

Zaprimljeno: 28.10.2015 .

Izvorni znanstveni članak

UDK: 159.9

ZADOVOLJSTVO POSLOM POMAGAČKIH PROFESIJA U BOLNIČKOM I ZATVORSKOM SUSTAVU*

Nevenka Kišak Gverić

Osnovna škola Grigora Viteza, Zagreb

Dalibor Doležal

Ljiljana Mikšaj – Todorović

Sveučilište u Zagrebu

Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet

Irena Habazin

Škola za medicinske sestre Vinogradska, Zagreb

SAŽETAK

Iako neke zemlje provode nacionalna istraživanja zadovoljstva poslom, istraživanja unutar pojedinih struka još su uvijek malobrojna, nedostatna i nesustavna. Mada postoji izvjestan broj istraživanja zadovoljstva zaposlenika poslom pomagačkih profesija u bolničkom i zatvorskom sustavu, nisu pronađena ona koja bi tražila razlike među njima.

Cilj rada je ispitati zadovoljstvo poslom zaposlenika pomagačkih profesija (socijalnih pedagoga, rehabilitatora, logopeda, socijalnih radnika, psihologa i pedagoga) koji rade u bolničkom i zatvorskom sustavu i utvrditi razlike među njima..

Istraživanjem je obuhvaćeno 180 ispitanika (112 iz bolničkog i 68 iz zatvorskog sustava). Podaci su prikupljeni upitnikom Job-Satisfaction Survey (Spector, 1985) i obrađeni metodama deskriptivne statistike i t - testom za nezavisne uzorke temeljem ranije dobivenih faktora na Upitniku.

Rezultati pokazuju da su nekim aspektima posla najviše zadovoljni (primjerice, nadređenima, suradnjom) odnosno nezadovoljni (primjerice plaćom) ispitanici oba uzorka, a u nekim aspektima se njihovo zadovoljstvo značajno razlikuje u pravcu nižeg zadovoljstva zaposlenih u zatvorskom sustavu.

Kako se dobivene razlike mogu pripisati nekim objektivnim obilježjima posla karakterističnim za sustave u kojima rade, ali i subjektivnim obilježjima samih pomagača, nedostatna istraženost tih čimbenika predstavlja potencijal za buduće znanstveno-istraživačke projekte.

Ključne riječi: *zadovoljstvo poslom, pomagačke profesije, bolnice, zatvori*

* Ovaj rad je dio znanstveno-istraživačkog projekta „Emocionalno dobrostanje i sagorijevanje na poslu zatvorskog osoblja“, kojeg je financiralo Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta pod brojem 013-000000-2348 (voditeljica prof.dr.sc. Ljiljana Mikšaj-Todorović). Baza podataka iz projekta dopunjena je za potrebe poredbe s pomagačkim osobljem iz drugih sustava.

UVOD

Među pomagačke profesije u bolničkom i zatvorskom sustavu, izuzimajući zdravstveno osoblje (liječnike, sestre i srodne medicinske struke), ubrajaju se i socijalni pedagozi, rehabilitatori, logopedi, socijalni radnici, psiholozi i slične profesije. Oni unutar hrvatskog zatvorskog sustava pripadaju stručnoj službi za rad sa zatvorenicima, a unutar bolničkog, nazivaju se zdravstvenim suradnicima (www.sabor.hr; NN, 150/08).

Srodnost temeljnog obrazovanja, poslova koje oni obavljaju (dijagnostički i tretmanski postupci) u oba sustava kao i nedostatnost istraživanja koja se bave uvjetima rada ovih pomagačkih profesija, posebno u bolničkom sustavu, bili su racionala za ranije provedeno istraživanje njihovih emocionalnih odgovora na posao (Kišak Gverić, 2010). Rezultati su pokazali da bolničko pomagačko osoblje doživljava više pozitivnih emocija na poslu od zatvorskog. Kao najčešće negativne emocionalne reakcije na posao u oba uzorka javljaju se zamor, ljutnja, ogorčenost, tjeskoba i depresivnost. Uz doživljavanje negativnih emocija veže se pojava kontraproduktivnih ponašanja i fizičkih simptoma stresa. Budući da se pojava određenih emocija prema poslu povezuje s (ne)zadovoljstvom poslom, a dugotrajnije nezadovoljstvo može rezultirati izgaranjem (Schaufeli i Enzmann, 1998, prema Boritz i sur., 2005; Freebron, 2001, Visse i sur., 2003, Nirel i sur., 2004, Ozyurt i sur., 2006, prema Ogresta, Rusac i Zorec, 2008), ovo istraživanje posvećeno je njihovom zadovoljstvu poslom.

Smatra se da zadovoljstvo poslom snažno predviđa generalno subjektivno dobrostanje, jer se, osim u kontekstu kvalitete profesionalnog života, može promatrati i u odnosu na druge ključne čimbenike, kao što je usklađivanje poslovnog i privatnog života. Stoga zadovoljstvo poslom predstavlja važno pitanje za poslodavce i zaposlenike, pa je danas jedan od najistraživanijih konstrukata. Iako se u zemljama EU i SAD od devedesetih provode nacionalna istraživanja zadovoljstva poslom, još uvijek nema konsenzusa o najboljim ili standardnim načinima njegova definiranja, objašnjavanja i mjerenja. Razlike u širokom spektru pristupa uzrokovane su: (1) različitim prirodama poslova, (2) različitim disciplinama koje ga pokušavaju konceptualizirati i (3) različitim metodama njegova proučavanja. Općenito se to zadovoljstvo objašnjava s psihološkog aspekta učinkovitog funkcioniranja u bilo kojoj struci, odnosno kao emocionalni odgovor zaposlenika na određeni posao (Kaur i Kainth, 2011; Spector 1996, prema Lambert, Hogan i Barton, 2002; Weiss, 2002; Reissner i sur., 2010; eurofound.europa.eu). Dosadašnje spoznaje pokazuju da je zadovoljno osoblje učinkovitije, produktivnije, lojalnije, te da manje izostaje i rjeđe napušta posao (Ogresta, Rusac i Zorec, 2008; Tot, 2008; Day-Vines i Holcomb-McCoy; 2007).

Pregled istraživanja zadovoljstva poslom osoblja zaposlenog u bolničkim i zatvorskim institucijama, upućuje na neravnomjernu zastupljenost pojedinih struka u uzorcima ispitanika, osobito unutar zdravstvenih sustava. Unatoč nekonzistentnom korištenju termina zatvorskog osoblja

u literaturi, pri čemu neka istraživanja uključuju sve zaposlene, većina istraživanja provedenih unutar zatvorskih sustava stavlja naglasak na osoblje u tretmanu i pravosudnu policiju (Novak, 2009). Istraživanja unutar zdravstvenih institucija najčešće uključuju zdravstvene struke, odnosno medicinske sestre i liječnike, dok su druge tzv. nezdravstvene struke značajno manje zastupljene u uzorcima ispitanika. Razlog moguće leži u tome što su ove pomagačke profesije različito pozicionirane u njihovoj hijerarhijskoj strukturi. Naime, u zatvorskim institucijama diljem svijeta koje su orijentirane na tretman i pripremu zatvorenika za život na slobodi, pomagačko je osoblje dominantno, jer predstavlja stručnu službu za rad s osuđenima (Knežević, 2008,168; Šakić, 1994). Nasuprot tome, unutar zdravstvenih sustava pomagačko osoblje nemedicinskih struka, kategorizira se kao nezdravstvena struka, te ima suradnički i prema nekim autorima, niži status od profesija koje pružaju medicinske usluge (NN, 150/08; Vredenburg i sur.,1999; Jordaan i sur., 2007; Egan i Kadushin, 2004; Ben-Zur i Michael, 2007). Na problem slabe zastupljenosti pojedinih pomagačkih nemedicinskih struka zaposlenih u zdravstvenim institucijama u istraživanjima, u svojim radovima ukazuju i drugi autori, posebno upozoravajući na postojanje malog broja istraživanja koja se bave psiholozima (Vredenburg i sur.,1999; Jordaan i sur., 2007). Nasuprot tome, znatno su bolje dokumentirani problemi vezani uz obavljanje posla socijalnih radnika (Acker, 1999, Gilbar, 1998, Um i Harrison, 1998, prema Ben-Zur i Michael, 2007).

Postoji određen broj istraživanja koja se bave zadovoljstvom poslom pomagačkih profesija kojima se bavi i ovaj rad, ali nisu pronađena istraživanja koja uspoređuju njihove rezultate i objašnjavaju razlike. Sumirajući rezultate takvih istraživanja moguće je primijetiti kako u najvećem broju istraživanja zadovoljstva poslom bolnički djelatnici nemedicinskih pomagačkih profesija iskazuju srednje razine zadovoljstva poslom (Auerbach, McGowan i LaPorte, 2007; Korzeniewska-Eksterowicz i sur., 2010; Nelson, Johnson i Bebbington, 2009; Jeleč Kaker, 2010). Pri tom su najzadovoljniji prirodom posla, odnosima s pacijentima i njihovim obiteljima, mogućnošću pomoći pacijentima i obiteljima, podrškom kolega i nadređenih, poslovnim izazovima i autonomijom u obavljanju posla. Nezadovoljni su odnosima unutar tima, nedostatkom podrške od strane zdravstvenih djelatnika, organizacijskim ograničenjima, pravilima i procedurama, te doživljavanjem etičkih ili vrijednosnih konflikata. Ti problemi često proizlaze iz potrebe racionalne podjele oskudnih resursa zdravstvene skrbi, nedovoljnom cijenjenošću od poslodavca i/ili šireg društva, plaćom, pogodnostima, napredovanjem i nagrađivanjem (Martin i Shinke, 1998; Stalker i sur., 2007; Nelson, Johnson i Bebbington, 2009; Egan i Kadushin, 2004; Ogresta i Rusac, 2007; Huxley i sur., 2005).

Prema rezultatima istraživanja zadovoljstva poslom zatvorskih djelatnika pomagačkih profesija može se indirektno zaključiti da su oni nezadovoljniji svojim poslom u usporedbi sa zaposlenicima sličnih zanimanja izvan zatvorskog sustava, za koje je potreban jednak stupanj

edukacije i koja su jednako plaćena (Novak, Laušić i Jandrić Nišević, 2008). Neki autori ističu kako dugotrajna izloženost određenim specifičnostima zatvorskog radnog okruženja, stvarajući konstantnu napetost i nemir, može rezultirati kroničnim nezadovoljstvom kod zaposlenih (Savicki i sur., 2003; Fagan, 2003). Zatvorsko osoblje najviše nezadovoljstva iskazuje prema niskoj razini autonomije, centraliziranoj organizaciji i načinu vođenja, striktnim pravilima i procedurama, nejasnim ciljevima organizacije, lošem protoku informacija, neadekvatnom komunikacijom s nadređenima, neadekvatnim sustavima nagrađivanja, slabim mogućnostima napredovanja, kao i visini mjesečnih primanja (Lambert, Hogan i Barton, 2002; Lambert, Paoline i Hogan, 2006; Tewksbury i Higgins, 2006). Rezultati istraživanja zadovoljstva poslom i izgaranja cjelokupnog zatvorskog osoblja u Republici Hrvatskoj (Novak, 2009) u nekim su aspektima vrlo slični rezultatima inozemnih istraživanja, ali su uočljive i određene specifičnosti. Istraživanje pokazuje kako je osoblje hrvatskih kaznionica i zatvora najmanje zadovoljno aspektima kao što su plaća, mogućnosti promocije, vrednovanje i nagrade, dok je najviše zadovoljno prirodom posla. Komunikacija, suradništvo i supervizija također pripadaju aspektima rada s kojima je osoblje zadovoljnije nego s plaćom, nagradama, vrednovanjem i mogućnostima promocije.

U ovoj studiji ispitat će se zadovoljstvo poslom zaposlenika nemedicinskih pomagačkih struka zaposlenih u zatvorskom i zdravstvenom sustavu, a njihovi rezultati usporediti što do sada nije istraživano. Riječ je o stručnjacima koji se bave istim vrstama posla u dva sustava – dijagnostikom i tretmanom. Prema dosadašnjim općim spoznajama očekuje se da će zaposlenici u zatvorskom sustavu iskazati slabije zadovoljstvo poslom u odnosu na zaposlenike u zdravstvenom sustavu. Teško je postaviti očekivanje o tome u kojim subdomenama zadovoljstva poslom se mogu očekivati statistički značajne razlike, jer iako u ovim sustavima pomagački djelatnici imaju različite uloge, mnogi elementi organizacije rada su slični. Ne smiju se zaboraviti niti kontekstualne varijable (primjerice, osobna obilježja i zadovoljstvo životom općenito) koje se mogu reflektirati na dobivene rezultate, pa ih pri interpretaciji rezultata ovog istraživanja, treba imati na umu.

METODE

Uzorak ispitanika

Uzorak čini ukupno 180 ispitanika, visoko obrazovanih stručnjaka pomagačkih profesija (socijalnih pedagoga, rehabilitatora, logopeda, socijalnih radnika, psihologa i pedagoga) zaposlenih u hrvatskom zatvorskom i bolničkom sustavu. Iz istraživanja je isključeno medicinsko osoblje (liječnici, medicinske sestre i druge medicinske struke). Subuzorak zaposlenih u bolničkom sustavu (N1) čini 112 ispitanika od ukupno 256 zaposlenih u trenutku provođenja istraživanja (u općim bolnicama 71,

u kliničkima 93 te u specijalnim 92). Subuzorak zaposlenih u zatvorskom sustavu čini 68 (N2) ispitanika od ukupno 137 zaposlenih u trenutku istraživanja.

Uzorak je prigodni, jer su nakon dobivanja potrebnih odobrenja od odgovarajućih ministarstava i etičkih povjerenstava, svi zaposlenici navedenih pomagačkih profesija u bolničkom i zatvorskom sustavu RH zamoljeni da ispune upitnike na dragovoljnoj osnovi.

Obilježja ispitanika prema dobi, spolu i duljini radnog staža prikazana su u tablici 1.

Tablica 1. Distribucija ispitanika prema dobi, spolu i duljini radnog staža

| Spol | N1 (zdravstveni suradnici) | N2 (službenici tretmana) |
|-------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| Ženski | 87,5% (N=98) | 67,6% (N=46) |
| Muški | 12,5% (N=14) | 32,4% (N=22) |
| Dob | N1 (zdravstveni suradnici) | N2 (službenici tretmana) |
| 18-35 godina | 19,7% (N = 22) | 10,3% (N=7) |
| 35-45 godina | 24% (N=27) | 38,2% (N=26) |
| 45-55 godina | 31,3% (N=35) | 44,1% (N=30) |
| 55-65 godina | 25% (N=28) | 7,4% (N=5) |
| Stož | N1 (zdravstveni suradnici) | N2 (službenici tretmana) |
| do godinu dana | 9,8% (N=11) | 0% (N=0) |
| 1 do 5 godina | 14,3% (N=16) | 16,2% (N=11) |
| 5 do 10 godina | 12,5% (N=14) | 17,6% (N=12) |
| 10 do 20 godina | 31,3% (N=35) | 41,2% (N=28) |
| više od 20 godina | 32,1% (N=36) | 25% (N=17) |
| Ukupno | 100% (N=112) | 100% (N=68) |

U oba uzorka prevladava ženski spol (dominantnije u prvom), što je očekivano jer je riječ o profesijama koje dominantno biraju žene. U oba uzorka zastupljene su sve kategorije dobnih skupina i duljine radnog staža (kod zdravstvenih suradnika nešto je više starijih i u skladu s tim, nešto više onih s preko dvadeset godina staža).

Instrument

U radu je korišten upitnik *Job-Satisfaction Survey* (Spector, 1985; Worell, 2004; Spector, 2011), koji se inače najčešće koristi u istraživanjima kad su u pitanju zaposlenici pružatelji usluga u području socijalne djelatnosti te javnih i neprofitnih sektora. Pomoću 36 čestica svrstanih u 9 subskala izvornim Upitnikom procjenjuje se zadovoljstvo plaćom, napredovanjem, nadređenima, nagrađivanjem, vrednovanjem, pravilima i procedurama, suradnicima, komunikacijom i prirodom posla. Ispitanici procjenjuju stupanj slaganja s navedenim tvrdnjama, birajući jednu od pet ponuđenih kategorija odgovora (1. uopće se ne slažem, 2. uglavnom se ne slažem, 3. nisam siguran/na, 4. uglavnom se slažem i 5. potpuno se slažem).

Iako se upitnik izvorno sastoji od 9 subskala (Spector, 1985; 1997; 2011), faktorizacija skale u nekim je istraživanjima provedenim na različitim uzorcima i različitim govornim područjima pokazala drugačiju faktorsku strukturu. Tako je, primjerice, u istraživanju zadovoljstva poslom zdravstvenih djelatnika zaposlenih na psihijatrijskim odjelima u Republici Hrvatskoj faktorska analiza rezultirala sa četiri faktora (Ogresta, Rusac i Zorec, 2008). Četverofaktorska struktura skale utvrđena je i na uzorku zaposlenika automobilske industrije u Turskoj (Yelboga, 2009), dok je u istraživanju koje su proveli Astrauskaitė, Vaitkevičius i Perminas (2011) na uzorku srednjoškolskih profesora u Litvi dobivena trofaktorska struktura.

Radi utvrđivanja temeljnih struktura koje najbolje opisuju zadovoljstvo poslom u ovom istraživanju, provedena je faktorska analiza prema metodi glavnih komponenti (*varimax* rotacija), pri čemu su zadovoljeni svi statistički preduvjeti. Na ovom uzorku ispitanika identificirana su četiri interpretabilna faktora. S obzirom na sadržaj čestica koje su se u njih saturirale ti faktori su nazvani kako slijedi: 1) *Plaća, nagrade, napredovanje*, 2) *Nadređeni i suradnja*, 3) *Priroda posla* i 4) *Organizacija posla*. Pri tom je broj čestica reduciran na 30. Naime, iz daljnjih obrada izbačeno je šest čestica (14, 16, 28, 18, 20, 24) jer su se podjednako saturirale u više faktora. Matrica faktorske strukture reducirane verzije *Job-Satisfaction Survey* prikazana je u tablici 2.

Tablica 2. Matrica faktorske strukture reducirane verzije Job-Satisfaction Survey, metoda glavnih komponenti, varimax rotacija (N=180)

| Čestice | Faktori | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | 1. faktor | 2. faktor | 3. faktor | 4. faktor |
| 10. Povišica je premalo i previše rijetko. | ,727 | | | |
| 13. Nagrade koje dobivamo jednako su dobre kao i u većini drugih organizacija. | ,727 | | | |
| 22. Način nagrađivanja koji imamo je odgovarajući. | ,707 | | | |
| 28. Zadovoljan/na sam s mogućnostima povećanja plaće. | ,703 | | | |
| 29. Ovdje nema nagrada kojih bi trebalo biti. | ,694 | | | |
| 32. Smatram da moj trud nije adekvatno nagrađen. | ,668 | | | -,352 |
| 33. Zadovoljan/na sam s vlastitim mogućnostima napredovanja u poslu. | ,623 | | | |
| 4. Nisam zadovoljan/na s načinom nagrađivanja. | ,595 | | | |
| 1. Smatram da sam pošteno plaćen/na za posao koji radim. | ,578 | | -,409 | |
| 19. Osjećam se nedovoljno cijenjenim/om kad pomislim na to koliko me plaćaju. | ,573 | ,345 | | |
| 23. Malo je nagrada za one koji ovdje rade. | ,574 | | | |
| 11. Onaj tko radi dobro, ima odgovarajuće šanse biti promaknut. | ,530 | ,350 | | |
| 2. Vrlo je malo mogućnosti napredovanja u mojem poslu. | ,503 | | | |
| 21. Moj nadređeni pokazuje premalo interesa za osjećaje svojih zaposlenika. | | ,787 | | |
| 30. Moj nadređeni mi je drag. | | ,751 | | |
| 3. Moj nadređeni je kompetentan u obavljanju svojeg posla. | | ,739 | | |
| 12. Moj nadređen je nepošten prema meni. | | ,723 | | |
| 5. Kada dobro radim posao to je prepoznato i vrednovano. | ,379 | ,490 | | |
| 9. Komunikacija se čini dobra u ovoj organizaciji. | ,313 | ,470 | | |
| 26. Često osjećam da ne znam što se događa u organizaciji. | | ,445 | | |
| 7. Volim ljude s kojima radim. | | ,411 | | |
| 27. Osjećam ponos pri obavljanju svojeg posla. | | | ,823 | |

| | | | | |
|---|--|------|------|------|
| 8. Ponekad osjećam da je moj posao besmislen. | | | ,666 | |
| 35. Moj posao je zadovoljavajući. | | | ,655 | |
| 17. Volim raditi ono što radim na poslu. | | | ,625 | |
| 15. Moji napori da napravim posao dobro zaustavljeni su kao pred zidom. | | | | ,649 |
| 6. Mnoga pravila i procedure čine teškim zapravo dobar posao. | | | | ,634 |
| 34. Previše je prepreka i borbe na poslu. | | ,339 | | ,631 |
| 36. Radni zadaci uglavnom nisu dobro objašnjeni. | | | ,310 | ,550 |
| 31. Imam previše papirologije. | | | | ,503 |

Iako su se pojedine čestice saturirale u više faktora, veće vrijednosti prisutne su u sadržajno pripadajućim im faktorima. Navedeni faktori ukupno objašnjavaju 49,37% varijance (prvi faktor 18,97%, drugi 13,39%, treći 8,90% i četvrti 8,10%), te imaju Cronbachove alfa koeficijente pouzdanosti od ,67 do ,88.

Cronbachov alfa koeficijent pouzdanosti cijelog upitnika prema autoru iznosi $\alpha=,91$ (Spector, 1985). Na različitim skupinama ispitanika kreće se od ,87 do ,92 (Novak i sur., 2008; Novak, 2009; Habazin, 2013; Jeleč Kaker, 2009; Ogresta, Rusac i Zorec, 2008; Franek i Večera, 2008; Yelboga, 2009). Na ovom uzorku ispitanika iznosi $\alpha=,89$.

Metode obrade podataka

U svrhu ostvarivanja istraživačkog cilja, korišten je t-test za nezavisne uzorke. Nezavisnu varijablu pritom predstavljaju zdravstveni suradnici zaposleni u bolnicama i službenici tretmana u zatvorskom sustavu, a zavisne njihovi prosječni rezultati na pojedinim faktorima reducirane verzije *Job-Satisfaction Survey*. Obrade su načinjene SPSS statističkim programom (verzija 18 za PC).

REZULTATI I RASPRAVA

Iz rezultata prikazanih u tablici 3 vidljivo je da obje skupine postižu najviše vrijednosti aritmetičkih sredina u subdomeni prirode posla. Slijedi zadovoljstvo nadređenima i suradnjom te organizacijom posla. Najniže vrijednosti prisutne su u subdomeni zadovoljstva plaćom, nagradama i mogućnostima napredovanja.

Tablica 3. Razlike u zadovoljstvu poslom između pomažućih profesija u bolničkom i zatvorskom sustavu prema faktorima reducirane verzije Job-Satisfaction Survey

| Faktori | Uzorak | N | M | SD | t | p |
|---------------------------------|-----------------------------------|------------|-------------|------------|--------------|-----------------|
| 1. Plaća, nagrade, napredovanje | N1 (zdravstveni suradnici) | 110 | 2,23 | ,74 | -1,257 | >,050 |
| | N2 (službenici tretmana) | 68 | 2,37 | ,73 | | |
| 2. Nadređeni i suradnja | N1 (zdravstveni suradnici) | 110 | 3,33 | ,72 | -1,022 | >,050 |
| | N2 (službenici tretmana) | 68 | 3,45 | ,74 | | |
| 3. Priroda posla | N1 (zdravstveni suradnici) | 111 | 4,01 | ,65 | 3,516 | <,001 |
| | N2 (službenici tretmana) | 68 | 3,66 | ,66 | | |
| 4. Organizacija posla | N1 (zdravstveni suradnici) | 112 | 3,20 | ,71 | 2,731 | <,010 |
| | N2 (službenici tretmana) | 68 | 2,90 | ,70 | | |

Rezultati t-testa na pojedinim faktorima upitnika pokazuju statistički značajne razlike na dva od ukupno četiri faktora koje pokazuju kako su službenici tretmana u zatvorskom sustavu u odnosu na zdravstvene suradnike u bolničkom sustavu, nezadovoljniji prirodom i organizacijom posla.

Ova studija po prvi puta uspoređuje zadovoljstvo poslom pomagačkih profesija u zatvorskom i bolničkom sustavu. One imaju slično obrazovanje i plaću, te rade slične poslove. Unutar svake skupine redoslijed subdomena po kriteriju visine aritmetičke sredine je identičan. Međusobno se pak statistički značajno razlikuju u dvije subdomene na štetu zaposlenika u zatvorskom sustavu (priroda i organizacija posla). Značenje ovih pokazatelja za buduća istraživanja, ali i za moguće promjene u praktičnom djelovanju predmetom su daljnjih istraživanja u kojima istodobno treba uzeti u obzir i moguće razlike u spolu, dobi, godinama radnog iskustva i druge.

Najveće zadovoljstvo prirodom posla kod obje skupine na neki je način očekivano. Pretpostavka je da je s obzirom na odabir pomagačkog zanimanja, logično da mogućnost pomaganja drugima izaziva najveće zadovoljstvo. Nekoliko studija sugerira da pronalaženje ispunjenja u pomaganju drugima, nakon opredjeljenja za takav posao uz uvjerenje igranja važne uloge u poboljšanju dobrobiti drugih, snažno pridonosi zadovoljstvu takvim radom unatoč preopterećenosti ili emocionalne iscrpljenosti (Lacoursiere, 2001; Stalker i sur., 2007).

Iako neka istraživanja pokazuju da zatvorsko osoblje u Europi i Americi, iskazuje više nezadovoljstva prema organizaciji posla nego prema visini mjesečnih primanja, plaće, napredovanje i nagrađivanje spadaju među one aspekte posla kojima su ove profesije uglavnom najmanje zadovoljne (Stalker i sur., 2007; Nelson, Johnson i Bebbington, 2009; Egan i Kadushin, 2004; Ogresta, Rusac i Zorec, 2008; Huxley i sur., 2005; Novak, 2009; Lambert, Hogan i Barton, 2002; Lambert, Hogan i Allan, 2006; Tewksbury i Higgins, 2006; Monahan, 2002). Kako osim nagrada ili povećanja plaće s obzirom na duljinu radnog staža ili promjenu poslovne pozicije, odnosno eventualno napredovanje (za što su objektivne mogućnosti vrlo male) mehanizmi nagrađivanja za ove pomažuće profesije unutar hrvatskog bolničkog i zatvorskog sustava gotovo i ne postoje (Novak, 2009), dobiveni rezultati nisu neočekivani. Slabe objektivne mogućnosti napredovanja, osobito radi hijerarhijske strukture karakteristične za oba sustava prepoznate su u literaturi, pa neki autori izvješćuju kako ove pomagačke profesije unutar bolničkog sustava imaju niži status od profesija koje pružaju medicinske intervencije (Seon-Lee, 2001, prema Egan i Kadushin, 2004), a nesigurnost u mogućnosti napredovanja prepoznata je i unutar zatvorskih sustava (Kommer, 1990; Novak, 2009).

Zadovoljstvo podrškom kolega i nadređenih, međusobnom komunikacijom, suradnjom i odgovarajućom supervizijom, u ovom i drugim istraživanjima, također pripadaju aspektima posla s kojima su pomagačke profesije zadovoljnije u odnosu na organizaciju posla, plaće, nagrade i napredovanje. Međutim, srednje prosječne vrijednosti (odnosno odabir odgovora „nisam siguran“) kad je u pitanju zadovoljstvo nadređenima, suradnjom i organizacijom posla ukazuju na nejasno definirane, odnosno ambivalentne stavove pomagača u tim područjima. Unatoč tome, što takvi odgovori daju nejasnu sliku, u kontekstu rezultata drugih istraživanja u okviru projekta kojeg je ovaj rad dio, svakako upućuju na postojanje izvjesnih problema u području organizacije posla i međusobne suradnje. Naime, rezultati su pokazali da obje skupine ispitanika organizacijske aspekte posla procjenjuju umjereno ometajućima, a gotovo polovica pomagača iz bolničkog sustava i preko polovice njih iz zatvorskog sustava procjenjuje svoju izloženost nekim neugodnim iskustvima iz područja neadekvatne suradnje (Kišak Gverić, 2013).

Kako nisu pronađena istraživanja koja bi uspoređivala ove srodne pomažuće profesije koje se bave sličnom vrstom posla (dijagnosticiranjem i tretmanom) unutar dva sustava (zdravstvenog i zatvorskog), glavno je pitanje zbog čega su ispitanici zaposleni u zatvorskom sustavu značajno nezadovoljniji prirodom i organizacijom posla.

Rezultati ovog istraživanja idu u prilog indirektnim rezultatima nekih istraživanja temeljem kojih postoje indikatori da je zatvorsko osoblje općenito nezadovoljnije u odnosu na slična zanimanja za koje je potreban jednak stupanj edukacije i koja su jednako plaćena, kao i istraživanjima koja ističu specifičnost zatvorskog radnog okruženja (Novak, Laušić i Jandrić Nišević, 2008; Savicki i sur., 2003;

Fagan, 2003). Naime, u oba sustava posao pomagača uključuje svakodnevnu komunikaciju s klijentima koji imaju značajne životne probleme i koji su često slabo motivirani za promjene i time nespremni za suradnju. Osnovni preduvjet za pomagače je da pri tome dobro upravljaju vlastitim emocijama. Ipak, veća je vjerojatnost za zahtjevnijim socijalnim kontaktima u zatvorskom sustavu gdje su klijenti počinitelji kaznenih djela, s čestim poremećajima osobnosti, u pravilu u otporu bilo za kakvom promjenom. Posao pomagača bitno pridonosi i stanju sigurnosti u zatvorima jer specifična svakodnevna komunikacija sa zatvorenicima pridonosi njihovom rasterećenju od višestrukih deprivacija kojima su izloženi za razliku od bolničkih pacijenata. No nisu samo specifični klijenti važna determinanta dobivenih razlika. Organizacija zatvorskog sustava značajno se razlikuje od organizacije bolničkoga već i zbog toga što je sigurnost osnovni preduvjet funkcioniranja. Tako zatvorsko osoblje zaduženo za sigurnost ima jednako važnu ulogu, a stroga pravila postupanja mogu ugrožavati osjećaj pomagača da zbog vanjskih okolnosti nisu u mogućnosti pružiti najbolju dijagnostičku ili tretmansku uslugu.

Veće nezadovoljstvo organizacijom posla također je moguće dovesti u vezu i s rezultatima istraživanja organizacijskih ograničenja zatvorskog nemedicinskog tretmanskog osoblja (Kišak Gverić, 2013), koje je pokazalo da ono negativnije procjenjuje čak 6 od 11 ispitivanih organizacijskih aspekata posla. Na procjenu obilježja posla i zadovoljstva poslom značajno utječu i osobna obilježja pomagača. U tom smislu, istraživanje lokusa kontrole u poslu (kao osobnih obilježja pomagača) na istom uzorku ispitanika također pokazuje kako oni u većoj mjeri imaju vanjski lokus kontrole.

Iako je istraživanje provedeno uz maksimalno moguće poštivanje istraživačkih procedura, glavna ograničenja odnose se na prigodni uzorak, metodu samoiskaza i transferzalni - korelacijski nacrt. Ipak, kako je rad dio šireg istraživanja, sveukupne spoznaje o emocionalnom dobrostanju ovih u istraživanjima slabo zastupljenih profesija bit će proširene, a njihova praktična primjenjivost povećana pri kreiranju odgovarajućih programa podrške i pomoći.

ZAKLJUČAK

Cilj rada bio je ispitati zadovoljstvo pojedinim aspektima posla pomažućih profesija zaposlenih unutar hrvatskog bolničkog i zatvorskog sustava te istražiti postojanje razlika među njima. Kako indiciraju druga istraživanja, rezultati pokazuju da su pomagači iz oba sustava najviše zadovoljni prirodom posla, a najmanje plaćom, nagradama i mogućnostima napredovanja, dok se zadovoljstvo nadređenima, suradnjom i organizacijom posla nalazi između ove dvije kategorije. Dobivene razlike koje pokazuju da su pomagači zaposleni u zatvorskom sustavu nezadovoljniji prirodom i organizacijom posla, moguće je pripisati nekim objektivnim obilježjima posla karakterističnim za zatvorski sustav – rizičnijim klijentima i čvršćim pravilima u postupanju.

Iako je zadovoljstvo poslom subjektivna kategorija, a osim gore navedenih pretpostavki, u osnovi nemamo objektivnu procjenu obilježja posla niti osobnih obilježja pomagača, stvarne razloge ovih razlika možemo tek nagađati. Stoga oni predstavljaju izazov za buduća istraživanja. Međutim, već i podaci dobiveni u ovom radu, posebno u kontekstu podataka iz cjelokupnog istraživanja, mogu biti dobra osnova za planiranje mogućih i realnih promjena koje će povećati zadovoljstvo zaposlenika nemedicinskih pomagačkih profesija u oba ispitana sustava, a posebno zatvorskom.

LITERATURA

- Auerbach, C., McGowan, B., LaPorte, H. (2007): How Does Professional Education Impact the Job Outlook of Public Child Welfare Workers? *Journal of Public Child Welfare*; 1 (3), 55-76.
- Astrauskaitė, M., Vaitkevičius, R., Perminas, A. (2011): Job Satisfaction Survey: A Confirmatory Factor Analysis Based on Secondary School Teachers' Sample. *International Journal of Business and Management*, 6 (5), 4-50.
- Ben-Zur, H., Michael, K. (2007): Burnout, Social Support, and Coping at Work Among Social Workers, Psychologists, and Nurses: The Role of Challenge/Control Appraisals. *Social Work in Health Care*; 45, 4, 63-82.
- Borritz, M., Rugulies, R., Bjorner, J.B., Villadsen, E., Mikkelsen, O.A., Kristensen, T.S. (2005): Burnout among employees in human service work: design and baseline findings of the PUMA study, *Scandinavian Journal of Public Health*, 34, 49-58.
- Day-Vines, N., Holcomb-McCoy, C. (2007): Welnes Among African American Counselors. *Journal of Humanistic Counseling, education and development*, 46, 82-97.
- Egan, M., Kadushin, G. (2004): Job Satisfaction of home Health Social Workers in the Environment of Cost Containment. *Health & Social Work*, 29 (4), 287-296.
- Fagan, J. T. (2003): *Managing the Incident. In Negotiating Correctional Incidents: A practical Guide.* American Correctional Association, Lanham (Maryland).
- Franek, M., Večera, J. (2008). Personal characteristics and job satisfaction. *Ekonomie a Management*, 11, 63-76.
- Habazin, I. (2013): Čimbenici zadovoljstva poslom i izgaranja na poslu medicinskih sestara i tehničara zaposlenih u zdravstvenom i penalnom sustavu. Doktorski rad. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb.

- Huxley, P., Evans, S., Cately, C., Weber, M., Mears, A., Pajak, S., Kendall, T., Medina, J., Katona, C. (2005): Stress and Pressures in Mental Health Social Work: The Worker Speaks The British Journal of Social Work, 35 (7), 1063-1079.
- Jeleč Kaker, D. (2010): Zadovoljstvo poslom i izgaranje na poslu socijalnih radnika u zdravstvu u Republici Sloveniji. Ljetopis studijskog centra socijalnog rada, 16 (3), 537-549.
- Jordaan, I., Spangenberg, J., Watson, M.B., Fouchè, P. (2007): Emotional stress and coping strategies in South african clinical and counselling psychologists. South African Journal of Psychology; 37, 4, 835-855.
- Kaur, G., Kainth, G.S. (2011): Job satisfaction: a Challenging area of Research in Education. <http://www.esocialsciences.com/data/eSSResearchPapers/eSSWPArticle2009129154347.doc>, svibanj, 2012.
- Kišak Gverić, N. (2010): Emocionalni odgovor na posao kod pomagačkih struka zaposlenih u zdravstvenom i penalnom sustavu. Magistarski rad. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb.
- Kišak Gverić, N. (2013): Lokus kontrole i zadovoljstvo poslom pomažućih profesija u zdravstvenom i penalnom sustavu. Doktorski rad. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb.
- Knežević, M. (2008): Penologija u socijalnom radu (i socijalni rad u penologiji). Udžbenici Sveučilišta u Zagrebu. Biblioteka socijalnog rada, Zagreb.
- Kommer, M.M. (1990): Working with people: A study on the working environment and the functioning of correctional officers. Ministry of Justice, Hague.
- Korzeniewska-Eksterowicz, A., Przysto, L., Grzelewski, T., Stolarska, M., Młynarski, W., Stelmach, I., Krakowiak, J., Stelmach, W. (2010): Job satisfaction among health professionals of Home Hospice for Children of Lodz Region. Advances in Palliative medicine, 9 (3), 67-72.
- Lacoursiere, R.B. (2001): "Burnout" :The phenomenon and the administrator/clinician's experience. Substance use & misuse, 36 (13), 1839 –1874.
- Lambert, E.G., Hogan, N.L., Barton, S.M. (2002): Satisfied Correctional Staff: A Review of the Literature on the Correlates of Correctional Staff Job Satisfaction. Criminal Justice and Behavior, 29 (2), 115-143.
- Lambert, E.G., Paoline, E.A., Hogan, N.L. (2003): The Impact of Centralization and Formalization on Correctional Staff Job Satisfaction and Organizational Commitment: An Exploratory Study. Criminal Justice Studies, 19 (1), 23-44.
- Lambert, E., Hogan, N.L., Allen, R.I. (2006): Correlates of Correctional Officer Job Stress: The Impact of Organizational Structure, American Journal of Criminal Justice, 30 (2), 227-244.

- Martin, U., Shinke, S.P. (1998): Organizational and Individual Factors Influencing Job Satisfaction and Burnout of Mental Health Workers. *Social Work in Health Care*, 28 (2), 51-62.
- Monahan, R. A. (2002). Job satisfaction among social workers in a correctional environment. Master's Thesis, McGill University, Montreal, Canada.
http://digitool.library.mcgill.ca/webclient/StreamGate?folder_id=0&dvs=1349466438859~308, rujan 2012.
- Nelson T., Johnson S., Bebbington, P. (2009): Satisfaction and burnout among staff of crisis resolution, assertive outreach and community mental health teams. A multicentre cross sectional survey. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 44 (7), 541–549.
- Novak, T., Laušić, H., Jandrić Nišević, A. (2008): Zadovoljstvo poslom, profesionalni stres i izgaranje osoblja u penalnim institucijama – pregled literature. *Kriminologija i socijalna integracija*, 16 (1), 109-126.
- Novak, T. (2009): Neki psihosocijalni aspekti zadovoljstva poslom, profesionalnog stresa i izgaranja osoblja penalnih institucija. Disertacija. Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb.
- Ogresta J, Rusac S. (2007): Izvori profesionalnog stresa kod socijalnih radnika zaposlenih u psihijatriji. *Socijalna psihijatrija*, 35 (1), 3-12.
- Ogresta, J., Rusac, S., Zorec, L. (2008): Relation between burnout syndrome and job satisfaction among mental health workers. *Croatian Medical Journal*, 49, 3, 364-374.
- Reissner, V., Baune, B., Kokkevi, A., Schifano, F., Room, R., Palm, J., Stohler, R., DiFuria, L., Rehm, J., Holscher, F., Schwarzer, C., Scherbaum, N. (2010): Burnout, Coping and Job Satisfaction in Service Staff Treating Opioid Addictives – from Athens to Zurich. *Stress and Health*, 26, 149-159.
- Savicki, V., Cooley E., Gjesvold J. (2003): Harassment as a Predictor of Job Burnout in Correctional Officers. *Criminal Justice and Behavior*, 30, 5, 602-619.
- Stalker, C.A., Mandell, D., Frensch, K.M., Harvey, C., Wright, M. (2007): Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: how do they do it? *Child and Family Social Work*, 12, 182-191.
- Spector, P.E. (2011): Overview of the Job Satisfaction Survey, JSS.
[www. http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/faspage.html](http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/faspage.html), veljača 2015.
- Spector, P.E. (1985): Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey: *Journal of Community Psychology*, 13 (6), 693-713.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Sage Publications, Inc.
- Spector, P.E. (2011): Overview of the Job Satisfaction Survey, JSS.

- [www. http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/faspape.html](http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/faspape.html), kolovoz 2012.
- Šakić, V. (1994): Prijedlog novog modela zatvorskog sustava Republike Hrvatske temeljen na tretmanskome pristupu i međunarodnim standardima ljudskih prava zatvorenika. Hrvatski časopis za kriminologiju i penologiju, 8, 1-2, 1-35.
- Tewksbury, R., Higgins, G.E. (2006): Prison Staff and Work Stress: The Role of Organizational and Emotional Influences. *American Journal of Criminal Justice*, 30 (2), 247-266.
- Tot, B. (2008): Povezanost dimenzija izgaranja na radu i nekih samoiskazanih psiholoških tegoba u policijskih službenika. *Kriminologija i socijalna integracija*, 16 (1), 1-14.
- Vredenburgh, L.D., Carlozzi, A.F., Stein, L.B. (1999): Burnout in counseling psychologists: type of practice setting and pertinent demographics. *Counselling Psychology Quarterly*, 12, 3, 1-10.
- Zakon o zdravstvenoj zaštiti: Narodne novine, 150/08. www.narodne-novine.nn.hr, veljača 2009.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12, 173-194.
- Worrell, T.G. (2004): School Psychologists' job Satisfaction: Ten Years Later. www.scribd.com/doc/60860234/15/Minnesota-Satisfaction-Questionnaire, rujan 2011.
- Yelboga, A. (2009). Validity and reliability of the Turkish version of the job satisfaction survey (JSS). *World. Applied Sciences Journal*, 6, 8, 1066-1072.
- www.eurofound.europa.eu, srpanj 2012.
- www.sabor.hr, svibanj 2009.