (PS2), „...*čuti iskustva kolega u sličnim situacijama...dobiti uvid i učenje kroz to iskustvo...*“ (PS8), „...*iz tuđih iskustava dobiti ideju za rješavanje svojih problema...*“ (PS13), „...*naučiti imati drugačiji pristup...dobiti širu sliku...*“ (PS7)). Probacijski službenici navode da od supervizije očekuju **usvajanje novih vještina** kao pretpostavku za **unaprjeđenje neposrednog rada s klijentima** („...*naučiti vještine koje će mi olakšati rad u problematičnim situacijama za koje smatram da ne radim dobro...*“ (PS1), „...*dobiti jasne smjernice kako raditi na određenom problemu sa strankom...*“ (PS3), „...*naučiti kako se u nekim situacijama disociirati, pa da reagiram drugačije drugi puta...dobiti konkretne smjernice – što i kako nešto napraviti...*“ (PS5), „...*naučiti vještine potrebne za rad s teškim klijentima...*“ (PS8), „...*naučiti neke nove tehnike za rad, nove vještine za rad s osuđenicima, ali i sa samim sobom u problemskim situacijama...*“ (PS9)).

4.2.2. Prevencija profesionalnog stresa

Veći broj sudionika istraživanja od supervizije očekuje prevenciju profesionalnog stresa kroz **podršku i razumijevanje stručnjaka, profesionalno reflektiranje i dobivanje povratne informacije** („...*osnaživanje kroz podršku stručne osobe i stručno reflektiranje...*“ (PS1), „...*očekivala sam dobiti podršku u radu od stručnjaka...*“ (PS2), „...*dobivanje podrške kroz reflektiranje stručnjaka...*“ (PS4), „...*dobiti mišljenje drugih stručnjaka o mom načinu postupanja...da ga ocijene...da vidim gdje sam...*“ (PS6), „...*očekivala sam feedback od ljudi koji me ne znaju, a rade na sličnim poslovima...*“ (PS10), „...*usvajanje uvida kroz vlastito iskustvo kroz podršku i povratnu informaciju...*“ (PS11)). Očekivali su i osnaživanje kroz **emocionalno rasterećenje i pomoć u nošenju sa**

stresom („...empatiju...“ (PS1), „...izbaciti iz sebe ono što me tišti...“ (PS3), „...rad na negativnim emocijama...“ (PS4), „...očekivala sam da ću se rasteretiti...negdje gdje će me razumjeti...“ (PS6), „...kako umanjiti stres na poslu...“ (PS9), „...kako se bolje nositi sa stresom...“ (PS10), „...očekivala sam ventiliranje, rasterećenje...s kolegama podijeliti muku...“ (PS13)).

4.2.3. Unaprjeđenje međuljudskih odnosa

Probacijski službenici, sudionici ovog istraživanja, od supervizije očekuju i unaprjeđenje međuljudskih odnosa kroz **unaprjeđenje komunikacije s kolegama u uredu i s nadređenima** („...problematizirati pitanje međuljudskih odnosa...“ (PS2), „...rad na međuljudskim odnosima – horizontalnim i vertikalnim...“ (PS4), „...kako balansirati uspješnije između službenika i središnjeg ureda...najviše sam očekivala teme o međuljudskim odnosima i kako ih unaprijediti...“ (PS9)).

4.2.4. Instrumentalna korist

Dio sudionika istraživanja od supervizije očekuju instrumentalnu korist u vidu **fizičkog odmaka iz ureda i druženja** („...jedan dan izvan ureda...“ (PS2), „...nismo u uredu...“ (PS7), „...fizički se udaljiti iz ureda...dan rezerviran samo za superviziju...“ (PS9), „...druženje s dragim kolegama...“ (PS11), „...rasteretiti se kroz susrete s kolegama koje dugo nisam vidjela...slobodan dan, bez uredskog posla...“ (PS13)).

Očekivanja koja probacijski službenici navode da imaju od sudjelovanja u superviziji proizlaze iz njihovih znanja što supervizija može ponuditi. Probacijski su službenici o superviziji informirani na način da su im uručene liste interesa za superviziju, uz kratko objašnjenje obveza vezanih uz prijavu, čime je izostalo detaljnije informiranje o svrhovitosti supervizije. Osim toga, nije se postavljalo pitanje dobrovoljnosti za prijavu u superviziju, već su to doživjeli kao radnu obvezu. Termin supervizija može imati nekoliko značenja, a u žargonu se najčešće promatra kao “nadgledanje”, a tako se implicira na određeni autoritet i upravljanje (Ajduković i sur., 1999.). Slijedom svega navedenog, ne

čudi da je dio supervizanata, sudionika ovog istraživanja, prema superviziji definirao neutemeljena očekivanja.

Iz dobivenih odgovora može se zaključiti da probacijski službenici od supervizije očekuju i svojevrsnu edukativnu komponentu vezanu uz potrebe dobivanja odgovora na konkretna pitanja u pojedinim slučajevima u radu. Takva očekivanja moglo bi ispuniti provođenje methodske supervizije umjesto razvojno-integrativne supervizije koja se dominantno provodi. Prema Ajduković (2020.) methodska se supervizija fokusira na to kako razvijati i primijeniti specifični pristup u radu s nekom skupinom korisnika prema određenim metodama, te bi kao takva mogla odgovoriti na očekivanja i potrebe probacijskih službenika u ovom kontekstu.

Kusturin (2007.) navodi neka od područja koja mogu biti u fokusu supervizije, a idu u prilog rezultatima dobivenim ovim istraživanjem, a odnose se na: područje rada s korisnicima, teškoće u komunikaciji s korisnicima, područje profesionalnih kompetencija, ograničen broj metoda i tehnika u radu, vještine vođenja individualnog razgovora, područje vlastitih emocija, stavova, vrijednosti, osjećaj bespomoćnosti, prevelika količina posla i nemogućnost odvajanja vremena za sebe, profesionalni stres, područje radnih uvjeta i karakteristika radnog mjesta, karakteristike radnih zadataka, područje međuljudskih odnosa, nezadovoljavajući odnosi s kolegama, nedostatak podrške.

4.3.Očekivanja probacijskih službenika od supervizora

Tematska analiza sadržaja odgovora koje su probacijski službenici davali na pitanje što su očekivali od supervizora i kakav misle da bi on trebao biti svrstala je odgovore sudionika u tri kategorije: osobine supervizora, profesionalne vještine supervizora i odnos sa supervizantom.

Rezultati su prikazani u Tablici 4.

Tablica 4. Očekivanja probacijskih službenika od supervizora

TEMA: Očekivanja probacijskih službenika od supervizora	
KATEGORIJE	KODOVI
Profesionalne vještine supervizora	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikacijske vještine • Vještine upravljanja supervizijskim procesom u grupi • Pripremljenost za supervizijske susrete • Poznavanje područja rada supervizanata
Odnos sa supervizantom	<ul style="list-style-type: none"> • Uvažavanje • Podržavajući odnos • Prihvatanje • Emocionalna uključenost
Osobine supervizora	<ul style="list-style-type: none"> • Osobine ličnosti • Iskustvo • Edukacija

4.3.1. Profesionalne vještine supervizora

Sudionici istraživanja, nadalje, od supervizora očekuju posjedovanje profesionalnih vještina kao što su **komunikacijske vještine** („...razumijevanje...da sluša, ali i da čuje...“ (PS1), „...razvijene komunikacijske vještine...poželjan stil komuniciranja...“ (PS2), „...mora moći ući u tuđe cipele...razumjeti kako se ta neka osoba osjeća...“ (PS5), „...znati slušati...“ (PS7), „...mora znati slušati...imati komunikacijske vještine...“ (PS10), „...dobro slušati...“ (PS11)). Osim toga očekuju i da ima razvijene **vještine upravljanja supervizijskim procesom u grupi** („...da dovede do rješenja, a ne da mi ga ponudi na pladnju...“ (PS1), „...posjedovanje vještine usmjeravanja procesa rješavanja problemske situacije...“ (PS2), „...znati upravljati supervizijskim procesom...dati podršku i olakšati proces iznošenja problema u fokus...postavljati pitanja...“ (PS3), „...da prati bilo grupe u svakom trenutku...“ (PS4), „...da nas vodi kroz priču...“ (PS5), „...imati

znanja o ljudskom ponašanju...pratiti raspoloženje članova grupe...“ (PS10), „...znati upravljati grupom...“ (PS11)). Sudionici istraživanja navode kako očekuju od supervizora da je **pripremljen za supervizijske susrete** („...treba se dobro pripremiti za superviziju, pripremiti teme...“ (PS3), „...pripremiti različite tehnike...kreativne tehnike...psihoedukativne teme...“ (PS8), „...biti pripremljen za supervizijski susret...“ (PS12)), te da **poznaje područje rada supervizanata** („...znanje o poslu koji rade supervizanti...“ (PS2), „...dobro poznavati posao koji obavljaju ljudi koji su došli na superviziju...“ (PS3), „...poznavati sustav koji supervizira...barem se informirati...“ (PS9)).

Autorice Forko i Laklija (2016.) su u svom istraživanju o poželjnim obilježjima supervizora iz perspektive supervizanata dobile slične rezultate. Kao poželjna profesionalna obilježja supervizora, sudionici navedenog istraživanja opisuju kroz završeno obrazovanje iz supervizije, postojanje stručnih kompetencija, kao i supervizijskog iskustva. Nadalje kao poželjna obilježja supervizora navode razvijene komunikacijske vještine, poželjan stil komuniciranja te vještine upravljanja supervizijskim procesom. U istom istraživanju, neki sudionici navode važnim da supervizor zna sve o njihovom poslu, te da ima iskustvo u vođenju supervizije.

Kada se razmatraju preporuke za vođenje supervizijske grupe (Ajduković i Cajvert, 2004.), vidljivo je da se odgovornost za supervizijski proces dijeli između supervizanata i supervizora, pri čemu veći dio odgovornosti preuzima supervizor. No, i supervizanti, sukladno početnom dogovoru, imaju odgovornost, kako za osiguranje vlastite najveće koristi od supervizije koja im je na raspolaganju, tako i za aktivno sudjelovanje u radu, primjerice predlaganjem tema, dovođenja slučaja u fokus, pripreme za superviziju, reflektiranje, davanje povratne informacije i ukazivanje na aspekte grupnog procesa koji im nisu prihvatljivi. Stoga je važno uočiti da su u ovom istraživanju supervizanti izrazito svjesni supervizorove odgovornosti za supervizijski proces. Kako nisu direktno pitani kakva očekivanja od sebe kao supervizanta u smislu sudjelovanja i odgovornosti za proces imaju, ne može se sa sigurnošću tvrditi da istog nisu svjesni ili da odgovornost ne preuzimaju te bi to bila zanimljiva tema budućih istraživanja.

4.3.2. Odnos sa supervizantom

Dio odgovora sudionika istraživanja o očekivanjima od supervizora opisuju odnos koji supervizor ima sa supervizantom. Ova se kategorija može kodirati kao **uvažavanje** („...treba uvažavati ono sa čim su članovi grupe došli na superviziju...raspoloženje nije uvijek isto...“ (PS3), „...važno je da zna prepoznati i uvažiti kako dišu supervizanti...“ (PS4), „...biti prisutan...zainteresiran...“ (PS6), „...da me ne gleda s visoka...da se ne drži nadmeno...“ (PS7), „...ne inzistirati na odgovoru...ako vidi da ne želim sudjelovati...“ (PS10)), zatim kao **podržavajući odnos** („...da mi bude podrška...da me razumije...“ (PS3), „...da ima razumijevanja...i bude suportivan...“ (PS7), „...da od njega osjetim podršku...“ (PS12)), **prihvatanje** („...slušati bez osuđivanja...moraliziranje i umanjivanje problema nije poželjno...“ (PS3), „...da prihvaća probleme koje iznosimo bez osuđivanja...“ (PS6), „...da prihvaća različitosti koje donosimo u grupu...“ (PS9)), te **emocionalnu uključenost** („...da je tu...da osjeća...“ (PS5), „...da ima tu energiju zbog koje se ja osjećam ugodno s njom/njim...“ (PS7), „...da ima topao odnos sa supervizantima...“ (PS8), „...važno mi je osjetim da je supervizoru stalo do mene... da je uključen...“ (PS11)).

Prema autorici Matić (2011.) uspostavljanje kvalitetnog supervizijskog odnosa u psihosocijalnom radu preduvjet je stvarnom uključivanju supervizanta u supervizijski proces i njegovom nesmetanom i učinkovitim odvijanju u smjeru ostvarivanja ciljeva supervizije. Rezultati ovog istraživanja slični su rezultatima istraživanja Forko i Laklija (2016.) gdje su ispitanici opisali brigu supervizora za supervizante i odnos te posjedovanje vještina usmjeravanja procesa rješavanja problemske situacije, kao poželjnu osobinu supervizora.

4.3.3. Osobine supervizora

Osobine koje sudionici istraživanja očekuju da posjeduje supervizor odnose se na određene očekivane **osobine ličnosti** („...osobno volim kada imaju smisao za humor...“ (PS2), „...voljela bih da bude i malo šaljiv...fleksibilan unutar okvira...karizmatičan...i zanimljiv...“ (PS4), „...da je širokih pogleda na svijet...i ono prirodno i ono stečeno...“

(PS5), „...otvoren...širokih vidika“ (PS6), „...važno mi je da je topla osoba...“ (PS7), „...da brzo shvaća...dobro pamti...duhovit...trebao bi imati strpljenja...“ (PS11), „...empatičan...staložen...otvoren za prihvaćanje naših iskustava...ležeran...prilagodljiv potrebama grupe...“ (PS13)), te **iskustvo i edukaciju** („...educiran za supervizora...imati supervizijsko iskustvo...“ (PS2), „...mora imati iskustvo i edukaciju...“ (PS5), „...stručan u toj domeni...imati višegodišnje iskustvo...“ (PS8)).

Istraživanje autorica Forko i Laklija (2016.) o poželjnim obilježjima supervizora iz perspektive supervizanata dalo je rezultate koji idu u prilog rezultatima dobivenim ovim istraživanjem. Među poželjnim osobnim obilježjima supervizanti su izdvojili niz obilježja koje bi voljeli da supervizor posjeduje (otvoren, komunikativan, empatičan, ljubazan, iskren, dobronamjieran, strpljiv, tolerantan, prirodan, blag, odgovoran, pristupačan itd.

Očekivanja sudionika istraživanja o poželjnim obilježjima supervizora proizlaze iz znanja sudionika o tome što supervizor radi u superviziji i koja je njegova uloga. Određen broj probacijskih službenika, sudionika istraživanja, se prije uključivanja u superviziju u okviru projekta „Stručna supervizija službenika zatvorskog sustava RH i službenika u probaciji“ nikada nije susreo s pojmom supervizije, niti imao znanja o tome kakvu korist od supervizije mogu imati. Oni koji su imali znanja o tome da se supervizija provodi u području psihosocijalnog rada ili su već imali susret s njom, uglavnom nemaju u potpunosti jasne informacije što nudi razvojno – integrativna supervizija. Očekivanje da supervizor mora znati kakav je posao probacijskog službenika da bi probacijskog službenika mogao kvalitetno supervizirati, jedno je od neutemeljenih očekivanja s obzirom da se u okviru projekta provodila razvojno-integrativna supervizija u kojoj je uloga supervizora da bude stručnjak u superviziji, koja je kreativan prostor u kojem supervizant razvija vlastiti profesionalni stav i u fokusu je kao stručnjak koji reflektira o svom profesionalnom iskustvu. Dakle, razvojno – integrativna supervizija je susret stručnjaka pri čemu su supervizanti stručnjaci u svojoj profesiji, a supervizor stručnjak u superviziji (Anderson i Swim, 1995.; Žorga, 2003. prema Ajduković i Cajvert, 2004.). Ipak, ponekad postoji potreba za edukativnom intervencijom, koju Cajvert (2001., prema Ajduković i Cajvert, 2004.)) naziva „zagrada“ u superviziji. “Zagrada“ u superviziji se događa kad članovi grupe ili supervizor procijene da je ili pojedinom supervizantu ili da su većem broju supervizanata potrebna znanja i vještine iz nekog specifičnog područja.

Iz ovog uvida ponovno proizlazi koliko je važno supervizante prije supervizije, te u prvim susretima jasno informirati o tome što supervizija jest, što od nje mogu očekivati i na koji način djeluje kao podrška stručnjacima.

Uvažavajući očekivanja ispitanih sudionika ovog istraživanja, ponovo se otvara pitanje primjerenog modela supervizije. U svom preglednom članku o razvoju modela metode supervizije u području skrbi za djecu, Ajduković (2020.) navodi kako je opisani model metode supervizije primjenjiv u različitim područjima psihosocijalnih intervencija. U istom članku postavlja i pitanje što bi sve supervizori trebali dodatno znati da bi provodili metodski model supervizije te navodi kako, osim educiranosti za proces supervizije, trebaju biti stručni i u području rada supervizanata. Iz toga proizlazi da bi kao takvi mogli ispuniti očekivanja koja sudionici ovog istraživanja imaju od supervizora.

Analizom odgovora sudionika navedenog istraživanja pokazalo se da bi supervizanti voljeli da ih supervizor aktivno sluša, da govori umjerenim tonom glasa, da je objektivan, opušten, pristupačan, ljubazan, sa smislom za humor itd. Neke od osobina koje ističu kao nepoželjne osobine kod supervizora su nezainteresiranost, nepripremljenost, te nepoželjna ponašanja supervizora kao što su sugeriranje, generaliziranje, osuđivanje, kritiziranje, moraliziranje, vrijeđanje i neosjetljivost.

4.4. Područja rada i teme probacijskih službenika tijekom supervizije

Četvrtim istraživačkim pitanjem doznalo se koja područja rada i teme sudionici istraživanja imaju potrebu proraditi tijekom supervizije, a tematskom analizom dobiveni odgovori svrstani su u četiri kategorije: razvoj osobnih kompetencija, relacijske teme, radni uvjeti, te psihoedukativne teme.

Rezultati su prikazani u Tablici 5.

Tablica 5. Područja rada i teme probacijskih službenika tijekom supervizije

TEMA: Područja rada i teme probacijskih službenika tijekom supervizije	
KATEGORIJE	KODOVI
Razvoj osobnih kompetencija	<ul style="list-style-type: none"> • Osvješčivanje osobnih problema koji utječu na rad • Prihvatanje situacija na koje nije moguće utjecati • Osvješčivanje neugodnih osjećaja koje izaziva rad s počiniteljima teških kaznenih djela • Motivacija
Relacijske teme	<ul style="list-style-type: none"> • Odnosi s nadređenima • Odnosi s kolegama
Radni uvjeti	<ul style="list-style-type: none"> • Statusna pitanja • Sigurnost
Psihoedukativne teme	<ul style="list-style-type: none"> • Prevencija profesionalnog sagorijevanja • Tehnike nošenja sa stresom • Tehnike vođenja razgovara s manipulativnim osobama • Motivacija nedobrovoljnih klijenata

4.4.1. Razvoj osobnih kompetencija

Kao tema koju su probacijski službenici naveli da bi imali potrebu proraditi tijekom supervizije često se spominjao razvoj osobnih kompetencija kroz **osvješčivanje osobnih problema koji utječu na rad** („...privatne teme ako u tom trenutku nekome predstavljaju problem koji utječe na rad...“ (PS1), „...pomoći mi da odvojim privatno od poslovnog...“ (PS4), „...što mi može pomoći da ne mislim o poslu kada zatvorim vrata ureda...“ (PS7) „...o utjecaju mog posla na moju obitelj i obrnuto...“ (PS13)). Jedna od tema je i

prihvatanje situacija na koje nije moguće utjecati („...najviše me muči to prostorno pitanje, ali tu ne mogu ništa...kako to prihvatiti jer ne mogu promijeniti...“ (PS7)). Probacijski službenici navode kako bi kroz superviziju voljeli proraditi pitanje **motivacije** („...zasićena sam ovim poslom...kako vratiti staru energiju...“ (PS4), „...kako vratiti motivaciju na početne postavke...“ (PS7), „...osjećam se kao u kolotečini...monotonija...volio bih naći smisao...“ (PS12)). Tema iz kategorije razvoja osobnih kompetencija koju navode kao potrebnu je svakako i tema **osvježavanja neugodnih osjećaja koje izaziva rad s počiniteljima teških kaznenih djela** („...kako raditi kvalitetno s osuđenikom, a prema njemu osjećati gnjev, gađenje, ljutnju...“ (PS3), „...osjećam se grozno jer pomažem pedofilu ili ubojici...nekada je lako...nekada ne znam što bih s tim osjećajima...“ (PS12)).

Sudionici ovog istraživanja prepoznaju kao važnu temu za prorađivanje rad s počiniteljima kaznenih djela, a kroz rad na osobnim temama koje bi unaprijedile njihove kompetencije za rad s osuđenima, te kroz psihoedukativne teme koje se odnose na specifična područja rada s osuđenima (manipulativnim i nedobrovoljnim). Maloić i Ricijaš (2014.) podržavaju tezu, a s obzirom na složenost obilježja probacijske populacije i složenost etiologije činenja kaznenih djela, da je probacijskim službenicima potrebno i sveobuhvatno znanje i kritička svijest koje njihov posao zahtijeva od njih. Rad s počiniteljima kaznenih djela koji su nedobrovoljni, uglavnom skloni manipulativnim ponašanjima, suočavanje s njihovim obiteljima na terenu, svjedočenje i čitanje opisa počinjenih kaznenih djela, obilježen je velikim brojem neočekivanih i stresnih situacija koje dovode do neugodnih osjećaja, nerijetko praćenim osjećajem bespomoćnosti. Dugotrajna izloženost takvim osjećajima i radu praćenim velikim brojem stresora, odražava se na emocionalno stanje koje se manifestira kao povećan profesionalni stres, gubitak motivacije i zadovoljstva poslom i sagorijevanja. Ajduković (2007.) navodi osjećaje kao što su krivnja, ljutnja, potreba za optuživanjem sebe i drugih te poricanja, a koji se mogu javiti u susretu s korisnicima s iskustvom obiteljskog nasilja kod stručnjaka. Nadalje, navodi kako su česta pojava i sekundarna traumatizacija, paralelni procesi i kontratransferne reakcije, te je sagorijevanje stručnjaka zbog profesionalnog stresa također često. Rad s počiniteljima kaznenih djela u svojoj naravi uključuje prisutnost (posrednu ili neposrednu) različitih oblika nasilnih ponašanja, što upućuje na to da opisani osjećaji prate svakodnevni susret s osuđenima, ali i članovima njihovih obitelji. Žorga (1998.) prema Ajduković (2007.) navodi kako zbog neodgovarajućeg procesiranja svojih aktivnosti,

profesionalci, na početku entuzijastični i motivirani, postupno postaju obeshrabreni, pasivni. Više sudionika ovog istraživanja prepoznaje gubitak motivacije i ističe da bi voljeli kroz superviziju prorađivati te teme.

4.4.2. Relacijske teme

Često kao temu koju imaju potrebu iznijeti i proraditi na superviziji navode relacijske teme koje se odnose na **odnose s nadređenima** i **odnose s kolegama** („...komunikacija s kolegama...što kada su nejasni, problematični, a moramo zajedno raditi...“ (PS3), „...svakako bi voljela teme koje se odnose na horizontalne odnose...“ (PS4), „...kako balansirati između potreba službenika i zahtjeva središnjeg ureda...i voditelj si, i službenik...“ (PS9), „...međuljudski odnosi u uredu, odnos s nadređenima...“ (PS11), „...konkretne konfliktne situacije s kolegicama/kolegama u uredu...“ (PS12))“.

Jedan od zaštitnih čimbenika za sigurnost i očuvanje mentalnog zdravlja u radu probacijskih službenika su očuvani kvalitetni odnosi s kolegama na poslu, jer su kolege često oni koji su u danom trenutku jedini koji mogu biti podrška, npr. prilikom terenskih izvida na adrese prebivališta osuđenika gdje probacijski službenici idu u paru, bez bilo kakve dodatne zaštite. Ne čudi, dakle, da su međuljudski odnosi, oni s nadređenima, ali jednako tako i oni s kolegama u uredu, jedna od važnih tema na kojima probacijski službenici imaju potrebu raditi tijekom supervizije.

4.4.3. Radni uvjeti

Teme koje se odnose na radne uvjete, prije svega na **statusna pitanja i sigurnost na poslu**, također su teme za koje sudionici ovog istraživanja navode da imaju potrebu proraditi na supervizijskim susretima („...pitanje plaća je važno pitanje koje utječe i na naš status...osjećaj nepravde...“ (PS5), „...odlasci na teren bez ikakve zaštite...pitanje sigurnosti na poslu je važna tema...“ (PS6)).

Tema radnih uvjeta odnosi se na potrebu da se na sigurnom mjestu iznesu pitanja za koja su probacijski službenici svjesni da ih ne može riješiti supervizija, no imaju ih potrebu iznijeti jer izazivaju osjećaje nepravdnosti, bespomoćnosti i ugroze. Statusna pitanja,

pitanja plaća i beneficija važna su pitanja koja utječu na zadovoljstvo poslom probacijskih službenika. Slične rezultate nalazimo i u istraživanju Bulešić (2023.).

4.4.4. Psihoedukativne teme

Sudionici istraživanja najčešće navode kako bi kroz superviziju imali potrebu dobiti konkretne smjernice u radu kroz različite psihoedukativne teme kao što su **prevencija profesionalnog sagorijevanja, tehnike nošenja sa stresom, vještine vođenja razgovara s manipulativnim osobama, te motivacija nedobrovoljnih klijenata** („...kako uspostaviti odnos s manipulativnom osobom...“ (PS1), „...kako se oduprijeti manipulativnim osobama...kako razgovarati s osuđenima u otporu...“ (PS3), „...trebalo bi mi više smjernica konkretnih...kako i što napraviti da se lakše nosim sa stresom na poslu...“ (PS4), „...što sve mogu napraviti da ne izgorim...teško je slušati stalno sve te priče...“ (PS5), „...npr. tema kako sačuvati zdrav razum...pomaknute su nam granice normalnosti...nekad imam osjećaj da svijet izvan ne može shvatiti što je nama normalno...“ (PS6), „...kako ovisnika nagovoriti da radi...aspekti rada s osobama koje su ovisnici...“ (PS7), „...kako se sačuvati od profesionalnog burnouta...voljela bih konkretne savjete u određenim situacijama...“ (PS11), „...pa teme iz područja nošenja sa stresom na adekvatan način...prevencija psihosomatskih bolesti...“ (PS13)).

Veći dio tema za koje su sudionici ovog istraživanja naveli da imaju potrebu proraditi tijekom supervizije odnosi se na osobni rast i razvoj, a s konačnim ciljem unaprjeđenja profesionalnih vještina u radu s počiniteljima kaznenih djela, te očuvanja mentalnog zdravlja i intrinzične motivacije za kvalitetno obavljanje zahtjevnog posla probacijskog službenika.

4.5. Postojanje potrebe i motivacije probacijskih službenika za kontinuiranom supervizijom u radu

Odgovor na ovo istraživačko pitanje prikazano je tablicama frekvencija odgovora sudionika istraživanja na pitanja smatraju li da postoji potreba za kontinuiranom supervizijom probacijskih službenika i bi li se uključili u superviziju ako im bude

ponuđena. Odgovori su svrstani u dvije podteme – potrebe za kontinuiranom supervizijom i motivacija za uključivanje u superviziju, te su prikazane frekvencijom odgovora u četiri kategorije – apsolutno da, apsolutno ne, relativno da i relativno ne. Uvidom u tablicu 6. vidljivo je da u podtemi potrebe se pojavljuju samo odgovori u kategorijama apsolutno i relativno da, odnosno svi sudionici prepoznaju potrebu za sudjelovanjem u superviziji. Iz iste tablice je vidljivo, u podtemi motivacije, da, osim odgovora koji ukazuju na postojanje motivacije kod 11 sudionika, dvoje sudionika iskazuje apsolutnu nemotiviranost za sudjelovanje u superviziji.

Tablica 6. Potreba i motivacija probacijskih službenika za kontinuiranom supervizijom u radu

TEMA: Potreba i motivacija probacijskih službenika za kontinuiranom supervizijom	
a) Potreba za kontinuiranom supervizijom	
KATEGORIJA	frekvencija
Apsolutno DA	11
Relativno DA	2
Apsolutno NE	0
Relativno NE	0
b) Motivacija za uključivanje u superviziju	
KATEGORIJA	frekvencija
Apsolutno DA	7
Relativno DA	4
Apsolutno NE	2
Relativno NE	0

Na pitanje kakve su **potrebe probacijskih službenika za kontinuiranom podrškom u radu**, najveći broj ispitanih probacijskih službenika odgovara da smatraju da potrebe apsolutno postoje („...velike, podrške koje će donijeti promjene na bolje...“ (PS1), „...probacijski službenici svakako imaju potrebu za podrškom u radu i kvalitetna supervizija bi trebala biti barem jednom godišnje...“ (PS3), „...moje su potrebe za supervizijom iznimno visoke...jer ja vidim stvarno dobrobiti na sebi...“ (PS4), „...ja

mislim da je supervizija nešto što treba provoditi kontinuirano...od supervizije mogu dobiti apsolutno svi...“ (PS5), „...to bi ja zakonom propisala...“ (PS6), „...mislim da je nužna...i bitno da je kontinuirana...da je to normalno, da nije iznimka...i da mi konstantno idemo na superviziju...“ (PS7), „...trebalo bi...zahtjevan je posao...supervizija bi u ovom poslu trebala biti neizostavna...“ (PS8), „...potreba postoji...u kontinuitetu...da, naravno, bude dobrovoljna...“ (PS9), „...postoji potreba...moje je osobno iskustvo da je bilo korisno“ (PS10), „...potrebe su postojeće...svima nam to treba...“ (PS11), „...mislim da treba biti ponuđena kontinuirano...“ (PS13)). Dvoje ispitanih probacijskih službenika smatraju da potrebe za supervizijom relativno postoje („...povremenu podršku smatram u redu...“ (PS2), „...ne za sve...ne pod obavezno, ali da bude dostupna...“ (PS12)).

Na pitanje bi li se uključili u superviziju ukoliko bi im bila ponovno ponuđena, sedam od trinaest ispitanih probacijskih službenika navode da bi se apsolutno uključili („...ja bih se svakako ponovno uključila...“ (PS4), „...da, da, naravno...“ (PS5), „...da, da, da...“ (PS6), „...naravno da...“ (PS7), „...da, da, išla bih ponovo“ (PS8), „...da, naravno, uvijek...“ (PS9), „...bih...bez razmišljanja...“ (PS11), četvero ispitanih navode kako bi se uključili, ali pod određenim uvjetima („...vjerojatno da, ali zavisi od trenutnih očekivanja...“ (PS1), „...eventualno, ovisno o tome radi li se o supervizoru koji razumije posao kojim se bavi...“ (PS2), „...ovisi na koji način bi bila organizirana... znači, otvorena jesam...“ (PS10), „...u ovom trenutku ne bih, ali ne bih isključila tu mogućnost...“ (PS13)). Dvoje ispitanih probacijskih službenika navode kako se apsolutno ne bi uključili u superviziju („...ne želim ponoviti loše iskustvo...podršku ću potražiti tamo gdje znam da ću je dobiti...“ (PS3), „...ne...“ (PS12)).

Iz dobivenih odgovora vidljivo je da većina sudionika istraživanja, koji su imali iskustvo supervizije, smatra da je kontinuirana supervizija kao podrška u radu apsolutno potrebna, a manji dio također smatra da je potrebna supervizija u radu probacijskih službenika, ali ne kao kontinuirana, već povremena, te da bude dostupna, ali ne i obavezna.

Odgovori na pitanje bi li se ponovno uključili u superviziju kada bi im bila ponuđena upućuju na to da sudionici čiji je doživljaj i iskustvo supervizije bilo negativno, apsolutno isključuju mogućnost da bi se ponovno uključili u superviziju. Ipak, veći dio sudionika istraživanja odgovara da bi se u superviziju ponovno uključili kada bi im bila ponuđena.

Dio probacijskih službenika je provođenje supervizije kroz projekt „Stručna supervizija službenika zatvorskog sustava RH i službenika u probaciji“ doživjelo kao radnu obvezu i

dodatni „posao“ jer, prilikom prvog ciklusa supervizije, nisu imali mogućnost odbiti uključivanje u superviziju, a istovremeno nisu imali dovoljno informacija o tome što supervizija jest i što od nje mogu očekivati. Slično je opisala i Kusturin (2011.) govoreći o smjernicama za prezentaciju supervizije psihosocijalnog rada. Prema zaključnim razmatranjima Kusturin (2011.) navodi kako se o superviziji iznimno puno govori, a pri tome velik broj stručnjaka još uvijek nema cjelovite informacije o njoj i u pojedinim se situacijama srame pitati što to supervizija jest. Na samom početku uvođenja supervizije u sustav Ministarstva pravosuđa i uprave je supervizija bila ponuđena kao obavezna što je kod dijela službenika izazvalo otpor. Razgovori s kolegama probacijskim službenicima u tom periodu upravo su upućivali na to da su nedovoljno ili pogrešno informirani o tome što je supervizija, koje dobiti mogu imati od uključivanja u superviziju, te koja očekivanja od nje mogu imati. Kod većeg dijela probacijskih službenika pozitivno iskustvo sudjelovanja u superviziji djelovalo je na promjenu stavova prema uključivanju u superviziju, te su se dobrovoljno uključili kada im je ona drugi puta bila ponuđena.

5. METODOLOŠKA OGRANIČENJA

Sudionici su dobili jasnu uputu uz činjenicu da je istraživanje povjerljivo i da će se rezultati prezentirati isključivo na razini cijelog uzorka, a ne pojedinačnih rezultata, nije moguće isključiti mogućnost da su sudionici, svjesno ili nesvjesno, davali socijalno poželjne odgovore. To je dodatno naglašeno činjenicom da je istraživanje provodila autorica koja je i sama zaposlenica jednog probacijskog ureda, a što je moglo dodatno potaći sudionike da odgovaraju na način koji će održavati određeni dojam koji u poslovnom okruženju žele ostaviti o sebi. Ipak, činjenica da je autorica istraživanja i provoditeljica intervjua djelatnica probacijskog ureda ima i svojih prednosti poput lakše uspostave odnosa intervjuera sa sudionikom ili poticaja „mi“ doživljaja koje imamo s članovima unutarnje grupe, a što je moglo rezultirati većom otvorenošću sudionika da progovore o temama poput potrebe razumijevanja obilježja posla probacijskih službenika. Osobito to može biti važno jer neki od probacijskih službenika ističu da ih drugi ljudi ne razumiju, da ne mogu niti pojmiti što je njima normalno te intervjuer koji dolazi iz vanjske grupe moguće da ne bi uspio ostvariti odnos dovoljnog povjerenja da sudionici o ovim temama progovore. Ipak,

vanjski intervjuer u nekom ponovljenom sličnom istraživanju na komparabilnom uzorku bi mogao osigurati dodatne podatke.

Izazov može biti i implicitni pritisak za sudjelovanjem. Unatoč činjenici da su sudionici informirani o mogućnosti odbijanja sudjelovanja ili odustajanja, okolnosti u kojima postoji jasan doživljaj kohezije provoditeljice istraživanja sa sudionicima smanjuje vjerojatnost da se isto pojavi. To se može reflektirati u šturijem odgovaranju koji je bio uočljiv kod jednog sudionika ili u naglašenijem socijalno poželjnom odgovaranju. No, iako takav izazov postoji, provođenje istraživanja od strane autora iz „vanjske grupe“ bi mogao dodatno demotivirati sudionike. Budući je u ovakvim istraživanjima korišten namjerni uzorak osoba koje su imale vrlo specifično iskustvo, važno je dobiti upravo njihov uvid, a kako bi se mogle oblikovati preporuke za buduće slične aktivnosti.

Potencijalni je izazov i vrijeme provođenja istraživanja, odnosno protok vremena od sudjelovanja u superviziji do sudjelovanja u istraživanju, a što je moglo utjecati na dosjećanje sudionika. Stoga bi bilo korisno razmotriti i istraživanja s drugim vremenskim okvirom. Ipak, valja istaći da su neki sudionici istraživanja i tijekom provođenja istraživanja bili uključeni u kasnije cikluse supervizije.

6. DOPRINOS ISTRAŽIVANJA

Podaci prikupljeni ovim istraživanjem doprinose razvoju novih znanstvenih i praktičnih spoznaja o doživljaju svrhovitosti supervizije iz perspektive probacijskih službenika. Osim toga, doprinos se očituje i u boljem razumijevanju potreba probacijskih službenika za supervizijom, te zagovaranju pružanja kvalitetne i kontinuirane podrške probacijskim službenicima. Odgovori na postavljena istraživačka pitanja, a koja se odnose na uvid u doživljaj sudjelovanja probacijskih službenika u supervizijskoj grupi, u očekivanja probacijskih službenika od supervizije i supervizora, te potrebe i teme za koje smatraju da trebaju biti prorađene na superviziji, mogu poslužiti u svrhu boljeg razumijevanja modela ili vrste supervizije koja bi pružila probacijskim službenicima kvalitetniju podršku u njihovom radu.

Iz podataka prikupljenih ovim istraživanjem, analize i rasprave o rezultatima, možemo izvući sljedeće preporuke:

- U Upravi za zatvorski sustav i probaciju potrebno je daljnje osvještavanje važnosti očuvanja mentalnog zdravlja probacijskih službenika i njihove motivacije za obavljanje zahtjevnog posla.
- Potrebno je razviti jasnu strategiju informiranja probacijskih službenika o tome što je supervizija, te na koji način može biti osobna i profesionalna podrška stručnjaka.
- Supervizija bi trebala biti kontinuirani i zagovarani oblik podrške svim djelatnicima u Upravi za zatvorski sustav i probaciju, postati sastavni dio stručnog usavršavanja i napredovanja probacijskih službenika te osiguravanja kvalitete njihovih usluga, a čime će se poboljšati i neposredan rad s osobama uključenima u probaciju, što je dobit i za njih kao krajnje korisnike.
- Uz razvojno – integrativnu superviziju, kao najčešći model supervizije, valjalo bi razmotriti uvođenje methodske supervizije, kao primjerenog modela supervizije za probacijske službenike, kako bi kroz rad na konkretnim slučajevima i kroz jačanje znanja i vještina bili kompetentniji stručnjaci za primjenu određenih metoda rada.
- Postoji prostor za daljnja kvalitativna i kvantitativna istraživanja.

7. ZAKLJUČAK

Rad probacijskih službenika je specifičan oblik djelovanja u kojem su usmjereni na osobe uključene u probaciju, a koje imaju različita izazovna obilježja, osim činjenice počinjenja kaznenog djela. Organizacijski uvjeti i zadaci probacijskih službenika nerijetko izazivaju osjećaj ugroženosti, nezaštićenosti te su emocionalno zahtjevni čime se izrazito povećava profesionalni stres koji doživljavaju. Imajući u vidu da to može izazvati sagorijevanje na poslu, ključno je osigurati adekvatnu podršku u vidu supervizije u ovom obliku psihosocijalnog rada. Kako bi se pružio adekvatan oblik buduće supervizije, važno je utvrditi doživljaje, očekivanja i potrebe te motivaciju probacijskih službenika koji su imali iskustva sa supervizijom. Rezultati ovog rada doprinose tim spoznajama.

Veći dio sudionika istraživanja opisuju doživljaj zadovoljstva sudjelovanjem u superviziji. Doživljaj zadovoljstva opisuju kao profesionalni rast uz podršku kroz rad na konkretnim slučajevima, razmjenu iskustva s kolegama, kroz podršku kolega, unaprjeđenje međuljudskih odnosa, širenje mreže profesionalnih odnosa te učenje kroz uvid i osobni

rast. Sudjelovanje u superviziji doživljavaju i kao prevenciju profesionalnog stresa kroz relaksaciju, rasterećenje, pomoć u suočavanju sa stresom i sprječavanje sagorijevanja. Na doživljaj supervizije utjecala je percipirana kompetentnost supervizora, njegove vještine, znanja i način strukturiranja susreta, te odnos sa supervizantima.

Doživljaj nezadovoljstva pri sudjelovanju u superviziji, probacijski službenici najčešće verbaliziraju kada govore o organizacijskim pitanjima kao što su prostorni uvjeti u kojima se supervizija odvijala, te tehničkim pitanjima koja se odnose na putovanje do mjesta supervizijskog susreta. Dio sudionika verbalizira nezadovoljstvo načinom formiranja supervizijskih grupa u slučaju kada su članovi iste supervizijske grupe ujedno i kolege iz ureda.

Sudionici istraživanja od supervizije očekuju razvoj profesionalnih vještina kroz problematiziranje konkretnih slučajeva, razmjenu iskustva s kolegama, te usvajanje novih vještina za unaprjeđenje kvalitete neposrednog rada s klijentima. Nadalje, očekuju i prevenciju profesionalnog stresa u vidu podrške i razumijevanja stručnjaka, profesionalnog reflektiranja, pomoći nošenja sa stresom, dobivanja povratnih informacija i emocionalnog rasterećenja. Osim toga, od sudjelovanja u superviziji očekuju i unaprjeđenje odnosa s nadređenima, ali i s kolegama u uredu. Manji broj sudionika istraživanja od supervizije očekuje i instrumentalnu korist na način da se odmaknu iz ureda i druže s kolegicama i kolegama.

Očekivanja probacijskih službenika od supervizora mogu se opisati kroz očekivanja na planu osobina supervizora, točnije, osobina ličnosti te supervizijskog iskustva i educiranosti. Nadalje, od supervizora očekuju da posjeduje profesionalne vještine koje se odnose na komunikacijske vještine, vještine upravljanja supervizijskim procesom u grupi, te na pripremljenost za supervizijske susrete. Veći broj probacijskih službenika, sudionika ovog istraživanja od supervizora očekuje da poznaje područje rada supervizanata. Važan aspekt očekivanja od supervizora odnosi se na odnos koji supervizor razvija sa supervizantom te se od njega očekuje da se odnos razvija kroz uvažavanje, podržavanje, prihvaćanje i emocionalnu uključenost.

Područje rada i tema koje probacijski službenici, sudionici ovog istraživanja, imaju potrebu proraditi na superviziji se odnose na teme iz područja razvoja osobnih kompetencija kroz

osvještavanje osobnih problema koji utječu na rad, učenja prihvaćanja situacija na koje nije moguće utjecati, osvještavanje i prorada neugodnih osjećaja koje izaziva rad s počiniteljima teških kaznenih djela, te rad na povećanju motivacije za rad. Nadalje, imaju potrebu kroz superviziju proraditi relacijske teme, zatim pitanja koja se odnose na radne uvjete, te konkretne, psihoedukativne teme iz područja prevencije profesionalnog sagorijevanja, tehnika nošenja sa stresom, tehnika vođenja razgovora s manipulativnim osobama, te iz tehnike motiviranja nedobrovoljnih korisnika.

Na pitanje kakve su potrebe probacijskih službenika za kontinuiranom podrškom u radu, najveći broj ispitanih probacijskih službenika odgovara da smatraju da potrebe apsolutno postoje iz čega se može zaključiti da prepoznaju dobrobiti od sudjelovanja u superviziji u vidu podrške u profesionalnog razvoja, te u konačnici i očuvanja mentalnog zdravlja. Veći broj sudionika u istraživanju, slijedom opisanog, navodi kako bi se ponovno uključio u superviziju ukoliko bi ona bila ponuđena. Manji broj sudionika navodi kako bi se u superviziju uključio pod određenim okolnostima, te samo dvoje od ispitanih probacijskih službenika odbacuje mogućnost ponovnog uključivanja u superviziju.

Dobiveni rezultati upućuju na postojanje potrebe za kontinuiranom podrškom u radu probacijskih službenika. Isto tako, rezultati analize odgovora dobivenih ovim istraživanjem mogu biti putokaz za odabir i razvijanje modela supervizije koji bi najbolje odgovarao potrebama probacijskih službenika, te ga u budućnosti prilagođavati sa ciljem profesionalnog razvoja probacijskih službenika i očuvanja njihove motivacije i mentalnog zdravlja te podizanja kvalitete usluga korisnicima.

Zaključno, rad ukazuje na potrebu kontinuiranog osvještavanja očuvanja mentalnog zdravlja probacijskih službenika i njihove motivacije za obavljanje zahtjevnog posla, osiguravanja informacija o mogućim izvorima stručne podrške te postojanja dostupne i dobrovoljne supervizije.

8. LITERATURA

1. Ajduković, M. (2020.). Razvoj modela metode supervizije u području skrbi za djecu. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (3), 381-414.
2. Ajduković, M. (2007.). Značaj supervizije za kvalitetan rad s djecom, mladima i obiteljima u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 14 (2), 339–353.
3. Ajduković, M. i Ajduković D. (1996.). Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagačima. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
4. Ajduković, M. i Cajvert, Lj. (2004.). Supervizija u psihosocijalnom radu. Zagreb: *Društvo za psihološku pomoć*.
5. Ajduković, M. i Cajvert, Lj. (2001.). Supervizija psihosocijalnog rada kao specifični oblik profesionalnog razvoja stručnjaka u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 8 (2), 2001. 1-25.
6. Ajduković, M. i Urbanc, K. (2010.). Kvalitativna analiza iskustva stručnih djelatnika kao doprinos evaluaciji procesa uvođenja novog modela rada u centrima za socijalnu skrb. *Ljetopis socijalnog rada*, 17 (3), 319-352.
7. Ajduković, M. i Ajduković, D. (2004.) Model evaluacije i učinci projekta „Uvođenja supervizije u sustav socijalne skrbi“. *Ljetopis studijskog centra socijalnog rada*, 11(1), 5-43.
8. Beddoe, L. (2014.). ‘Never Trust Anybody Who Says “I Don’t Need Supervision”’: Practitioners’ Beliefs about Social Worker Resilience. *Social Work in Action*, Vol. 26 (2), 113–130.
9. Ben-Porat, A., i Itzhaky, H. (2011.). The contribution of training and supervision to perceived role competence, secondary traumatization, and burnout among domestic violence therapists. *The Clinical Supervisor*, 30 (1), 95-108.
10. Bezić, I. (2007.). Supervizija kao način razvijanja samopouzdanja i sposobnosti podnošenja konfrontacije. *Ljetopis socijalnog rada*, 14 (2), 443–452.
11. Brkić, G. i Maloić, S. (2021.). 1. međunarodna konferencija hrvatske probacijske službe „10+ iskustva i novi izazovi razvoja probacije. *Kriminologija i socijalna integracija* 29 (2), 318–321.

12. Bulešić, A. (2023.). Doživljaj supervizije iz perspektive probacijskih službenika. Završni rad. Specijalistički studij iz supervizije u psihosocijalnom radu. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu
13. Cicak, M. (2011.). Etička pravila u superviziji. Ljetopis socijalnog rada, 18 (2), 2011. 185-216.
14. Cifrek – Kolarić. M. (2022.)Doživljaj profesionalnog stresa i potreba za supervizijom kod djelatnika tretmana u kaznenim tijelima Republike Hrvatske, Završni rad. Specijalistički studij iz supervizije u psihosocijalnom radu. Zagreb: Studijski centar socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu
15. Coley, D. (2020.). Probation staff supervision: Valuing ‘me time’ within congested spaces- Probation Journal, Vol. 67 (3), 228-245
16. Cuculić, A. (2006.). Stres i burn-out sindrom kod djelatnika penalnih institucija. Kriminologija i socijalna integracija, 14 (2), 87-93
17. Erdem i sur. (2019.). The professional experiences and training needs of probation officers in Turkey. The Journal of Social Work , 19 (5), 664–686.
18. Forko, D., Laklija, M. (2016.). Poželjna osobna i profesionalna obilježja supervizora iz perspektive supervizanta iz sustava socijalne skrbi. Socijalne teme, 1 (3), 89-109.
19. Hudina, B. (2021.). Rezultati istraživanja psihosocijalne klime u sustavu probacije. Projekt: „Jačanje zaštite ljudskih prava i javne sigurnosti kroz unapređenje kapaciteta probacijske službe“, 2021.
20. Ivačić, J. (2021.). Osobine ličnosti i tipovi vođenja u organizaciji. Specijalistički diplomski stručni rad, 2021. Veleučilište u Virovitici.
21. Kovčo Vukadin, I., Špero, J. (2015.). Hrvatski probacijski sustav: postignuća i perspektive. Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu, 22 (2), 671-715.
22. Kovčo Vukadin, I., Rajić, S., Maloić, S. (2011.). Izazovi u izgradnji probacijskog sustava u Republici Hrvatskoj. Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu, 18 (2), 717-735.
23. Kovčo Vukadin, I., Rajić, S., Balenović, M. (2009.). Uspostava probacijskog sustava – novi izazovi za Hrvatsku? Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu, 16 (2), 711-751.
24. Kovčo Vukadin, I, Maloić, S., Rajić, S. (2012.). Policija i probacija – novi partneri u zaštiti zajednice? Policija i sigurnost, 4, 800–821.
25. Kusturin, S. (2011.). Smjernice za prezentaciju supervizije psihosocijalnog rada. Ljetopis socijalnog rada 2011., 18 (2). 383-414.

26. Kusturin, S. (2007.). Supervizija- oblik podrške profesionalcima. U: *Metodički ogledi*, Vol. 14, No. 1, 2007. 37-48.
27. Laklija, M., Ajduković, M. i Aladrović Deklman, A. (2020.). Supervizija voditelja mjere stručne pomoći roditeljima u zaštiti dobrobiti djeteta – pogled iz triju perspektiva. *Ljetopis socijalnog rada*, 27 (1), 083-112.
28. Lewis, K.R, Lewis, L.S., Garby, T.M. (2013). *Surviving the Trenches: The Personal Impact of the Job on Probation Officers*. *American Journal of Criminal Justice*, 38 (1), 67–84.
29. Maloić, S. (2016.). Dominantna načela i modeli tretmanskog rada s punoljetnim počiniteljima kaznenih djela u zajednici. *Kriminologija i socijalna integracija*, 24 (2), 115–139.
30. Maloić, S. (2015.). Probacija prema punoljetnim počiniteljima kaznenih djela – pomoć ili nadzor?, *Kriminologija i socijalna integracija*, 23 (1), 157–179.
31. Maloić, S. i Ricijaš, N. (2012.). Izazovi zadovoljstva poslom probacijskih službenika- što možemo naučiti iz inozemne politike i prakse. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 50 (1), 54-69
32. Maloić, S. i Ricijaš, N. (2014.). Kompetencije i profesionalni razvoj probacijskih službenika. *Ljetopis socijalnog rada*, 21 (3), 511-540.
33. Maloić, S. i Mažar, A. (2014.). Pristupi i tehnike rada s ovisnicima u probaciji. *Kriminologija i socijalna integracija*, 22 (1), 221–239.
34. Matić, V. (2011.). Razvoj odnosa u superviziji psihosocijalnog rad. *Ljetopis socijalnog rada*, 18 (2), 217-244.
35. Ministarstvo pravosuđa i uprave (2021.). *Izvješće o radu probacijske službe za 2020.* Zagreb.
36. Ministarstvo pravosuđa (2019.). *Pravilnik o načinu obavljanja probacijskih poslova.* NN 68/2019
37. Ministarstvo pravosuđa (2014.). *Projekt: Unapređenje kvalitete pravosuđa kroz jačanje kapaciteta zatvorskog i probacijskog sustava te sustava za podršku žrtvama i svjedocima (Učinkoviti ljudski potencijali 2014.-2020.).*
38. Miroslavljević, A. (2015.). *Izvansudska nagodba- perspektiva oštećenika i mladih u sukobu sa zakonom.* Doktorski rad. Studijski centar socijalnog rada. Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
39. *Pravilnik o načinu obavljanja probacijskih poslova*, Narodne novine, br. 68/19, 81/21.

40. Probacijski bilten (2021.). Zagreb: Ministarstvo pravosuđa i uprave, Sektor za probaciju.
41. Rakić, M. i Maloić, S. (2021.). Implementacija probacijskih poslova povezanih s kaznom zatvora u Republici Hrvatskoj: ostvarena postignuća i izazovi ostvarivanja. *Kriminologija i socijalna integracija*, 29 (2), 291–310.
42. Sučić, I., Ricijaš, N., Glavak-Tkalić, R., Zadelj, L., Ostojić, L. (2018.). Uloga motivacije u izvršavanju uvjetne osude sa zaštitnim nadzorom – perspektiva osuđenika i probacijskih službenika *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 54 (1), 52-68.
43. Špero, J., Brkić, G. (2021.). Deset godina probacijske službe u Republici Hrvatskoj- izazovi, uspjesi i vizija daljnjeg razvoja službe. *Hrvatski ljetopis za kaznene znanosti i praksu (Zagreb)*, vol 28, broj 2/2021, str. 603-628.
44. Volgevang, B., Clarke, J., Weiland, A.S., Vosters, N., Button, L. (2014.). Resilience of Dutch probation officers: A critical need for critical profession. *European Journal of Probation*, 6 (2), 126 – 146.
45. Vlada Republike Hrvatske (2020.). Izvješće o radu probacijske službe za 2019. Zagreb
46. Ward, T., & Stewart, C. A. (2003.). The treatment of sex offenders: Risk management and good lives. *Professional Psychology: Research and Practice*, 34 (4), 353–360.
47. Zakon o probaciji (2018.). Narodne novine, 99/18
48. Žorga, S. (2007.). Kompetencije supervizora. U: Ajduković, M. (ur., 2009.). *Refleksije o superviziji: međunarodna perspektiva*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
49. Žorga, S. (2009.). Specifičnost učenja u superviziji. U: Ajduković, M. (ur.). *Refleksije o superviziji: međunarodna perspektiva*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć

9. PRILOZI

PRILOG 1.

PITANJA O OSNOVNIM OBILJEŽJIMA PROBACIJSKIH SLUŽBENIKA

Molim Vas da odgovorite na sljedeća pitanja:

1. Koliko godina imate?
2. Koje ste zvanje stekli obrazovanjem?
3. Koliko radnog staža imate?
4. Koliko od toga ste ostvarili radeći u Probacijskom uredu?
5. Koje je Vaša funkcija u Probacijskom uredu (voditelj/ica, viši/a stručni savjetnik/ca, stručni/a suradnik/ca)?
6. Jeste li, prije uključivanja u superviziju u okviru projekta Ministarstva pravosuđa, bili uključeni u neki oblik supervizije? Ukoliko da, o kakvoj vrsti supervizije se radilo?

PRILOG 2.

PITANJA ZA INTERVJU

1. Koja su obilježja Vašeg posla? S kojim vrstama posla se najčešće susrećete? Koji broj predmeta imate? Koje sankcije najviše nadzirete?
2. S kojom vrstom problema se najteže nosite na Vašem radnom mjestu?
3. Kako ste superviziju doživljavali prije uključivanja u superviziju u okviru projekta Ministarstva pravosuđa?
4. Što Vas je potaklo da se uključite u superviziju u organizaciji Ministarstva pravosuđa?
5. Što ste očekivali od sudjelovanja u superviziji?
6. Kako biste opisali svoj doživljaj sudjelovanja u supervizijskoj grupi?
 - Kako ste se osjećali u supervizijskoj grupi?
 - Što ste dobili od sudjelovanja u superviziji? Jesu li se Vaša očekivanja ispunila?
 - Što biste voljeli da se Vam se nije dogodilo u superviziji?
 - Što biste voljeli da je bilo drugačije?
7. O kojim ste temama razgovarali u superviziji?

- Jeste li imali dovoljno vremena i prostora iznijeti svoja pitanja?
 - Koje teme/područja mislite da treba proraditi tijekom supervizije? Imate li kakav primjer?
8. Koja su bila Vaša očekivanja od supervizora tijekom supervizije?
- Jesu li se ispunila?
 - Koja obilježja, osobine bi, po Vama, trebao posjedovati kvalitetan supervizor?
9. Postoje li potrebe probacijskih službenika, prema Vašem mišljenju, za kontinuiranom podrškom u radu?
10. Biste li se uključili u superviziju ukoliko bi Vam bila ponovno ponuđena?
- Zašto da/ne?
 - Što biste voljeli zadržati/promijeniti u toj superviziji u odnosu na ovu koju ste prošli?
11. Imate li još što za dodati?

PRILOG 3.

SUGLASNOST ZA SUDJELOVANJE U ISTRAŽIVANJU

Poštovani/a,

U cilju provođenja istraživanja za izradu završnog specijalističkog rada na temu „Iskustva probacijskih službenika kao supervizanata pri uvođenju supervizije u Upravu zatvorski sustav i probaciju“, željeli smo Vas obavijestiti o istraživanju i zatražiti Vašu suglasnost za sudjelovanjem u istom.

Istraživanje se planira provoditi u Probacijskim uredima u Rijeci, Zadru i Osijeku, odnosno on-line, ukoliko to bude zahtijevala epidemiološka situacija u trenutku intervjuiranja.

Cilj ovog istraživanja je utvrditi iskustva probacijskih službenika kao supervizanata u cilju dobivanja uvida u motive, očekivanja i doživljaja supervizije od strane probacijskih službenika, te ispitati postoji li potreba i motivacija kod probacijskih službenika za kontinuiranom supervizijom u radu?

Sukladnom Etičkom kodeksu istraživanja u društvenim znanostima, podaci dobiveni u ovom istraživanju bit će strogo povjerljivi i čuvani, te korišteni isključivo u znanstvene svrhe.

Suglasnost za provođenje istraživanja prethodno je dobivena od Etičkog povjerenstva Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu te Ministarstva uprave i pravosuđa Republike Hrvatske.

SUGLASNOST

za provođenje istraživanja u svrhu izrade završnog specijalističkog rada Katarine Vrlić, prof. psihologije, na temu „Iskustva probacijskih službenika kao supervizanata pri uvođenju supervizije u upravu za zatvorski sustav i probaciju“

(tiskanim slovima na gornju crtu upišite ime i prezime)

„Svojim potpisom dajem suglasnost i pristajem na sudjelovanje u istraživanju. Potvrđujem da sam informiran/a kako je moje sudjelovanje u istraživanju dobrovoljno, kako imam pravo odustati u bilo kojem trenutku, te kako su istraživači obvezni pridržavati se Etičkog kodeksa istraživanja u društvenim znanostima te su dužni osigurati tajnost podataka, kao i anonimnost sudionika.“

(potpis)

U _____, dana _____

PRILOG 4.

IZJAVA O AUTORSTVU

Ja, KATARINA VRLIĆ, izjavljujem da sam autorica završnog specijalističkog rada pod nazivom „**Iskustva probacijskih službenika kao supervizanata pri uvođenju supervizije u Upravu za zatvorski sustav i probaciju**“.

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

U Zagrebu, 13. prosinca 2023.



Potpis autorice: _____

Katarina Vrlić