

Dr. sc. Krunoslav Borovec*
Iva Balgač**
Dr. sc. Stjepan Gluščić***

DOPRINOS INSTITUCIONALNE PODRŠKE U SMANJENJU RIZIKA RADNOG MJESTA ZADOVOLJSTVU POSLOM POLICIJSKIH SLUŽBENIKA

Rad u uvodnom dijelu donosi pregled literature i rezultata znanstvenih istraživanja u području zadovoljstva poslom te rizika povezanih s policijskom službom. U tom smislu potvrđen je konsenzus znanstvenika o tome kako policijski posao spada u sam vrh visokorizičnih zanimanja jer je povezan s cijelim nizom različitih rizika za zdravlje, tjelesni integritet i život policijskih službenika, što je povezano i s njihovim zadovoljstvom na radnom mjestu.

Cilj istraživačkog dijela rada bio je utvrditi zadovoljstvo policijskih službenika njihovim radnopravnim statusom te njihovu procjenu trenutnog stanja institucionalne zaštite i pomoći koju im policijska organizacija pruža, a nastavno na to utvrditi i koji su od utvrđenih mehanizama zaštite i pomoći značajni prediktori zadovoljstva radnopravnim statusom policijskih službenika. Istraživanje je provedeno metodom ankete na reprezentativnom uzorku (N=991) policijskih službenika za Republiku Hrvatsku, dok su rezultati obrađeni deskriptivnom statistikom i hijerarhijskom regresijskom analizom u SPSS-ovu statističkom paketu. Rezultati potvrđuju značajan doprinos nekih od institucionalnih oblika zaštite i pomoći u predviđanju zadovoljstva radnopravnim statusom policijskih službenika.

Istraživanje pokazuje u kojem se smjeru trebaju razvijati strategije kreirane radi osiguravanja zdravog i sigurnog radnog okruženja za policijske službenike. Ograničenja istraživanja leže u činjenici da se rezultati baziraju na samoprocjeni ispitanika te da je u istraživanje uključen ograničen broj prediktorskih varijabli.

Ključne riječi: policija, zadovoljstvo, profesionalni rizici, institucionalna podrška, sigurno radno okruženje

* Dr. sc. Krunoslav Borovec, Visoka policijska škola

** Iva Balgač, Policijska akademija

*** Dr. sc. Stjepan Gluščić, Visoka policijska škola

1. UVOD

Policijski je posao po mnogočemu specifičan i jedinstven. On je tradicionalno socijalno angažirajući (Brunetto, Teo, Shacklock, Farr-Wharton, 2012) te podrazumijeva stres jer uključuje rad s ljudima, donošenje brzih odluka, koje imaju ozbiljne fizičke, zdravstvene, socijalne ili druge utjecaje na samog policijskog službenika,¹ građane i javnost u cjelini. Iako policijski službenici u svojem djelovanju imaju jasan formalni (zakonodavni) okvir, na raspolaganju im je širok spektar mogućih pristupa, taktika i modela rada (Borovec, Balgač, 2020), što im omogućava donošenje ispravne odluke kako bi smanjili vlastiti i tuđi rizik te otklonili eventualne opasnosti.

Upravo zbog niza rizika i opasnosti koje su povezane s policijskim poslom policijske organizacije nastoje kroz različite institucionalne oblike pomoći zaštititi svoje djelatnike i potencijalne opasnosti svesti na najmanju moguću mjeru. Rješenja kojima pribjegavaju policijske organizacije kreću se u rasponu od adekvatnog opremanja i obrazovanja policijskih službenika, pružanja različitih oblika pomoći i skrbi (zdravstvena, psihološka, duhovna i slično) do adekvatnog normativnog uređenja kaznenopravne i radnopravne zaštite policijskih službenika.

Pitanja izloženosti riziku i opasnosti posebno su važna jer uvelike mogu utjecati na zadovoljstvo policijskih službenika poslom i radnim statusom te posljedično i na njihovu radnu učinkovitost i privrženost policijskoj organizaciji.

1.1. Zadovoljstvo poslom policijskih službenika

Iako je zadovoljstvo poslom 30-ih godina prošlog stoljeća postalo formalno područje istraživanja (Dantzker, 1994), još uvijek ne postoji jedinstvena definicija. Zadovoljstvo poslom definira se kao ugodno pozitivno emocionalno stanje koje je rezultat procjene nečijeg radnog iskustva (Ramirez, 2012). Lee i Lee (2013) zadovoljstvo poslom definiraju kao interakciju između zaposlenika i njegova radnog okruženja, uz opažanje da zaposlenikov posao pruža upravo ono što on ili ona žele od svojeg posla. Zadovoljstvo poslom odnosi se na mjeru do koje radno okruženje udovoljava potrebama i koristima zaposlenika te na osobnu reakciju na radno okruženje (Getahun, Sims, Hummer, 2008).

U odnosu na policijske organizacije i njihove djelatnike važno je istaknuti kako snažan utjecaj zadovoljstva poslom na rad policijskih službenika proizlazi prvenstveno iz prirode policijskog posla i načina na koji nezadovoljni službenici mogu negativno utjecati na pružanje usluge i ugled te percepciju

¹ Svi pojmovi „policijski službenik“ korišteni u ovom radu odnose se jednako i na policijske službenice.

policije među građanima (Balgač, 2015). Više je razloga zašto je zadovoljstvo poslom važno za policijske organizacije. Negativni stavovi prema poslu, kao i negativan doživljaj u vezi s njim, mogu nepovoljno utjecati na izvršenje posla u kvalitativnom i kvantitativnom smislu, a loše obavljanje poslova može utjecati na odnos između policije i zajednice (Ercikti, Vito, Walsh, Higgins, 2011). Na individualnoj razini zadovoljstvo poslom usko je povezano s dobrobiti zaposlenika i s njihovim mentalnim zdravljem, a na organizacijskoj razini doprinosi poboljšanju učinka i reducira troškove povezane s negativnim organizacijskim ponašanjima, kao što su napuštanje posla, izgaranje i apsentizam (Yang, Kassekert, 2010).

Literatura podupire dva glavna pristupa mjerenju zadovoljstva poslom: sveobuhvatno, generalno mjerenje zadovoljstva poslom ili mjerenje kroz nekoliko različitih aspekata (Martin, Proença, 2012). Prvi pristup oslanja se na makro perspektivu i ispitaniku se postavlja direktno pitanje vezano za njegov osjećaj (zadovoljstvo) u odnosu na posao te se oslanja na jednu varijablu. Drugi pristup naglašava različite aspekte posla te predstavlja mjeru u kojoj je pojedinac zadovoljan pojedinim aspektima koji određuju ukupan stupanj zadovoljstva poslom, odnosno zadovoljstvo poslom predstavlja sumu rezultata zadovoljstva u pojedinim aspektima (Martin, Proença, 2012; Tomažević, Seljak, Aristovnik, 2014). U tom kontekstu zadovoljstvo poslom u različitim se istraživanjima različito definira te se propituje od jednodimenzionalnog konstrukta (zadovoljstvo poslom samo po sebi ili ukupno zadovoljstvo poslom) do multidimenzijalnog, složenog konstrukta. U nekima od provedenih istraživanja u policijskim organizacijama konstrukt zadovoljstva poslom operacionaliziran je tako da mjeri zadovoljstvo poslom sa šest dimenzija, koje kasnije čine jedan faktor: postignuće ili uspjeh, sigurnost, plaća, tretman od strane ostalih, sposobnost donošenja odluka i samoaktualizacija (Bennett, 1997). Ercikti i suradnici (2011) također su definirali zadovoljstvo poslom kroz šest komponenti: nadzor; plaću; prepoznatljivost, odnosno priznanje; opremu; edukaciju i radnu poziciju. S druge strane Balci (2011) zadovoljstvo poslom testirao je kao četverokomponentni konstrukt: zadovoljstvo kolegama ili suradnicima, zadovoljstvo nadređenima, zadovoljstvo radom te unaprjeđenjem. Kao i kod same definicije zadovoljstva poslom i ovdje je vidljivo da ne postoji konsenzus o načinu na koji se mjeri zadovoljstvo poslom, odnosno koje su njegove ključne komponente.

S obzirom na specifičnosti policijskog posla, a na temelju analize literature i istraživanja provedenih u tom području, može se izdvojiti nekoliko skupina determinanti koje značajno utječu na zadovoljstvo poslom:

- individualne – sociodemografske: spol, dob, staž, obrazovanje, kao i druge osobne značajke zaposlenika
- karakteristike posla i organizacije – nadzor, podrška, komunikacija, pravednost, plaća, razvoj karijere, obuka i obrazovanje, oprema za rad i dr.

- okolinske – suradnja s građanima, socijalna podrška, izloženost opasnostima (Balgač, 2015).

Uvjeti koje policijska organizacija pruža svojim zaposlenicima, od uvjeta na radnom mjestu, kvalitete i dostatnosti opreme, radne atmosfere, koja može biti manje ili više pozitivna i podržavajuća, mogućnosti napredovanja i razvoja policijskih karijera, do odnosa rukovoditelja prema zaposlenicima, njihove pravičnosti i vještine motiviranja, mogu biti značajni u kontekstu zadovoljstva/nezadovoljstva policijskih službenika na njihovu radnom mjestu (Balgač, 2015). Utvrđeno je kako fizički uvjeti rada u policijskim postajama i drugim službama, kao i kvaliteta osobne policijske opreme mogu biti determinanta zadovoljstva poslom (Bennett, 1997). Nadalje, Ekcikti i suradnici (2011) utvrdili su kako karakteristike posla i policijske organizacije mogu objasniti 18 % (utjecaj srednje razine) varijance zadovoljstva poslom policijskih menadžera. Značajke posla kao što su smislenost i svrhovitost rada te stres na radnom mjestu također su značajni prediktori zadovoljstva poslom. Policijski službenici koji su izloženi manjem stresu vjerojatno će iskazati veće zadovoljstvo poslom, odnosno svaki stres na poslu negativno korelira sa zadovoljstvo poslom (Lee, Lee, 2013). Pored individualnih te organizacijskih čimbenika i okolinski su čimbenici snažni i konzistentni prediktori zadovoljstva poslom (Nalla, Rydberg, Meško, 2011). Ta skupina uključuje čimbenike kao što su percepcija podrške od strane građana i percipirani intenzitet problema vezanih uz kriminalitet s kojima se suočava policija. Nedostatak socijalne podrške može se očitovati kroz nezadovoljstvo građana radom policije, kroz pritužbe na njihov rad te kroz odbijanje bilo kakve suradnje.

Iz izloženog je razvidno kako postoje različiti pristupi mjerenju, ali i utvrđivanju determinanti i aspekata zadovoljstva poslom. No bez obzira na neujednačenosti može se zaključiti kako se policijski službenici svakodnevno susreću s nizom rizika i opasnosti koje, između ostalog, mogu utjecati na njihovo zadovoljstvo poslom. Jednako tako, stupanj njihova zadovoljstva bit će određen organizacijskom/institucionalnom podrškom (Tomažević i sur., 2014), odnosno vrstom i opsegom institucionalnih rješenja policijskih organizacija kako bi se rizici i opasnosti sveli na minimum, odnosno na društveno prihvatljivu razinu. Drugim riječima, zadovoljstvo policijskih službenika pod utjecajem je i uređenosti kaznenopravne i radnopravne zaštite te pravne pomoći koju im pruža policijska organizacija, vrste i opsega pomoći i podrške koju će im pružiti policijska organizacija nakon rizične/incidentne situacije (zdravstvena, psihološka, duhovna i druga skrb), kao i primjerene obuke i obrazovanja za rad u visokorizičnim i incidentnim situacijama, adekvatne zaštitne i radne opreme te uvjeta rada.

1.2. Profesionalni rizici u policiji i mehanizmi institucionalne podrške i zaštite kao prediktori zadovoljstva poslom

Određena zanimanja i poslovi visoko su povezani s izloženošću nasilju na radnom mjestu (Tehrani, 2004), dok su nasilju najviše izloženi policijski službenici (Waddington, Badger, Bull, 2006). Rad policijskih službenika te općenito policijski posao po mnogočemu je specifičan i zahtjevan. Organizacija rada, uvjeti rada, policijske zadaće, izvanredni događaji, kao i obveze, ovlasti i etički kodeks pred policijske službenike postavljaju visoke zahtjeve i očekivanja. Neke od najvećih zabrinutosti s kojima se suočavaju policijski službenici jesu profesionalna opasnost i izloženost rizicima od ozljeda i zaraza te naposljetku smrti (Mona, Chimbari, Hongoro, 2019). Policijski službenici svakodnevno se susreću s najnasilnijim, antisocijalnim i općenito lošim elementima društva (Zhao, He, Lovrich, 2002). Nerijetko se nalaze u opasnim situacijama, koje često dovode do emocionalne iscrpljenosti i stresa zbog zahtjeva s kojima se susreću (Capan, Sindik, 2015). Na temelju usporedbe s drugim zanimanjima, prema podacima prikupljenim i dostupnim na Mreži za prikupljanje podataka o profesionalnim bolestima (engl. *Occupational Diseases Intelligence Network – ODIN*), policijski posao svrstan je u tri najstresnija zanimanja (Parsons, 2004). Sukladno tome policijsko zanimanje može se uvrstiti u visokorizična zanimanja te je stoga opravdan zahtjev koji se postavlja pred policijske organizacije da osiguraju mehanizme koji će radno okruženje učiniti sigurnijim i zdravijim (Mayhew, 2001b; Parsons, 2004).

Vrlo je važno utvrđivanje čimbenika koji bi mogli imati negativan utjecaj na obavljanje policijskih poslova i radnu sposobnost svakog policijskog službenika bilo da se radi o rizicima za tjelesni integritet i zdravlje ili rizicima izlaganja sankcijama i pravnom progonu zbog načina na koji je obavljena policijska služba. Tom pitanju treba pristupiti strateški te je potrebno osigurati kontinuiranu formalnu procjenu rizika i integrirati sigurnost i profesionalno zdravlje u sve procedure i strateške dokumente (Mayhew, 2001b). Bez obzira na prirodu rizikâ, njihova prisutnost može negativno utjecati na motivaciju policijskih službenika da predano obavljaju svoje zadatke i ispunjavaju radne obaveze, odnosno mogu potaknuti izbjegavanje izlaganja riziku, što je u koliziji s prirodom policijskog posla, a posebno njegovom učinkovitošću. Općenito, izlaganje riziku može utjecati na zadovoljstvo policijskih službenika na radnom mjestu. Jednako tako, propust da se utvrde rizici za zdravlje i sigurnost policijskih službenika može dovesti do potencijalno opasnih posljedica za zdravlje i dobrobit policijskih službenika i njihovih obitelji (Boyd, Carlson, Smith, Sykes, 1995; Parsons, 2004).

Valja naglasiti kako potencijalni utjecaji i posljedice rizika nisu samo individualni, odnosno ne odnose se samo na policijskog službenika osobno, već

imaju utjecaja i na cjelokupnu policijsku organizaciju (Achim, 2014). Viktimizacija policijskih službenika nije njihov osobni problem, ona se u konačnici odražava na funkcioniranje policijskog sustava u cjelini i zahtijeva pravodobnu i adekvatnu reakciju (Capan, Sindik, 2015). Policijski su službenici izloženi riziku da postanu žrtve kaznenih djela i prekršaja izvršenih na njihovu štetu tijekom obavljanja policijske službe, da trpe sankcije zbog pritužbi i predstavljanja koje građani podnose protiv njih, kao i da budu podvrgnuti pravnom progonu radi nadoknade štete koja je nastala njihovim postupanjem. Svi ti elementi mogu pridonijeti zadovoljstvu, odnosno nezadovoljstvu policijskih službenika radnim mjestom.

Stres na radnom mjestu prepoznat je kao jedna od najvećih opasnosti koje mogu umanjiti psihičku dobrobit, fizičko zdravlje, radnu sposobnost i zadovoljstvo poslom (Lu, Liu, Sui, Wang, 2015). Prema Europskoj agencije za zaštitu na radu (engl. *European Agency for Safety and Health at Work*)² neki od primjera radnih uvjeta koji uzrokuju psihosocijalne rizike jesu sljedeći:

- prekomjerno radno opterećenje
- proturječni zahtjevi i nejasna uloga zaposlenika
- neuključenost u donošenje odluka koje utječu na zaposlenika i nemogućnost utjecanja na način na koji se posao obavlja
- loše upravljana organizacijska promjena i poslovna nesigurnost
- neučinkovita komunikacija, nedostatak potpore rukovodstva ili kolega
- psihološko i seksualno uznemiravanje te
- nasilje treće osobe.

Pobrojani uvjeti, koji opterećuju radno okruženje općenito, karakteristični su i za policijske organizacije, a zbog specifičnosti policijskog posla pojam policijski stres već se odavno koristi u literaturi i praksi. Osim stresora koji se prepoznaju u situacijama izvanrednih događaja, kod policijskih službenika postoje i stalni izvori stresa, odnosno svakodnevni stresori, čiji se utjecaj gomila te s vremenom mogu postupno i dugoročno narušiti psihofizičku stabilnost. Neki od tih stresora prepoznati su u specifičnostima uvjeta rada kao što je dnevni i smjenski ritam rada, zatim socijalna obilježena, osjećaj fizičke ugroženosti i ostale osobitosti policijskog posla, poput specifičnog oblika komunikacije (hijerarhijska zapovjedna struktura, odgovornost, nošenje oružja, posebne ovlasti i dr.). Upravo zbog toga policijske organizacije moraju kroz adekvatnu brigu prema osobama koje su bile uključene u stresne situacije pružiti postincidentnu podršku radi smanjenja posljedica stresa (Bragason, 2006).

Razmjerno visok postotak psihičkih poremećaja izravno upozorava na visoku stresogenost policijskog posla, koja kroz dugo obavljanje policijskih zadaća kumulativno dovodi do nesposobnosti za daljnji rad. Također, bolesti i

² <https://osha.europa.eu/hr/themes/psychosocial-risks-and-stress>

poremećaji cirkulacijskog sustava, u čijoj etiopatogenezi sudjeluju i štetni stresori, potvrđuju ne samo složenost policijskog posla nego i visok rizik od mogućeg razvoja kroničnih krvožilnih bolesti. Izloženost policijskih službenika stresu na radnom mjestu značajno utječe na njihovo zadovoljstvo poslom koji obavljaju. Stoga policijske organizacije trebaju pronaći način da rehabilitiraju policijske službenike koji su izloženi visokim razinama stresa tijekom obavljanja policijskih poslova (Aderemi, Titus, Olansile, 2019). Najčešći institucionalni mehanizmi kojima se rješava problem policijskog stresa jesu psihosocijalna zaštita i skrb, edukacija o prepoznavanju stresa te kako se sa stresom nositi, kao i određeni oblik zdravstvene pomoći ukoliko je narušeno zdravlje policijskog službenika.

Sigurnost policijskih službenika na radnom mjestu opterećuju i neke specifične situacije poput sudjelovanja u pucnjavi, nasilja/ranjavanja pri obavljanju službene dužnosti, internog istražnog/disciplinskog postupka i slično (Mayhew, 2001a; Achim, 2014; Meena, Kanel, 2019). Ovisno o prirodi i intenzitetu pojedinog incidentnog događaja on kod policijskih službenika osim posljedica za fizičko zdravlje može uzrokovati i posttraumatski stresni poremećaj (PTSP) (Mayhew, 2001a).

Ubojstva policijskih službenika, na žalost, nisu nepoznanica. Ona se događaju i gotovo da nema policijske organizacije koja je toga pošteđena. Broj napada na policijske službenike postaje sve češći i daleko nadmašuje broj smrtnih slučajeva. Tako se npr. u Velikoj Britaniji godišnje napadne do 14 % policajaca. U Kanadi je policijski službenik izložen dvostruko većem riziku od napada u usporedbi s drugim zanimanjima (Parsons, 2004). U Sjedinjenim Američkim Državama od ukupnog broja napada na policijske službenike od 2000. do 2009. godine, u 27,3 % slučajeva došlo je do njihova ozljeđivanja, a najviši udio ozljeda je prouzročen osobnim oružjem. Prema policijskim statističkim podacima u Novom Zelandu u razdoblju od 1999. do 2009. godine zabilježen je porast napada na policijske službenike za 32 %, porast ozbiljnih napada za 114 %, porast napada oružjem za 79 % te porast napada vatrenim oružjem za 215 % (Kovčo Vukadin, 2011). U Republici Hrvatskoj u razdoblju od 1989. do 2013. godine zabilježeno je 4797 napada na policijske službenike, što su u prosjeku 192 napada godišnje, odnosno na godišnjoj razini napadnuta su 294 policijska službenika. Ta se razlika pojavljuje zbog činjenice da policijski službenici uglavnom postupaju u paru, pa prilikom jednog događaja (napada) može biti napadnuto više od jednog policijskog službenika (Capan, Sindik, 2014).

U konačnici, kako bi se smanjio rizik od ozljeda kao posljedica napada na policijske službenike, potrebno je razmotriti i istražiti uvjete i okolnosti pod kojima se napadi događaju. Takvi podaci mogu pomoći pri kreiranju preventivnih mjera, promjeni obrazovnih standarda i, u konačnici, smanjenju rizika

i same pojave napada na policijske službenike (Bragason, 2006). Istraživanja su pokazala da je kod policijskih službenika koji ne nose zaštitnu opremu (npr. zaštitne i balističke prsluke) rizik od ozljeda povezanih s oružjem 14 puta veći u odnosu na one koji takvu zaštitnu opremu koriste (Knight, 1999; Lloyd, 1989). Stoga se može tvrditi da razvoj i korištenje zaštitne policijske opreme i vještina samoobrane spašava živote policijskih službenika (Mayhew, 2001b). Posebno ako se uzme u obzir da je većina ozljeda posljedica napada od strane nenaoružane osobe, dodatne obuke u obrambenim taktikama mogu smanjiti incidenciju takvih slučajeva (Kaminski, Sorenson, 1995). Trening i obuka moraju uključivati sve policijske službenike te moraju biti proaktivani, a sadržaj mora biti kompatibilan policijskim zadaćama (Flavin, 1998). Upravo iz tog razloga adekvatno opremanje policijskih službenika zaštitnom opremom te primijenjena policijska obuka i trening za rješavanje rizičnih situacija predstavljaju najzastupljeniji institucionalni mehanizam za prevenciju i smanjenje posljedica spomenutih rizika. Osim spomenutog radi zaštite policijskih službenika od niza kažnjivih radnji koje uključuju vrijeđanje, prijetnje, pa i nasilje kroz mehanizme kaznenopravne zaštite propisana su i prekršajna i kaznena djela u kojima je djelo počinjeno prema policijskom službeniku kvalificirano djelo s propisanom težom kaznom.

Policijci su u okviru svog posla izloženi širokom rasponu drugih ozljeda (npr. pri svladavanju raznih fizičkih barijera), kao i drugih bolesti (npr. hipertenzija) (Mayhew 2001a). Mogu biti izloženi otrovnim kemikalijama i isparavanjima s akutnim i kroničnim utjecajem na zdravlje. Policijski službenik može biti izložen uzročnicima zaraznih bolesti pri istraživanju kaznenog djela, provođenju istrage, uzimanju uzoraka i tragova te pri uhićenju osumnjičenika (Parsons, 2004). U tom kontekstu posebnu važnost ima medicinska skrb za policijske službenike, a posebno u smislu preventivnih medicinskih postupaka, koji smanjuju rizik obolijevanja, te rane dijagnostike. Pitanja prevencije profesionalnih bolesti i njihova rana dijagnostika moraju se adekvatno institucionalno rješavati i ne smiju biti prepušteni svakom zaposleniku ponaosob.

Svaka primjena policijskih ovlasti mora biti zakonita, a pravo građana da podnesu pritužbu protiv policijskog službenika (Zakon o policiji, NN 34/11, 130/12, 89/14, 151/14, 33/15, 121/16, 66/19, članak 5.) dio je modela nadzora nad radom policije, odnosno postupanjem policijskih službenika. Postupanje policijskih službenika, odnosno primjena policijskih ovlasti, može biti zakonito, ali i nezakonito. Nezakonitost se može otkriti i pritužbom građanina, koja može rezultirati disciplinskim postupkom, ali i prerasti u kazneni postupak, bilo da je pokrenut privatnom tužbom ili preuzimanjem progona od strane državnog odvjetnika (Zakon o kaznenom postupku, NN 152/08, 76/09, 80/11, 121/11, 91/12, 143/12, 56/13, 145/13, 152/14, 70/17, 126/19, članci 55. i 60.). Koliko god se disciplinski postupak činio bezazlenim, on to zapravo nije jer može

rezultirati egzistencijalnim problemima (financijskim gubicima), pa čak i prestankom službe. Dodatni problem pojavljuje se kada građani protiv policijskih službenika vode građansku parnicu prema *lex generalis* Zakonu o obveznim odnosima (NN 35/05, 41/08, 125/11), iako su oni prema *lex specialis* Zakonu o sustavu državne uprave (NN 150/11, 12/13) i Zakonu o policiji (NN 34/11, 130/12, 89/14, 151/14, 33/15, 121/16, 66/19) oslobođeni odgovornosti (npr. za nanošenje ozljeda prilikom opravdane upotrebe sredstava prisile), pa u tim slučajevima zbog loše sudske prakse i neprimjenjivanja načela *lex specialis derogat legi generalis* policijski službenici ostaju izigrani od sustava koji bi ih trebao štiti (Capan, Sindik, 2015).

Pokretanje kaznenog postupka protiv policijskog službenika može biti uzrokovano primjenom ovlasti tog službenika prema tužitelju tijekom obavljanja policijskih poslova, pa stoga i pravni propisi normiraju određene vrste pravne zaštite i pomoći policijskom službeniku tijekom takvih postupaka. Ta se zaštita odnosi na zaštitu osobnih podataka policijskog službenika koji je uporabio vatreno oružje (Zakon o policijskim poslovima i ovlastima, NN 76/09, 92/14, 70/19, članak 98.a stavak 1.), pravnu pomoć na trošak institucije (Zakon o policijskim poslovima i ovlastima, NN 76/09, 92/14, 70/19, članak 98.b) te medicinsku i psihosocijalnu pomoć (Zakon o policijskim poslovima i ovlastima, NN 76/09, 92/14, 70/19, članak 98.a stavci 2. i 3.; Gluščić, Veić, 2020).

Na temelju prezentiranih profesionalnih rizika opravdano je propitivati u kojoj je mjeri pružena adekvatna zaštita i pomoć te podrška policijskim službenicima tijekom obavljanja njihove službe. Zaštita i pomoć kako bi se smanjili negativni utjecaji na zdravlje (zdravstvena zaštita, psihološka pomoć), kako bi se prevenirali određeni rizici (zaštitna oprema i dodatna obuka i treninzi), kako bi ih se adekvatno zaštitilo kao moguće žrtve kažnjivih radnji (kaznenopravna zaštita) ili kod mogućih predstavki i pritužbi te, u konačnici, kako bi im se pružila adekvatna pravna pomoć u slučajevima progona od strane privatnih ili supsidijarnih tužitelja, odnosno tužbi za nadoknadama štete (regresne tužbe), iznimno su važna pitanja za policijske službenike. Smanjivanjem svih pobrojanih rizika utjecat će se i na razinu ukupnog zadovoljstva policijskih službenika na njihovu radnom mjestu, kao i na pojedine aspekte zadovoljstva poslom, prvenstveno u području institucionalne podrške.

Riječ je o strateškom pitanju, kojem se mora pristupiti holistički, a poduzete mjere trebaju biti usmjerene prema policijskim organizacijama na institucionalnoj razini, kao i prema policijskim službenicima osobno (Davis, Pinizzotto, 1996). Naime radi se o pitanju upravljanja rizicima (engl. *Risk Management*) u kontekstu profesionalnog zdravlja i sigurnosti te je riječ o sustavnom procesu, koji podrazumijeva upravljačke politike, procedure i praksu namijenjene identificiranju opasnosti radnog mjesta, procjenu tih opasnosti, utvrđivanje primje-

renih kontrolnih mehanizama, nadzor upravljačkog procesa s ciljem osiguranja sigurnog i zdravog radnog okruženja (Achim, 2014).

2. CILJEVI, HIPOTEZA I METODOLOGIJA RADA

2.1. Ciljevi istraživanja i hipoteza

Istraživanje je provedeno s ciljem procjene zadovoljstva policijskih službenika u Republici Hrvatskoj radnopravnim statusom kao mjerom ukupnog zadovoljstva poslom te zadovoljstva institucionalnim mehanizmima namijenjenim zaštiti i pomoći policijskim službenicima radi smanjena rizika radnog mjesta i posljedica za zdravlje i radnopravni status.

Nadalje, nakon utvrđene razine zadovoljstva i značaja koji zaposlenici pridaju pojedinim institucionalnim mehanizmima namijenjenim zaštiti i pomoći policijskim službenicima istraživački je cilj također utvrditi u kojoj mjeri zadovoljstvo radnopravnim statusom ovisi o zadovoljstvu mehanizmima zaštite i pomoći koja se pruža policijskim službenicima.

U tom smislu postavljena je sljedeća hipoteza:

H1: Zadovoljstvo mehanizmima zaštite i pomoći pridonosi zadovoljstvu radnopravnim statusom, tako da su policijski službenici koji su u većoj mjeri zadovoljni kvalitetom mehanizama zaštite i pomoći unutar policijske organizacije zadovoljniji i svojim ukupnim radnopravnim statusom (radnim mjestom), pri čemu različiti mehanizmi institucionalne podrške različito doprinose tom zadovoljstvu.

Očekuje se da će svih deset institucionalnih mehanizama biti povezano s ukupnim zadovoljstvom policijskih službenika na način da veće zadovoljstvo pojedinim oblikom pomoći i/ili zaštite doprinosi većem zadovoljstvu policijskih službenika. Nadalje, svi mehanizmi institucionalne pomoći i podrške kao skup prediktorskih varijabli pomoći će u značajnoj mjeri razumijevanju zadovoljstva radnopravnim statusom kod policijskih službenika kao kriterijske varijable.

2.2. Instrument

Terensko prikupljanje podataka provedeno je uz korištenje upitnika koji je posebno kreiran za potrebe ovog istraživanja. Naime Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske, koje je odgovorno za osiguravanje zakonskih i materijalnih uvjeta za rad policije, osnovalo je radnu skupinu sa zadatkom unapređenja zaštite policijskih službenika i smanjenja rizika kojima su izlo-

ženi. Kroz raspravu unutar fokus-grupe definirani su postojeći institucionalni mehanizmi koji predstavljaju različite oblike podrške i pomoći policijskim službenicima u obavljanju njihove služne. Na temelju zaključaka radne skupine te prepoznatih mehanizama pomoći i podrške kreiran je upitnik. U upitnik su uvrštene sljedeće kategorije:

- uporaba sredstava prisile
- kaznenopravna zaštita policijskih službenika
- zaštita tajnosti osobnih podataka policijskih službenika
- pravna pomoć policijskim službenicima
- psihološka pomoć policijskim službenicima
- zdravstvena pomoć policijskim službenicima
- duhovna pomoć policijskim službenicima
- zaštitna oprema policijskih službenika
- obuka i trening policijskih službenika
- pritužbe i predstavke na rad policijskih službenika.

Kao kriterijska varijabla u upitniku definirano je:

- zadovoljstvo radnopravnim statusom policijskih službenika.

Spomenute kategorije razrađene su kroz 74 varijable, a uz njih upitnik sadrži i varijable koje se odnose na sociodemografska obilježja ispitanika. Osim u pitanjima kojima se istražuje osobno iskustvo u vezi s testiranim područjima (npr. jesu li uporabili sredstva prisile, jesu li bili žrtva kaznenog djela ili prekršaja počinjenog na njihovu štetu tijekom obavljanja policijske službe, jesu li koristili psihološku/duhovnu/medicinsku pomoć itd.) i na koja su ispitanici odgovarali Da/Ne, odgovori za procjenu pojedinih kategorija nalazili su se na skali Likertova tipa.

Korišteni mjerni instrument pokazao je dobra metrijska svojstva s obzirom na visoki koeficijent pouzdanosti, koji iznosi $\alpha=0,93$ (Tablica 1).

Tablica 1.

POUZDANOST TIPA UNUTARNJE KONZISTENCIJE NA SKALAMA
MEHANIZAMA INSTITUCIONALNE PODRŠKE U SMANJENJU
RIZIKA I NJIHOVIH POSLJEDICA NA RADNOM MJESTU

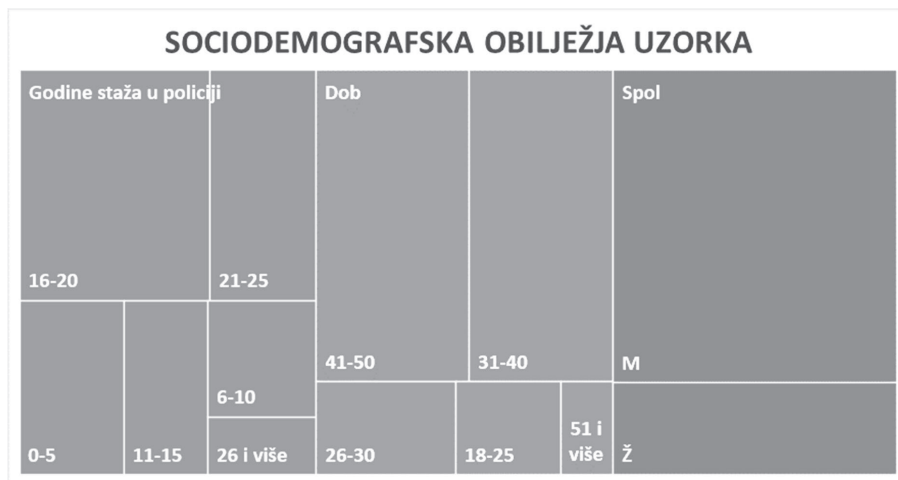
FAKTOR	CRONBACH α
Uporaba sredstava prisile	0,73
Kaznenopravna zaštita policijskih službenika	0,67
Zaštita tajnosti osobnih podataka policijskih službenika	0,68
Pravna pomoć policijskim službenicima	0,73
Psihološka pomoć policijskim službenicima	0,71
Zdravstvena pomoć policijskim službenicima	0,83
Duhovna pomoć policijskim službenicima	0,87
Zaštitna oprema policijskih službenika	0,86
Obuka i trening policijskih službenika	0,85
Pritužbe i predstavke na rad policijskih službenika	0,89
CIJELI UPITNIK	0,93

2.3. Uzorak

Istraživanje je provedeno 2015. godine na uzorku od 991 policijskog službenika na razini Ravnateljstva policije, svih policijskih uprava te policijskih postaja, što je 4,7 % ukupne populacije. Spomenuti uzorak, čija je struktura prikazana na grafikonima 1 i 2, reprezentativan je po navedenim sociodemografskim obilježjima te se stoga dobiveni rezultati mogu smatrati relevantnima za cjelokupnu populaciju policijskih službenika u Republici Hrvatskoj. U uzorku je 78,3 % muških ispitanika i 21,7% ispitanica, što okvirno odgovara strukturi policijskih službenika prema spolu (u hrvatskoj je policiji oko 19 % policijskih službenica, a oko 81 % policijskih službenika). Prema dobi ispitanici su u uzorku zastupljeni tako da je najviše ispitanika od 41 do 50 godina (39,6 %), zatim od 31 do 40 godina (37,4 %), od 26 do 30 godina (10,8 %), od 18 do 25 godina (8,1 %) te najmanje u dobi višoj od 50 godina (4,1 %). U odnosu na godine staža u uzorku dominiraju ispitanici koji imaju između 16 i 20 godina staža (36,6 %), između 21 i 25 (20,4 %), do 5 godina (15,1 %), između 6 i 10 (10,5 %), između 11 i 15 (12,2 %) te više od 26 godina (5,2 %). U odnosu na ustrojstvene jedinice u kojima rade najviše je ispitanika iz policijskih postaja (66 %), zatim policijskih uprava (24 %), Ravnateljstva policije (8 %) i Ministarstva u sjedištu (2 %), što odgovara udjelu policijskih službenika na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini.

Grafikon 1.

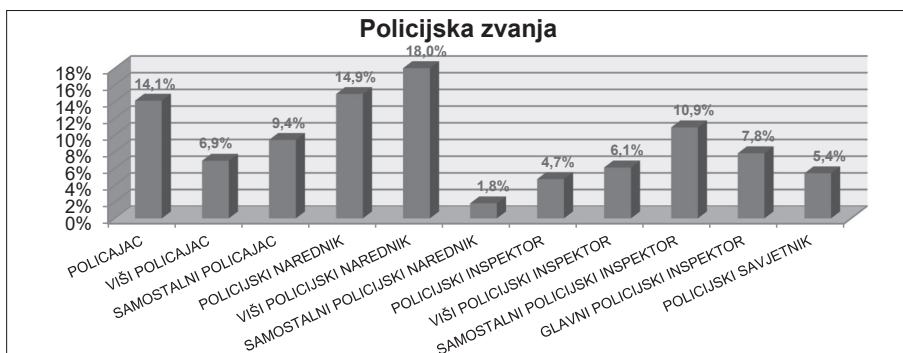
STRUKTURA ISPITANIKA PREMA SPOLU,
GODINAMA STAŽA I DOBI



U Grafikonu 2 prikazana je struktura uzorka prema policijskim zvanjima. Iz prikaza se vidi da su među ispitanicima zastupljena sva policijska zvanja, od najnižeg (policajac) do najvišeg (policijски savjetnik).

Grafikon 2.

STRUKTURA ISPITANIKA PREMA POLICIJSKIM ZVANJIMA



Prema pripadnosti pojedinim rodovima policije najviše je ispitanika iz temeljne policije (41,6 %), zatim granične policije (27,4 %), kriminalističke policije (18,7 %), interventne policije (7,1 %), kontakt policije (4,0 %) te specijalne policije (1,2 %).

2.4. Metode prikupljanja i obrade podataka

Podaci iz ovog istraživanja prikupljeni su kroz anketu tehnikom papir-olovka. Naime anketni listovi dostavljeni su svim policijskim upravama, postajama, kao i ustrojstvenim jedinicama Ravnateljstva policije te službama Ministarstva unutarnjih poslova u kojima rade policijski službenici uz detaljne upute o provođenju ankete i popunjavanju upitnika. Anketiranju su pristupili svi zaposlenici koji su u definirano vrijeme zatečeni na radnim mjestima, odnosno na otpremama službe (*brifinzi* prije započinjanja rada). Ispitanici su upoznati da je anketiranje anonimno i njihovo sudjelovanje dobrovoljno te su zadovoljeni etički standardi. Suglasnost za provedbu istraživanja dalo je Ministarstvo unutarnjih poslova.

Obrada podataka prikupljenih istraživanjem napravljena je pomoću SPSS-ova statističkog paketa, i to deskriptivna statistika, a za testiranje povezanosti između dimenzija zadovoljstva kvalitetom institucionalnih mehanizama zaštite i pomoći, koji čine skup nezavisnih varijabli, i zadovoljstva radnopravnim statusom (poslom policijskih službenika), koje je u ovom istraživanju kriterijska varijabla, napravljena je hijerarhijska regresijska analiza. Analiza je provedena na način da je u regresijsku jednadžbu najprije uveden skup prediktora koji se odnose na sociodemografska obilježja ispitanika, a u drugom koraku skup prediktora koji definiraju zadovoljstvo institucionalnim mehanizmima zaštite i pomoći. U ovom su istraživanju sociodemografske varijable uvrštene kao kontrolne kako bi se utvrdilo koliko zadovoljstvo kvalitetom institucionalnim mehanizmima zaštite i pomoći objašnjava zadovoljstvo radnopravnim statusom povrh njih.

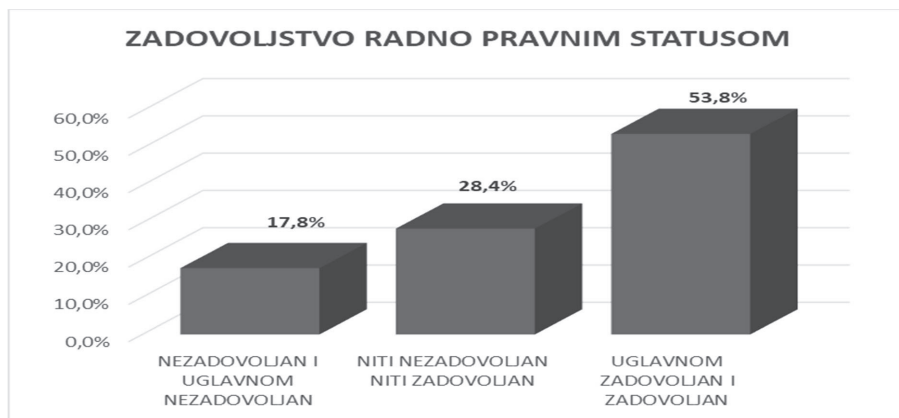
3. REZULTATI

3.1. Zadovoljstvo radnopravnim statusom policijskih službenika

Istraživanje je imalo za cilj, između ostalog, utvrditi i zadovoljstvo policijskih službenika njihovim trenutnim radnopravnim statusom, koje je u ovom istraživanju definirano kao ukupna mjera zadovoljstva poslom/radnim mjestom. Dobiveni rezultati prikazani su u Grafikonu 3.

Grafikon 3.

ZADOVOLJSTVO POLICIJSKIH SLUŽBENIKA TRENUTAČNIM RADNOPRAVNIM STATUSOM

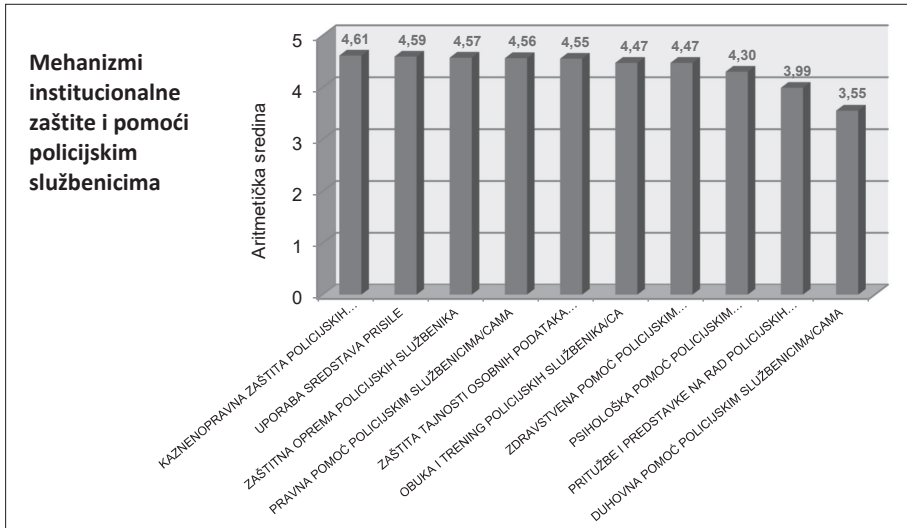


Na temelju dobivenih rezultata može se zaključiti kako je svaki drugi policijski službenik uglavnom zadovoljan ili zadovoljan trenutačnim radnopravnim statusom. Nešto manje od jedne trećine (28,4 %) niti je zadovoljno niti nezadovoljno, dok ih je relativno visoki postotak (17,8 %) nezadovoljno ili uglavnom nezadovoljno. Ukoliko se uzme u obzir da to može biti značajan motivacijski čimbenik, dobiveni su rezultati iznimno značajni. Nadalje, procjenu zadovoljstva radnopravnim statusom bit će značajno staviti u korelaciju sa svih deset komponenti zadovoljstva kvalitetom institucionalnih mehanizama zaštite i pomoći policijskim službenicima kako bi se utvrdilo postoje li i u kojim segmentima statistički značajne povezanosti.

U ovom istraživanju definirano je deset područja koja su relevantna za procjenu pomoći i zaštite koju policijska organizacija pruža policijskim službenicima. Od ispitanika uključenih u istraživanje tražilo se da procijene važnost svake od deset komponenti te da svoje mišljenje izraze na skali od 1 do 5: 1 – izrazito nevažno; 2 – nevažno; 3 – ni važno ni nevažno; 4 – važno; 5 – izrazito važno. Prema rezultatima koji su izraženi u prosječnim ocjenama, prikazanim u Grafikonu 4, policijski službenici procjenjuju kako je svih deset komponenti važno, pri čemu pritužbe i predstave na rad policijskih službenika i duhovnu pomoć smatraju manje važnim (prosječne su vrijednosti u tim segmentima najniže i iznose 3,99 i 3,55) u odnosu na ostale kategorije. Prosječne vrijednosti kod preostalih komponenti kreću se od 4,30 za psihološku pomoć policijskim službenicima do najviše 4,61 za kaznenopravnu zaštitu policijskih službenika.

Grafikon 4.

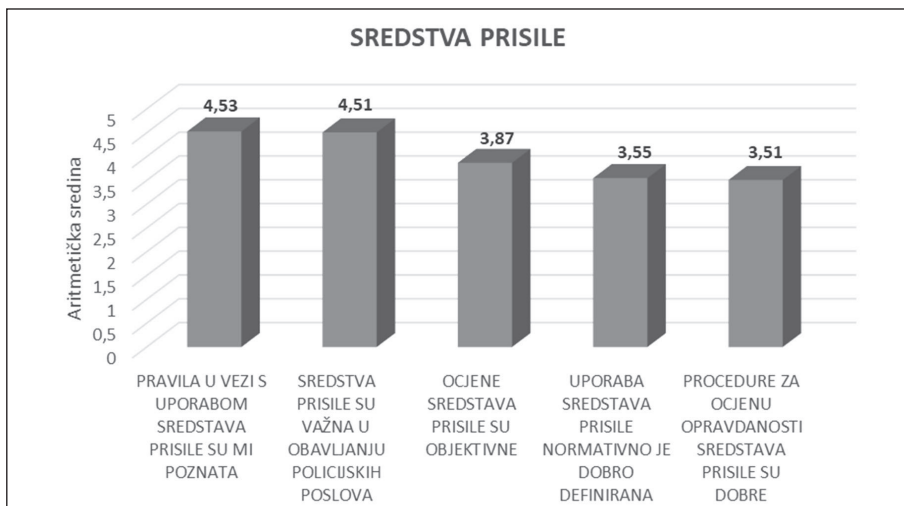
PROCJENA VAŽNOSTI POJEDINIH INSTITUCIONALNIH
MEHANIZAMA ZAŠTITE I POMOĆI POLICIJSKIM SLUŽBENICIMA



Policija radi zaštite života ljudi, svladavanja otpora, sprečavanja bijega, odbijanja napada i otklanjanja opasnosti ima na raspolaganju niz normativno uređenih sredstava prisile, od tjelesne snage do vatrenog oružja (Zakon o policijskim poslovima i ovlastima, NN 76/09, 92/14, 70/19, članak 81. – članak 97.a). Korištenje bilo kojeg sredstva prisile povlači za sobom rizik od ozljeđivanja kako policijskog službenika tako i osobe prema kojoj je prisila primijenjena. S druge pak strane korištenje sredstava prisile prema građanima najčešći je razlog podnošenja pritužbi na rad policijskih službenika ili povod sudskih tužbi. U tom smislu istraživanjem se željelo utvrditi u kojem omjeru i koliko često policijski službenici koriste sredstva prisile u svojem radu. Prema dobivenim rezultatima približno tri četvrtine policijskih službenika koristi sredstva prisile, dok ih jedna četvrtina do sada nije koristila. Sredstva prisile kod trećine službenika koriste se rjeđe od jednom godišnje, a kod četvrtine ispitanika jednom u nekoliko mjeseci. Tjedno ili svaki mjesec sredstva prisile koristi tek svaki 20. policijski službenik. Podaci o procjeni ispitanika o uporabi sredstava prisile prikazani su u Grafikonu 5.

Grafikon 5.

PODACI O PROCJENI ISPITANIKA O UPORABI SREDSTAVA PRISILE



Nadalje, istraživanjem su ispitivani pojedini segmenti važni za uporabu sredstava prisile, od poznavanja pravila, normativnog uređenja, procedura za ocjenu opravdanosti do objektivnosti ocjene uporabe. Prema procjeni ispitanika poznavanje je pravila za uporabu sredstava prisile dobro (94,7 % ispitanih procjenjuje da dobro ili uglavnom dobro poznaje pravila), dok nešto niže ocjene, iako još uvijek iznad prosječne, daju normativnom uređenju (59,8 % ocjenjuje da je normativno uređenje dobro ili uglavnom dobro) te procedurama (57,2 % mišljenja je da su procedure dobre ili uglavnom dobre) i objektivnosti ocjenjivanja opravdanosti sredstava prisile (72,6 % ocjene uporabe sredstava prisile smatra objektivnima). Upravo se u tim područjima prepoznaju mogućnosti za napredak.

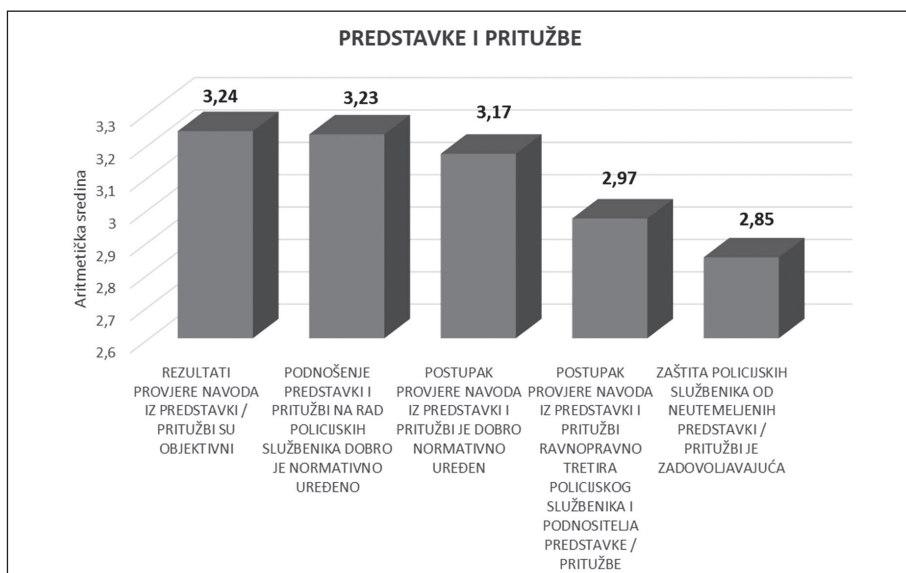
3.2. Pritužbe i predstavke na rad policijskih službenika

Fizička ili pravna osoba može podnijeti predstavku ili pritužbu na rad policijskog službenika ako smatra da su njoj ili nekome drugom nezakonitom ili nepravilnom radnjom policijskog službenika povrijeđena prava ili da je prekršen zakon (Zakon o policiji, NN34/11, 130/12, 89/14, 151/14, 33/15, 121/16, 66/19, članak 5. – članak 5.f). Predstavka i pritužba ispituje se se o rezultatima obavještava njezin podnositelj. S obzirom na to da podnošenje predstavki i pritužbi, kao i postupak njihove provjere, može utjecati na rad policijskih

službenika, kao i na nezadovoljstvo na radnom mjestu, i ovo je područje obuhvaćeno istraživanjem. Rezultati govore da je protiv 44,9 % službenika policije tijekom službe podnesena predstavka ili pritužba, što je gotovo svaki drugi policijski službenik.

Grafikon 6.

Procjena normativnog uređenja i kvalitete postupka provjere predstavki i pritužbi na rad policijskih službenika



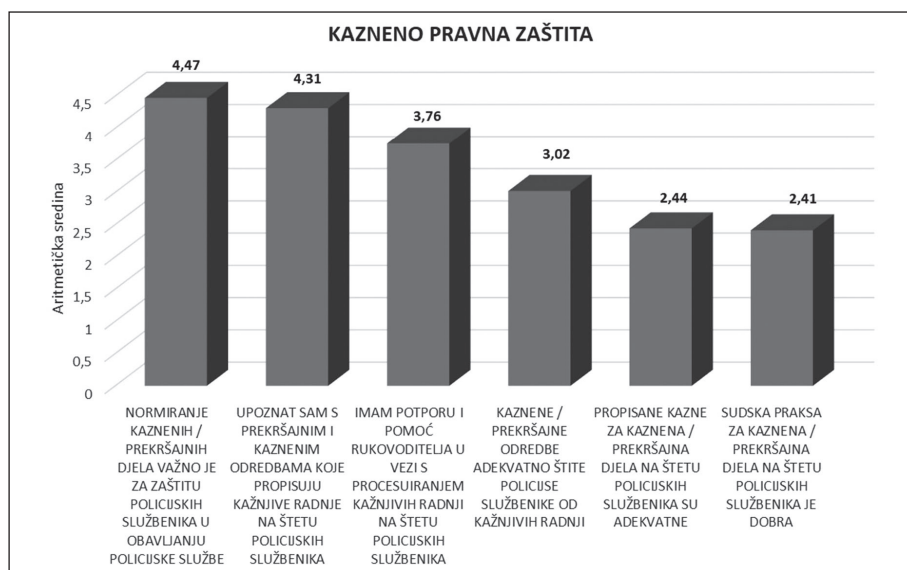
U ovom području istraživanjem su se utvrđivale procjene u vezi s normativnim uređenjem podnošenja i postupka provjere pritužbi i predstavki, objektivnost postupka provjere i rezultata provjere te zaštita od neutemeljenih pritužbi ili predstavki. U svim područjima dobivene su prosječne vrijednosti, pri čemu je najniža ocjena od 2,85 u području zaštite policijskih službenika od neutemeljenih podnesaka, a najviši rezultati (3,24) odnose se na objektivnost rezultata provjere. Ako se promatraju rezultati u postocima u kojima su ispitanici zaokruživali pojedine ocjene, onda je interesantno izdvojiti da gotovo 23,0 % službenika smatra da postupak provjere nije dobro normativno uređen, a 31,0 % kako se u postupku provjere neravnopravno tretira policijskog službenika i podnositelja predstavke/pritužbe. Nadalje, kada su u pitanju negativne ocjene, one se u najvećoj mjeri odnose na zaštitu od neutemeljenih predstavki/pritužbi. U tom dijelu 38,2 % ispitanika daje negativan odgovor.

3.3. Kaznenopravna zaštita policijskih službenika

Kaznenopravna zaštita policijskih službenika ostvaruje se kroz propisivanje kaznenih i prekršajnih radnji i sankcija na štetu policijskih službenika s ciljem njihove zaštite u zakonitom obavljanju policijskih poslova. Važan aspekt kaznenopravne zaštite čini i sudska praksa u odnosu na počinitelje takvih kažnjivih radnji. Prema podacima iz istraživanja može se zaključiti da je svaki treći (33,7 %) policijski službenik bio oštećen prekršajnim djelom u vezi s obavljanjem policijske službe, odnosno svaki peti (20,5 %) kada su u pitanju kaznena djela. U Grafikonu 7 prikazane su prosječne vrijednosti koje ispitanici daju o pojedinim aspektima tog područja.

Grafikon 7.

PROCJENA KAZNENOPRAVNE ZAŠTITE POLICIJSKIH SLUŽBENIKA



Iz grafikona je vidljivo da ispitanici najlošijim procjenjuju sudska praksa (2,41) i propisane kazne za prekršajna i kaznena djela (2,44). Izraženo u postocima, čak 53,2 % ispitanika negativno ocjenjuje propisane kazne, odnosno smatra da propisane kazne nisu adekvatne, a 51,8 % da sudska praksa nije dobra. Treba također ustvrditi da su oba apostrofirana područja izvan nadležnosti Ministarstva unutarnjih poslova, međutim to pitanje predstavlja važnu temu međuresorne suradnje, prije svega s Ministarstvom pravosuđa.

3.4. Zaštita tajnosti osobnih podataka policijskih službenika

Zaštita tajnosti osobnih podataka policijskih službenika normirana je Pravilnikom o sigurnosti i zaštiti službenih podataka Ministarstva unutarnjih poslova (NN 107/12), koji propisuje u kojim su slučajevima podaci o policijskom službeniku klasificirani podaci, te Zakonom o policijskim poslovima i ovlastima (NN 76/09, 92/14, 70/19, članak 98.a stavak 1.). Zbog prirode policijskog posla povreda osobnih podataka službenika može biti demotivirajuća za rad te može izazvati nezadovoljstvo zaposlenika. Rezultati iz istraživanja govore da je kod nešto manje od četvrtine policijskih službenika (22,9 %) došlo do povrede njihovih osobnih podataka tijekom obavljanja službe.

Grafikon 8.

PROCJENA ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA POLICIJSKIH SLUŽBENIKA



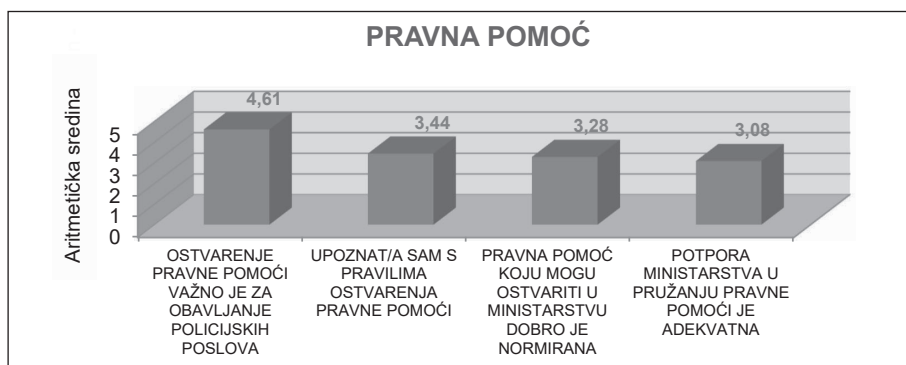
Ispitanici najvišim ocjenama ocjenjuju značaj adekvatne zaštite osobnih podataka za obavljanje policijskih poslova (4,70) te svoje poznavanje propisa iz tog područja (4,15). Ono čime su manje zadovoljni jest zakonska regulativa (prosječna ocjena iznosi 3,61) i potpora Ministarstva (3,50). Naime 15,0 % ispitanika nezadovoljno je ili je uglavnom nezadovoljno potporom Ministarstva, a 29,5 % niti je zadovoljno niti nezadovoljno.

3.5. Pravna pomoć policijskim službenicima

Pravna zaštita policijskih službenika ostvaruje se u slučajevima kad se protiv policijskog službenika vodi kazneni postupak ili postupak za naknadu štete zbog uporabe sredstava prisile ili drugih radnji u obavljanju policijskog posla (Zakon o policijskim poslovima i ovlastima, NN 76/09, 92/14, 70/19, članak 98.b stavak 1.). Pravna pomoć osigurava se na teret Ministarstva. Ona obuhvaća pravodobno informiranje o osnovama zbog kojih se protiv policijskog službenika vodi postupak, pravima u postupku, pravu na adekvatno zastupanje (odvjetnika) i upoznavanje s pravilima po kojima se postupak odvija. Značajan je podatak da je 12,7 % policijskih službenika bilo podvrgnuto kaznenom ili pravnom progonu u vezi s obavljanjem policijske službe, ali da je svega 2,9 % koristilo pravnu pomoć Ministarstva u vezi s tim. Razlozi zbog kojih se potpora Ministarstva koristi u tako malom broju slučajeva u ovom istraživanju nisu istraženi.

Grafikon 9.

PROCJENA PRAVNE POMOĆI POLICIJSKIM SLUŽBENICIMA



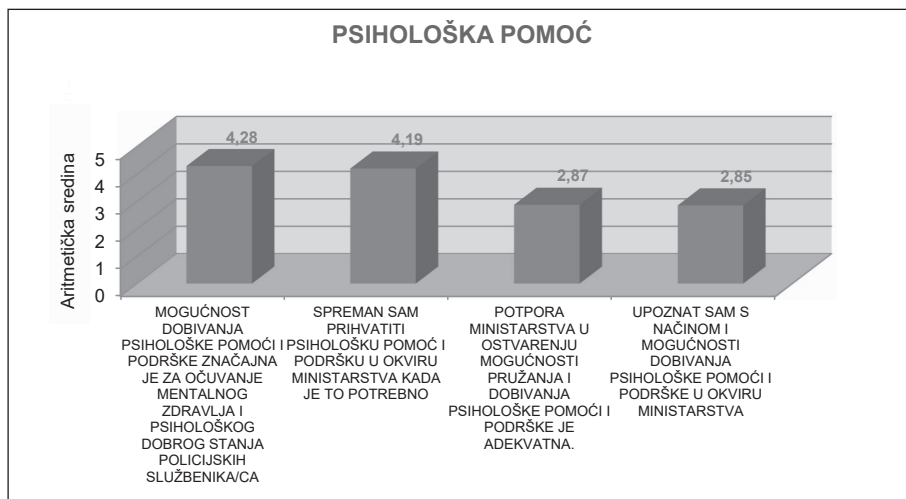
Policijski službenici, kao što se to vidi iz Grafikona 9, daju veliki značaj za obavljanje policijskih poslova mogućnosti ostvarivanja pravne pomoći u okviru Ministarstva (prosječna ocjena 4,61), dok najslabije ocjenjuju potporu Ministarstva u ovom području (3,08). U tom smislu svega se 33,4 % ispitanika slaže s tvrdnjom da je potpora Ministarstva u pružanju pravne pomoći adekvatna.

3.6. Psihološka pomoć policijskim službenicima

Psihološka pomoć objedinjuje postupke za psihičko i socijalno osnaživanje pojedinaca i grupa. Uključuje psihološku podršku i usluge savjetovanja, tretmana i terapije te psihoedukativne sadržaje u svrhu prevencije, uspješnog suočavanja i prevladavanja poteškoća u osobnom i radnom funkcioniranju, ublažavanja patnji te psihičke i socijalne prilagodbe nakon izlaganja stresnim događajima, osobnim ili radnim poteškoćama, posrednoj ili neposrednoj izloženosti traumatskim događajima ili drugim visoko stresnim i kriznim situacijama (Zakon o policijskim poslovima i ovlastima, NN 76/09, 92/14, 70/19, članak 98.b stavci 2. i 3.). Takve oblike pomoći u okviru Ministarstva koristilo je 2,8 % policijskih službenika. Naravno, ovdje se nameće pitanje koliki je, s obzirom na događaje kojima su bili izloženi, stvarni broj onih kojima je takva pomoć bila potrebna. Djelomičan odgovor ponudit će podaci iz Grafikona 10.

Grafikon 10.

PROCJENA PSIHOLOŠKE POMOĆI POLICIJSKIM SLUŽBENICIMA



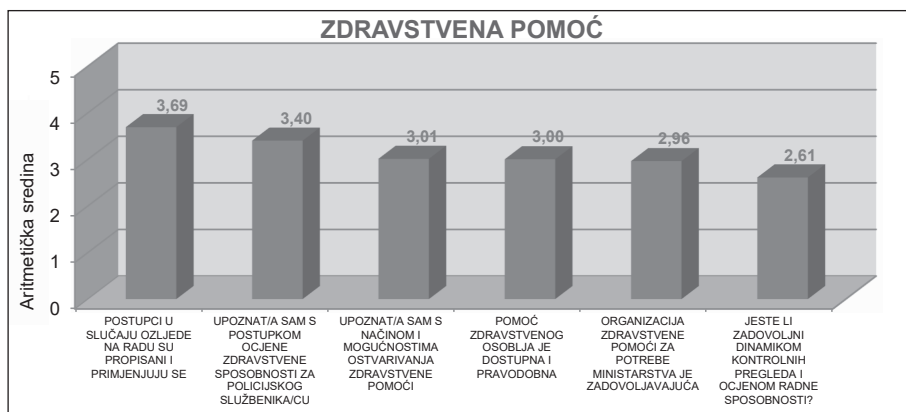
Naime važnost mogućnosti dobivanja psihološke pomoći u okviru Ministarstva ističe 82,4 % ispitanika (prosječna ocjena 4,28), a 81,6 % spremno je prihvatiti psihološku pomoć. S druge pak strane svega 26,7 % policijskih službenika smatra da je potpora Ministarstva u ovom području adekvatna (prosječna ocjena 2,87). Značajno je istaknuti i relativno mali postotak onih koji smatraju da je dobivanje psihološke pomoći dostupno (23,6 %).

3.7. Zdravstvena pomoć policijskim službenicima

Zdravstvena je zaštita sustav mjera, usluga i aktivnosti za očuvanje i unapređenje zdravlja, sprečavanje bolesti, njezino rano otkrivanje, pravodobno liječenje te zdravstvenu njegu i rehabilitaciju policijskih službenika (Zakon o policijskim poslovima i ovlastima, NN 76/09, 92/14, 70/19, članak 98.b stavci 2. i 3.). Posebno područje zdravstvene zaštite čine mjere u vezi sa zaštitom na radu i radnom okolinom koje treba osigurati Ministarstvo. Takve oblike pomoći koristilo je 13,5 % policijskih službenika.

Grafikon 11.

PROCJENA ZDRAVSTVENE POMOĆI POLICIJSKIM SLUŽBENICIMA



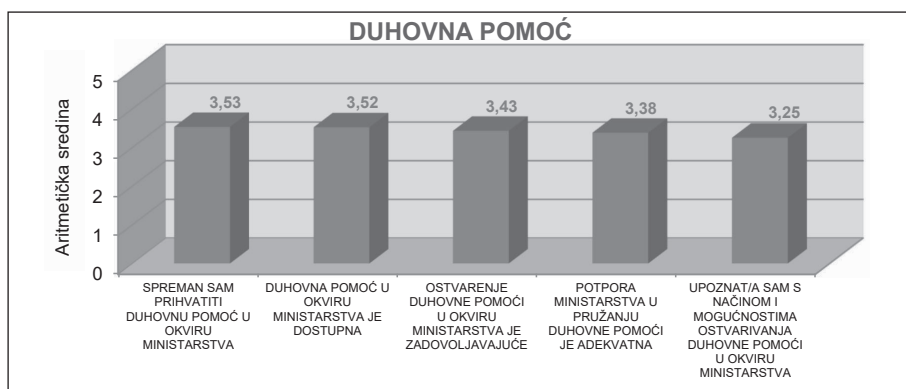
Mišljenja o kvaliteti organizacije zdravstvene zaštite za potrebe Ministarstva podijeljena su. Naime nešto manje od trećine ispitanika (29,2 %) smatra je nezadovoljavajućom, trećina (31,7 %) zadovoljavajućom, a 39,1 % ni zadovoljavajućom ni nezadovoljavajućom. Približno podjednaki odgovori ispitanika dobiveni su i u vezi s dostupnošću zdravstvenog osoblja. Najlošije ocjene policijski službenici daju kada je u pitanju dinamika kontrolnih zdravstvenih pregleda (2,61). U 45,9 % slučajeva ta se dinamika ocjenjuje nezadovoljavajućom.

3.8. Duhovna pomoć policijskim službenicima

Duhovna pomoć ostvaruje se isključivo u kontaktima s svećenikom – policijskim kapelanom, kroz duhovni razgovor, duhovne vježbe, sakramente, svetu ispovijed, meditacije. Neki od spomenutih vidova duhovne pomoći koristilo je 11,7 % policijskih službenika.

Grafikon 12.

PROCJENA DUHOVNE POMOĆI POLICIJSKIM SLUŽBENICIMA



Spremnost da prihvati duhovnu pomoć izrazilo je 55,6 % ispitanika odgovarajući na to pitanje s konstatacijom uglavnom da ili sigurno da (onih koji su u toj tvrdnji izričiti ima 25,2 %). Manji broj ispitanika (15,8 %) procjenjuje kako im duhovna pomoć u okviru Ministarstva nije dostupna, odnosno kako ona nije zadovoljavajuća (16,3 %). Potporu koju Ministarstvo daje u ovom području pozitivno ocjenjuje 47,0 % ispitanika, 17,4 % negativno, a preostalih 35,6 % ni pozitivno ni negativno.

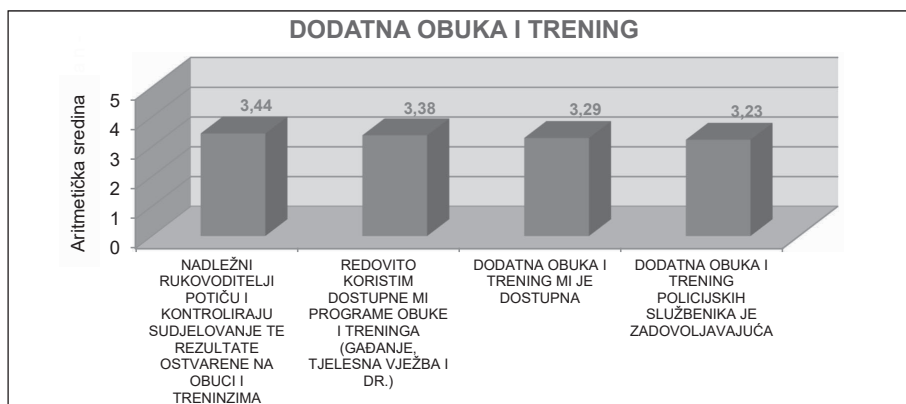
3.9. Obuka i trening policijskih službenika

Obuka i trening trebaju osposobiti svakog policijskog službenika za obavljanje policijskih poslova na način na koji će se u najmanjoj mjeri izložiti riziku od napada i ozljeđivanja te da postupa na način koji u najmanjoj mjeri izaziva nezadovoljstvo građana. U kontekstu ovog istraživanja bila je dodatna obuka i trening s obzirom na to da temeljnu obuku prolaze svi policijski službenici prilikom ulaska u policijski sustav (Zakon o policiji, NN 34/11, 130/12, 89/14, 151/14, 33/15, 121/16, 66/19, članak 85. – članak 92.; Pravilnik o policijskom

obrazovanju, NN 113/12, 81/13, 5/14). Dodatnu obuku i trening, prema iskazu ispitanika, prošle su dvije trećine policijskih službenika (65,6 %), dok jedna trećina nije (34,4 %). Kao što je već ranije prikazano u Grafikonu 4, radi se, prema procjeni službenika, o jednom od najvažnijih područja za njihovu zaštitu.

Grafikon 13.

PROCJENA DODATNE OBUKE I TRENINGA



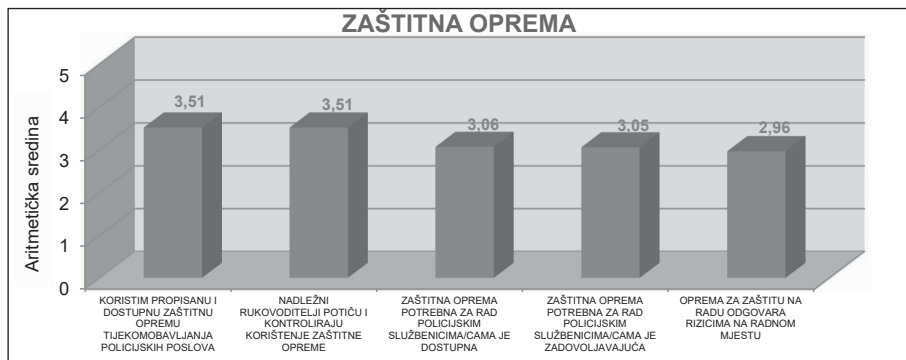
Iako većina ispitanika (46,0 %) smatra da su dodatna obuka i trening policijskih službenika zadovoljavajući, ipak još uvijek značajan postotak (26,3 %) ocjenjuje da su nezadovoljavajući. Podjednaki rezultati dobiveni su i u vezi s dostupnošću dodatnih programa obuke i treninga. Programe obuke i treninga (gađanje, tjelesna vježba i dr.) redovito koristi 52,2 % policijskih službenika. Nešto više od polovine (54,5 %) ispitanika smatra da nadležni rukovoditelji potiču i kontroliraju sudjelovanje te rezultate ostvarene na obuci i treninzima. U svakom slučaju, taj postotak nije zadovoljavajući jer to spada u obaveze i poslove svih rukovoditelja.

3.10. Zaštitna oprema policijskih službenika

Za obavljanje pojedinih policijskih poslova propisana je zaštitna oprema, koja policijskog službenika štiti od posljedica napada i ozljeđivanja (Uredba o vrstama naoružanja i opreme policijskih službenika Ministarstva unutarnjih poslova, NN 42/06). U svom radu 57,0 % policijskih službenika koristi zaštitnu opremu, dok je preostalih 43,0 % ne koristi.

Grafikon 14.

PROCJENA ZAŠTITNE OPREME POLICIJSKIH SLUŽBENIKA



Najniže ocjene u ovom području (2,96) ispitanici daju kada je u pitanju primjerenost opreme za zaštitu na radu sukladno rizicima radnog mjesta. Naime trećina ispitanika (35,1 %) smatra da zaštitna oprema ne odgovara rizicima kojima su izloženi. U sličnom omjeru (31,1 %) ispitanici drže da zaštitna oprema nije zadovoljavajuća, odnosno da im ona nije dostupna (31,6 %). Kada je u pitanju angažman rukovoditelja u poticanju i nadziranju korištenja zaštitne opreme, 55,7 % ispitanik ocjenjuje da su rukovoditelji u tom smislu adekvatno angažirani.

3.11. Rezultati hijerarhijske regresijske analize

Regresijskom analizom utvrđuje se povezanost skupa nezavisnih varijabli i jedne zavisne varijable, tako da će ova analiza poslužiti za testiranje glavne hipoteze ovog istraživanja jer će odgovoriti na pitanje u kojoj je mjeri skup nezavisnih (prediktorskih) varijabli povezan sa zavisnom (kriterijskom) varijablom, odnosno u kojoj su mjeri prediktorske varijable dobre u predviđanju kriterija. Kao što je već istaknuto, skup prediktorskih varijabli čine komponente koje su sadržajno definirane kao institucionalni mehanizmi zaštite i pomoći policijskim službenicima, dok kriterijsku varijablu predstavlja ukupno zadovoljstvo radnopravnim statusom policijskih službenika. U regresijskoj su analizi temeljni koeficijenti multipla korelacija (R), koeficijent determinacije (R²) te β koeficijenti (standardizirani koeficijenti parcijalne korelacije).

Prije rezultata regresijske analize prikazana je matrica interkorelacija prediktorskog skupa varijabli. Rezultati korelacijske analize pokazuju smjer veze među svim prediktorskim varijablama te potvrđuju snagu pojedinih veza. Interkorelacije komponenti značajne su na razini značajnosti manjoj od 1,0 %,

što znači da se radi o međusobno povezanim područjima, pri čemu su najviše korelacije dobivene između psihološke pomoći i zdravstvene zaštite (0,598), kaznenopravne zaštite i pravne pomoći (0,572), između pravne i psihološke pomoći (0,559) te zaštite osobnih podataka (0,537). Visoka korelacija, prema kriterijima koje je definirao Cohen (1988), utvrđena je i između varijabli zaštitna oprema te obuka i trening (0,534). Uz spomenute visoke korelacije među prediktorskim varijablama ostale su korelacije srednje jačine, od $r = 0,30$ do $r = 0,49$. Niske korelacije ($r < 0,29$) utvrđene su između zaštite osobnih podataka i obuke i treninga te uporabe sredstava prisile i duhovne pomoći (0,272). Valja napomenuti kako su sve korelacije pozitivne, što znači da više vrijednosti na jednoj varijabli podrazumijevaju više vrijednosti na drugoj varijabli.

Tablica 2.

MATRICA INTERKORELACIJA KOMPONENTI (PREDIKTORSKIH VARIJABLI)

Komponente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Uporaba sredstava prisile	1	0,492	0,482	0,461	0,371	0,328	0,251	0,372	0,3186	0,451
2. Kaznenopravna zaštita		1	0,528	0,572	0,450	0,471	0,319	0,461	0,361	0,495
3. Zaštita osobnih podataka			1	0,537	0,439	0,420	0,306	0,342	0,272	0,420
4. Pravna pomoć				1	0,559	0,497	0,323	0,428	0,339	0,466
5. Psihološka pomoć					1	0,598	0,407	0,442	0,383	0,409
6. Zdravstvena pomoć						1	0,388	0,434	0,333	0,403
7. Duhovna pomoć							1	0,327	0,335	0,312
8. Zaštitna oprema								1	0,534	0,456
9. Obuka i trening									1	0,358
10. Predstavke i pritužbe										1

Kako bi se odgovorilo na glavni cilj ovog istraživanja – u kojoj mjeri mehanizmi institucionalne zaštite i pomoći policijskim službenicima doprinose njihovu zadovoljstvu radnopravnim statusom – uz uklanjanje utjecaja mjerenih sociodemografskih varijabli provedena je hijerarhijska regresijska analiza. Preliminarnim je analizama dokazano da pretpostavke normalnosti, linearnosti, multikolinearnosti i homogenosti varijance nisu bile narušene. Rezultati (Tablica 3) pokazuju da se model koji obuhvaća sociodemografske varijable kao prediktore nije pokazao statistički značajnim ($R = 0,045$; $R^2 = 0,002$; Korigirani $R^2 =$

-0,001; $F(3;911) = 0,607$; $p = 0,611$). To znači da skup sociodemografskih varijabli zajedno, kao i pojedine sociodemografske varijable, nema statistički značajan udio u predviđanju zadovoljstva radnopravnim statusom. Nakon unošenja svih preostalih prediktora cjelokupnim modelom objašnjeno je 20,0 % varijance kriterija $F(13,901) = 16,950$, $p < 0,01$. Preostali uvršteni prediktori objasnili su 19,0 % varijance kriterija nakon što je uklonjen utjecaj sociodemografskih varijabli. R^2 se promijenio za 0,19, F se promijenio za $F(10,901) = 21,81$, $p < 0,01$.

Tablica 3.

REZULTATI HIJERARHIJSKE REGRESIJSKE ANALIZE

Zavisna varijabla: zadovoljstvo radnopravnim statusom policijskih službenika	
1. korak ^a	
$R = 0,045$; $R^2 = 0,002$; Korigirani $R^2 = -0,001$; $F(3;911) = 0,607$; $p = 0,611$	
Zavisna varijabla: zadovoljstvo radnopravnim statusom policijskih službenika	
2. korak ^b	
$R = 0,443$; $R^2 = 0,197$; Korigirani $R^2 = 0,185$; $F(13;901) = 16,950$; $p = 0,000$	
Prediktori	
β	
1. korak	
Starost u godinama	0,029
Godine staža u policiji	0,007
Stupanj stručne spreme	-0,036
2. korak	
Starost u godinama	-0,041
Godine staža u policiji	0,038
Stupanj stručne spreme	-0,27
Kaznenopravna zaštita	0,092*
Zaštita osobnih podataka	-0,003
Uporaba sredstava prisile	0,136**
Pravna pomoć	0,107*
Psihološka pomoć	-0,20
Zdravstvena pomoć	0,069
Duhovna pomoć	0,001
Zaštitna oprema	0,114**
Obuka i trening	-0,019
Pritužbe i predstavke	0,114**
^a Prediktori: starost u godinama, godine staža u policiji, stupanj stručne spreme	
^b Prediktori: starost u godinama, godine staža u policiji, stupanj stručne spreme, kaznenopravna zaštita, zaštita osobnih podataka, uporaba sredstava prisile, pravna pomoć, psihološka pomoć, zdravstvena pomoć, duhovna pomoć, zaštitna oprema, obuka i trening, pritužbe i predstavke	
zavisna varijabla: zadovoljstvo radnopravnim statusom policijskih službenika	
* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$	

Iz Tablice 3 vidljivo je da u predviđanju zadovoljstva radnopravnim statusom najviše sudjeluje varijabla uporaba sredstava prisile, čiji je regresijski koeficijent najveći ($\beta = 0,136$). Nadalje, u prognoziranju kriterijske varijable prema snazi sudjeluju varijable zaštitna oprema policijskih službenika ($\beta = 0,114$) i pritužbe i predstave na rad policijskih službenika ($\beta = 0,114$), a nakon njih pravna pomoć policijskim službenicima ($\beta = 0,107$) te kaznenopravna zaštita policijskih službenika ($\beta = 0,092$). U prognoziranju zadovoljstva radnopravnim statusom najmanje sudjeluju ostale varijable, koje su se pokazale statistički neznačajnim prediktorima.

Na temelju dobivenih rezultata može se ustvrditi kako je hipoteza postavljena u ovom istraživanju potvrđena, ali tek djelomično, jer je dokazano da samo pojedini institucionalni mehanizmi zaštite i pomoći policijskim službenicima značajno pridonose ukupnom zadovoljstvu radnopravnim statusom policijskih službenika. Dakle valja pojasniti da su samo neke dimenzije pokazale očekivanu povezanost sa zadovoljstvom radnopravnim statusom policijskih službenika, dok su se druge pokazale statistički neznačajnim prediktorima.

S obzirom na pozitivni predznak β koeficijenta te način na koji su definirani stupnjevi na skali prediktorskih varijabli može se zaključiti da veće zadovoljstvo policijskih službenika normativnim uređenjem uporabe sredstava prisile te procedurama i objektivnošću ocjene njihove opravdanosti pridonosi i većem zadovoljstvu radnopravnim statusom, koje je u ovom istraživanju promatrano u kontekstu zadovoljstva na radnom mjestu. Nadalje, veće zadovoljstvo zaštitnom opremom (primjerenošću u odnosu na rizike, dostupnošću, poticajem na korištenje) također povećava zadovoljstvo ispitanika. Jednako tako, zadovoljstvo institucionalnim rješenjima kada su u pitanju pritužbe i predstave na rad policijskih službenika, pravna pomoć te njihova kaznenopravna zaštita povezano je s ukupno većim zadovoljstvom radnopravnim statusom. Međutim valja napomenuti da je tim skupom prediktora objašnjena tek petina varijance kriterija, što znači da zadovoljstvo radnopravnim statusom ovisi i o drugim čimbenicima, koji u ovom istraživanju nisu testirani, ali pri tome ne treba umanjiti značaj testiranih institucionalnih mehanizama zaštite i pomoći koje koriste zaposlenici unutar policijskog sustava.

4. RASPRAVA

Zadovoljstvo poslom policijskih službenika važno je istraživačko pitanje jer brojna istraživanja potvrđuju kako o razini zadovoljstva ovisi radna učinkovitost te predanost zaposlenika policijskoj organizaciji (Yang, Kassekert, 2010; Ercikti i sur., 2011). U tom smislu istražuje se široki spektar različitih čimbenika (prediktora) koji su u manjoj ili većoj mjeri povezani sa zadovolj-

stvom na radnom mjestu. S tim ciljem provedeno je i ovo istraživanje, koje je na prvom mjestu pokazalo razinu zadovoljstva zaposlenika unutar hrvatske policije u odnosu na njihov radnopravni status, pri čemu valja istaknuti da je to zadovoljstvo ovim istraživanjem mjereno kao jednodimenzionalni konstrukt, generalno (ukupno) zadovoljstvo – makroperspektiva (Martin, Proença, 2012). Ako se dobiveni rezultati usporede s podacima iz ranijeg istraživanja provedenog na policijskim službenicima u Republici Hrvatskoj (Borovec, Balgač, 2017), onda se mora konstatirati kako je utvrđena niža razina zadovoljstva. U ovom istraživanju 53,8 % ispitanika zadovoljno je ili je uglavnom zadovoljno, dok je u istraživanju iz 2011. godine taj postotak iznosio 78,6 %. Zbog čega je utvrđena znatna razlika iz podataka ovog istraživanja, nije moguće zaključivati jer se 2011. godine zadovoljstvo poslom policijskih službenika promatralo u kontekstu zadovoljstva internom komunikacijom unutar policijskog sustava, dok je u ovom istraživanju fokus na institucionalne mehanizme pomoći i zaštite policijskih službenika od profesionalnih rizika.

Na temelju uvida u literaturu, kao i na osnovi rezultata brojnih istraživanja, može se konstatirati kako postoji jedinstveno stajalište i konsenzus u tvrdnji da je policijsko zanimanje jedno od najrizičnijih (Waddington i sur., 2006) te da je policijski posao povezan s cijelim nizom rizika za zdravlje, tjelesni integritet, pa i život policijskih službenika. Intenzitet problema vezanih uz kriminalitet povećava nesigurnost policijskih službenika, što je povezano s njihovim zadovoljstvom na radnom mjestu (Nalla i sur., 2011). To je dodatno izraženo ako izostane adekvatna institucionalna podrška (Tomažević i sur., 2014), a to na određeni način pokazuje i ovo istraživanje.

Podaci iz ovog istraživanja također potkrepljuju postojanje rizika i za tjelesni integritet te zdravlje, kao i za sigurnost radnog mjesta policijskih službenika u smislu mogućeg gubitka zaposlenja, financijske štete ili razvoja karijere, o čemu govore i drugi autori (Capan, Sindik, 2015; Lu i sur., 2015). Nadalje, visoka je razina slaganja povezana i s potrebom da se ovo pitanje smatra strateškim područjem unutar policijskih organizacija, koje zahtijeva sustavan i promišljen pristup i upravljanje utemeljeno na objektivnoj procjeni rizika i planiranju adekvatnih preventivnih mjera te optimalnih policijskih procedura koje prisutne rizike smanjuju na prihvatljivu razinu. Iznimno je važno da policijske organizacije ustanove učinkovite institucionalne mehanizme koji će osigurati sigurna i za zdravlje neškodljiva radna okruženja, koji će minimizirati rizike koji su neizbježni prilikom obavljanja policijskih poslova, jer je to važno i u kontekstu zadovoljstva koje policijski službenici osjećaju na radnom mjestu.

Ovo istraživanje, osim rezultata dobivenih kroz anketiranje policijskih službenika, ponudilo je i pregled mehanizama ustrojenih u hrvatskoj policijskoj organizaciji koji predstavljaju odgovor na rizike za profesionalno zdravlje i radnopravni položaj policijskih službenika. To su, rangirani prema značaju

koji im pridaju policijski službenici: kaznenopravna zaštita; uporaba sredstava prisile; zaštitna oprema; pravna pomoć; zaštita tajnosti osobnih podataka; obuka i trening; zdravstvena pomoć; psihološka pomoć; pritužbe i predstavke na rad policijskih službenika te duhovna pomoć.

Prezentirano istraživanje ovoj problematici pristupa kroz perspektivu policijskih službenika radi stjecanja uvida u njihove stavove o važnosti pojedinih mehanizama institucionalne zaštite i pomoći koji im stoje na raspolaganju. Naime institucionalni okvir i predviđeni oblici pomoći i podrške policijskim službenicima sami po sebi ne rješavaju problem izlaganja riziku ukoliko ne postoje kvalitetni mehanizmi koji osiguravaju njihovu dostupnost, odnosno primjerenost stvarnim potrebama zaposlenika. Upravo odgovore na ta pitanja pruža provedeno istraživanje jer s jedne strane potvrđuje važnost svakog oblika pomoći, a s druge strane pokazuje slabost koju ispitanici prepoznaju kada su u pitanju dostupnost i transparentnost pomoći te kvalitetno normativno uređenje i podudarnost s njihovim stvarnim potrebama.

Procjena važnosti svake istraživane dimenzije pomoći i podrške policijskim službenicima pokazuje iznimno visoke ocjene s obzirom na to da se srednje vrijednosti kreću od 3,55 za duhovnu pomoć do 4,61 za kazneno pravnu zaštitu (najniža ocjena – 1, najviša ocjena – 5). Međutim kada ocjene važnosti pojedinih područja usporedimo s ocjenama trenutačnog stanja unutar tih područja iz perspektive policijskih službenika, onda je razvidan raskorak. Naime ispitanici važnost kaznenopravne zaštite, koja se ostvaruje kroz propisivanje kaznenih i prekršajnih radnji i sankcija na štetu policijskih službenika s ciljem njihove zaštite u zakonitom obavljanju policijskih poslova te sudsku praksu u odnosu na počinitelje takvih kažnjivih radnji, ocjenjuju prosječnom ocjenom 4,61, a trenutačno stanje i kvalitetu u tom području iskazuju ocjenom 3,55. Značajne razlike između procjene važnosti i ocjene trenutačnog stanja utvrđene su u gotovo svim istraživanim područjima, izuzev kod duhovne pomoći, gdje su dobivene približno podjednake vrijednosti (3,55/3,42). Prosječne su vrijednosti u ostalim područjima:

- sredstva prisile 4,59/4,0
- predstavke i pritužbe na rad policijskih službenika 3,99/3,1
- zaštita osobnih podataka 4,55/4,0
- pravna pomoć 4,56/3,55
- psihološka pomoć 4,3/3,65
- zdravstvena pomoć 4,47/3,11
- obuka i trening 4,47/3,33 i
- zaštitna oprema policijskih službenika 4,57/3,21.

Rezultati govore o razlikama, koja je najveća kada je u pitanju zdravstvena pomoć policijskim službenicima, za što razloge možemo tražiti u nezadovoljavajućoj dinamici kontrolnih zdravstvenih pregleda. Nadalje, razlike između

važnosti koju ispitanici pridaju obuci i treningu i njihove procjene trenutačnog stanja proizlaze iz radne opterećenosti, koja većini zaposlenika ne ostavlja dovoljno prostora za redoviti trening i obuku, a kod zaštitne opreme zbog njezine nedostupnosti i nejasnih pravila oko korištenja. Kod kaznenopravne zaštite razlike između ocjene trenutačnog stanja i procijenjene važnosti mogu se objasniti propisanim niskim, a posebno dosuđenim kaznama za počinitelje prekršaja i kaznenih djela na štetu policijskih službenika. Dakle očita je diskrepancija između procijenjene važnosti pojedinih mehanizama pomoći i zaštite policijskih službenika i njihove ocjene stanja i kvalitete u tim istim domenama. Upravo je takvo stanje bilo poticaj za formiranja radne skupine, koja je trebala ponuditi rješenja za unapređenje zaštite policijskih službenika, a time i njihova zadovoljstva.

Procjene samih ispitanika pokazuju izloženost policijskih službenika pojedinim rizicima, na primjer:

- protiv 44,9 % službenika policije tijekom službe podnesena je predstavka ili pritužba
- svaki treći službenik bio je oštećen prekršajnim djelom u vezi s obavljanjem policijske službe, odnosno svaki peti kada su u pitanju kaznena djela
- kod nešto manje od četvrtine policijskih službenika došlo je do povrede njihovih osobnih podataka tijekom obavljanja službe
- svaki deseti policijski službenik bio je podvrgnut kaznenom ili pravnom progonu u vezi s obavljanjem policijske službe itd.

Nadalje, iskazana je i potreba da im se pruži primjerenija pomoć, odnosno prepoznate su slabe strane postojećeg sustava zaštite i pomoći, na primjer:

- nezadovoljavajuće normativno uređenje, procedure i objektivnost ocjenjivanja opravdanosti uporabe sredstava prisile
- postupak provjere predstavki/pritužbi nije dobro normativno uređen, a kroz postupak provjere neravnopravno se tretiraju policijski službenik i podnositelja predstavke/pritužbe
- propisane kazne za prekršaje/kaznena djela na štetu policijskih službenika, prema njihovu mišljenju, nisu adekvatne, a sudska praksa nije dobra
- mogućnosti ostvarivanja pravne pomoći u okviru Ministarstva nisu dovoljne
- dobivanje psihološke pomoći nije dostupno
- dinamika kontrolnih zdravstvenih pregleda ocjenjuje se nezadovoljavajućom
- nadležni rukovoditelji nedovoljno potiču i kontroliraju sudjelovanje na obuci i treninzima, kao i korištenje zaštitne opreme.

Nadalje, istraživanje je pokazalo kako je tri četvrtine policijskih službenika uporabilo sredstva prisile, pri čemu neki to čine češće, a neki rjeđe, što potvr-

đuje tvrdnju kako je policijski posao visoko povezan s nasilnim situacijama, u kojima je mogućnost nastanka ozljeda iznimno visoka, a da pri tome čak trećina njih nije prošla dodatnu obuku i trening te da gotovo svaki drugi ne koristi zaštitnu opremu. Uz to nasilni su incidenti značajan izvor stresa za policijske službenike. Važnost obuke i korištenja zaštitne opreme pokazala su i druga istraživanja (Mayhew, 2001b; Kaminski, Sorenson, 1995), dok o povezanosti zadovoljstva poslom policijskih službenika i kvalitete opreme koju koriste te edukacije kojom su osposobljeni za svoj rad govore Ercikti i suradnici (2011).

Determinante zadovoljstva testirane u ovom istraživanju definitivno se mogu svrstati u skupinu koju nazivamo karakteristike posla i policijske organizacije te okolinske čimbenike, posebno u kontekstu izloženosti opasnostima (Balgač, 2015). Uvjeti koje policijska organizacija pruža svojim zaposlenicima, što uključuje kvalitetu i dostatnost opreme, podršku koju rukovoditelji pružaju zaposlenicima, kao i širi spektar institucionalne podrške, mogu biti značajni u kontekstu zadovoljstva/nezadovoljstva policijskih službenika na njihovu radnom mjestu (Balgač, 2015; Bennett, 1997), što u konačnici potvrđuju i rezultati iz ovog istraživanja.

Središnje pitanje ovog istraživanja bilo je može li se kroz kvalitetu institucionalne pomoći i potpore policijskim službenicima povećati njihovo zadovoljstvo radnopravnim statusom i ukupno zadovoljstvo poslom te, ako može, u kojoj mjeri i koje su nam pri tome dimenzije ili oblici pomoći i zaštite najvažniji. Takvo istraživačko pitanje temeljilo se na spoznajama potvrđenima u drugim istraživanjima (Tomažević i sur., 2014), u kojima je dokazano da su značajni prediktori zadovoljstva kod policijskih službenika organizacijska ili institucionalna podrška koju dobivaju u svojem radu. Rezultati potvrđuju postavljenu hipotezu da zadovoljstvo institucionalnim mehanizmima zaštite i pomoći pridonosi zadovoljstvu radnopravnim statusom, tako da su policijski službenici koji su u većoj mjeri zadovoljni kvalitetom institucionalne zaštite zadovoljniji i svojim ukupnim radnopravnim statusom, pri čemu različiti oblici institucionalne zaštite različito pridonose tom zadovoljstvu. Naime rezultati hijerarhijske regresijske analize pokazuju značajan doprinos zadovoljstva institucionalnim oblicima zaštite i pomoći zadovoljstvu radnopravnim statusom (objašnjeno je 20 % varijance kriterija) i kako u tome najveći doprinos imaju uporaba sredstava prisile, zaštitna oprema policijskih službenika, pritužbe i predstave na rad policijskih službenika, kaznenopravna zaštita policijskih službenika te pravna pomoć. Taj nalaz jasno pokazuje koje mehanizme institucionalne pomoći treba unaprijediti da bi se najučinkovitije povećalo zadovoljstvo policijskih službenika radnopravnim statusom.

5. ZAKLJUČAK

Provedeno istraživanje „Doprinos institucionalne podrške u smanjenju rizika radnog mjesta zadovoljstvu poslom policijskih službenika“ pruža cijeli niz vrlo važnih informacija iz ovog područja, što je posebno značajno jer se radi o prvom istraživanju tog tipa koje je provedeno unutar policijske organizacije u Republici Hrvatskoj. Prethodna teorijska rasprava o rizicima policijsko-ga posla također je pokazala kako se radi o iznimno složenom i kompleksnom problemu, koji je povezan sa zadovoljstvom policijskih službenika, a samim time i o zahtjevnom istraživačkom području, u kojem je potrebno provoditi daljnja istraživanja.

Rezultati istraživanja imaju i svoju aplikativnu vrijednost jer mogu poslužiti kao osnova za planiranje novih strategija i programa usmjerenih prema kreiranju sigurnijeg i zdravijeg radnog okruženja za policijske službenike, poduzimanje konkretnih aktivnosti na unapređenju zadovoljstva na radnom mjestu unutar policijske organizacije te evaluaciju poduzetih aktivnosti.

Naravno, provedeno istraživanje ima i svoja određena ograničenja. Prije svega, u istraživanju su mogle biti testirane i neke druge prediktorske varijable, čijim bi se uvođenjem u obradu vjerojatno objasnio veći postotak varijance zadovoljstva radnopravnim statusom, međutim to je moguće napraviti i u nekim budućim istraživačkim projektima. Nadalje, treba istaknuti nedostatak zbog korištenja ankete, koja, osim što predstavlja samoprocjenu, prikuplja podatke i za kriterijsku i za prediktorske varijable istovremeno, odnosno ti podaci nisu prikupljeni u različitim kontekstima. To može uvjetovati veće povezanosti nego što one postoje u stvarnosti (tzv. učinak methodske varijance). Radi dopunskog preispitivanja dobivenih rezultata nužna su daljnja istraživanja, u kojima bi ispitanici u različitim okolnostima (kontekstu) procjenjivali kriterij i prediktore. Nadalje, zadovoljstvo radnopravnim statusom procjenjivano je kao jednovarijantni konstrukt, odnosno kao ukupno zadovoljstvo. Valjalo bi stoga preispitati rezultate u kontekstu mjerenja tog zadovoljstva kao složenog, višedimenzijalnog konstrukta.

LITERATURA

1. Achim, A. C. (2014). Risk Management Issues in Policing: From Safety Risks Faced by Law Enforcement Agents to Occupational Health. *Procedia Economics and Finance* 15, 1671–1676.
2. Aderemi, O., Titus, A. A., Olansile, S. B. (2019). Job Satisfaction among Police Officers in Osun State Commands: Influence of Perceived Occupational Stress and Shift Work. *International Journal of Applied Psychology*, 9 (3), 91-97.
3. Balci, F. (2011). The Effects of Education on Police Officer Job Satisfaction: the Case of Turkish National Police. *The Journal of International Social Research*, 4 (17), 297-310.

4. Balgač, I. (2015). Relevantnost i metodološki pristup istraživanju zadovoljstva poslom policijskih službenika. U: Butorac, K. (ur.), *Zbornik radova IV. Međunarodne znanstveno-stručne konferencije „Istraživački dani Visoke policijske škole u Zagrebu“*. Zagreb: MUP, 441-455.
5. Bennett, R. R. (1997). Job satisfaction among police constables: a comparative study in three developing nations. *Justice Quarterly*, 14 (2), 265-323.
6. Borovec, K., Balgač, I. (2020). Stavovi dionika u policiji o budućnosti hrvatske policije. *Kriminalističke teme – Časopis za kriminalistiku, kriminologiju i sigurnosne studije* 20 (1-2), 1-19.
7. Borovec, K., Balgač, I. (2017). Doprinos interne komunikacije u predikciji zadovoljstva poslom policijskih službenika. *Kriminologija & socijalna integracija: časopis za kriminologiju, penologiju i poremećaje u ponašanju*, 25 (1), 1-33.
8. Boyd, L., Carlson, D., Smith, R., Sykes, G. W. (1995). Domestic Assault Among Police: A Survey of Internal Affairs Policies. https://www.cailaw.org/media/files/ILEA/Publications/domestic_99.pdf.
9. Bragason, O. O. (2005). *Assaults against police officers: A self-report study among Icelandic police officers*. Reykjavík: Office of the National Police Commissioner of Iceland.
10. Brunetto, Y., Teo, S. T.; Shacklock, K., Farr-Wharton, R. (2012). Emotional Intelligence, Job satisfaction, Wellbeing and Engagement: Explaining Organizational Commitment and Turnover Intentions in Policing. *Human Resource Management Journal*, 22 (4), 428-441.
11. Capan, M., Sindik, J. (2014). Zadovoljstvo životom i viktimizacija kod policijskih službenika. *Policija i sigurnost*, 23 (4), 297-310.
12. Capan, M., Sindik, J. (2015). Sociodemografska obilježja i viktimizacija kod policijskih službenika. *Časopis za kriminalistiku, kriminologiju i sigurnosne studije*, 15 (3-4), 21-36.
13. Clarke, C., Zak, M. (1999). Fatalities to law enforcement officers and firefighters, 1992-97. *Compensation and Working Conditions*, 3-7.
14. Cohen, J. W. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd edn), Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
15. Dantzker, M. L. (1994). Identifying Determinants of Job satisfaction among *Police Officers*. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 10 (1), 47-56.
16. Davis, E., Pinizzotto, A. (1996). Above and beyond the call of duty: Preventing off-duty officer deaths. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 65 (4), 1-5.
17. Ercikti, S., Vito, G. F., Walsh, W. F., Higgins, G. F. (2011). Major Determinants of Job Satisfaction Among Police Managers. *Southwest Journal of Criminal Justice*, 8 (1), 97-111.
18. Flavin, J. (1998). Police and HIV/AIDS: The risk, the reality, the response. *American Journal of Criminal Justice*, 23(1), 33-58.
19. Getahun, S., Sims, B., Hummer, D. (2008). Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Probation and Parol Officers: A Case study. *Professional Issues in Criminal Justice: A Professional Journal*, 3 (1), 39-57
20. Gluščić S., Veić, P (2020) *Zakon o policijskim poslovima i ovlastima*. Zagreb: Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske.
21. Kaminski, R., Sorensen, D. (1995). A multivariate analysis of individual, situational and environmental factors associated with police assault injuries. *American Journal of Police*, 14 (3/4), 3-46.
22. Knight, A. (1999). In the line of duty: 1999 survivors' club anniversary update. *The Police Chief*, 66 (5), 45-51.
23. Kovčo Vukadin, I. (2011). Napadi na policijske službenike: pregled aktualnih spoznaja. *Policija i sigurnost*, 20 (3), 273-305.

24. Lee, S., Lee, S. Y. (2013). *Assessing the Effect of Job Stress and Social Support on Job satisfaction: Analysis on Korean Police Officers. Public Managment Resarch Conference*. Madison: University of Wisconsin-Madison.
25. Lloyd, G. (1989). Growing violence justifies issue of undergarment ballistic vests. *Victoria Police Association Journal*, 55 (5), 16–7.
26. Lu, L., Liu, L., Sui, G., Wang, L. (2015). The Association of Job Stress and Organizational Identification with Job Satisfaction among Chinese Police Officers: The Mediating Role of Psychological Capital. *International Journal of Enviromental Research and Public Health*, 12, 15088-15099.
27. Martin, H., Proença, T. (2012). Minnesota Satisfaction Questionnaire – Psychometric Properties and validation in a Population of Portuguese Hospital Workers, <http://wps.fep.up.pt/wps/wp471.pdf>.
28. Mayhew, C. (2001a). Occupational health and safety risks faced by police officers. *Trends & issues in crime and criminal justice*, 196. <https://www.aic.gov.au/publications/tandi/tandi196>.
29. Mayhew, C. (2001b). Protecting the occupational health and safety of police officers. *Trends & issues in crime and criminal justice*, 197. <https://www.aic.gov.au/publications/tandi/tandi197>.
30. Meena, J. S., Kanel, J. (2019). Study on physical social and psychological problems in police personnel's and their families in Bhopal. *Paripex – Indian Journal od Research*, 8 (12). https://www.researchgate.net/publication/338035910_study-on-physical-social-and-psychological-problems-in-police-personnelandsquo-s-and-their-families-in-bhopal_December_2019_1576677807_5703698.
31. Mona, G. G., Chimbari, M. J., Hongoro, C. (2019). A systematic review on occupational hazards, injuries and diseases among police officers worldwide: Policy implications for the South African Police Service. *Journal of occupational medicine and toxicology* 14, (2). <https://doi.org/10.1186/s12995-018-0221-x>.
32. Nalla, M. K, Rydberg, J., Meško, G. (2011). Organizational factors, enviromental climet, and job satisfaction among police in Slovenia. *European Journal of Criminology*, 8 (2), 144-157.
33. Parsons, J. R. L. (2004). Occupational Health and Safety Issues of Police Officers in Canada, the United States and Europe: A Review Essay. <https://www.semanticscholar.org/paper/Occupational-Health-and-Safety-Issues-of-Police-in-Parsons/40ecc265356cc9230cc5372571706b40cb91c4e0>.
34. Ramirez, D. L. (2012). *Organizational Communication satisfction and Job satisfaction within University Foodservice, Master of Science Paper*. Manhattan, Kansas: Kansas State University.
35. Tehrani, N. (2004). *Workplace trauma: Concepts, assessment and interventions*. Sussex, UK: Brunner-Routledge.
36. Tomažević, N., Seljak, J., Aristovnik, A. (2014). Factors Influenciig Employee Satisfaction in he Police Service: the Case of Slovenia. <https://mpr.ub.uni-muenchen.de/62037/>.
37. Waddington, P. A. J., Badger, D., Bull, R. (2006). *The Violent Workplace*. Devon, UK: Willan Publishing.
38. Yang, K., Kassekert, A. (2010). Linking management reform with employee job satisfaction: Evidence from federal agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 20 (2), 413-436.
39. Zhao, J. S., He, N., Lorrinch, N. (2002). Predicting five dimensions of police officers stress. Looking more deeply into organizational settings for sources of police stress. *Police Quarterly*, 5 (1), 43-62.

Pravni propisi:

1. Pravilnik o policijskom obrazovanju, NN 113/12, 81/13, 5/14.
2. Pravilnik o tajnosti službenih podataka Ministarstva unutarnjih poslova, NN 107/12.
3. Uredba o vrstama naoružanja i opreme policijskih službenika Ministarstva unutarnjih poslova, NN 42/06.
4. Zakon o kaznenom postupku, NN 152/08, 76/09, 80/11, 121/11, 91/12, 143/12, 56/13, 145/13, 152/14, 70/17, 126/19.
5. Zakon o obveznim odnosima, NN 35/05, 41/08, 125/11.
6. Zakon o policiji, NN 34/11, 130/12, 89/14, 151/14, 33/15, 121/16, 66/19.
7. Zakon o policijskim poslovima i ovlastima, NN 76/09, 92/14, 70/19.
8. Zakon o sustavu državne uprave (NN 150/11, 12/13)

Internetski izvori:

<https://osha.europa.eu/hr/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Summary

THE CONTRIBUTION OF INSTITUTIONAL SUPPORT IN REDUCING RISK
AT WORK TO THE JOB SATISFACTION OF POLICE OFFICERS

This paper in its introductory section provides an overview of the literature and the results of scientific research in the area of job satisfaction and risks associated with the police service. In this regard, the consensus of scientists that police work is one of the highest risk occupations has been confirmed because it is associated with a range of different risks to the health, physical integrity and life of police officers, and which is related to their job satisfaction.

The aim of the study was to determine the satisfaction of police officers with their employment status and their assessment of the current state of institutional protection and support provided by the police organisation, and further to determine which of the established mechanisms of protection and support are significant predictors of satisfaction with the employment status of police officers. The research was conducted by means of a survey on a representative sample (N = 991) of Croatian police officers, while the results were processed by descriptive statistics and a hierarchical regression analysis in the SPSS statistical package. The results confirm the significant contribution of some of the institutional forms of protection and support as a predictor of satisfaction with the employment status of police officers. This research shows the direction in which strategies for ensuring a healthy and safe working environment for police officers should be created and developed. The limitations of the research lie in the fact that the results are based on the respondents' self-assessment and that a limited number of predictor variables are included in the research.

Keywords: police, satisfaction, occupational risks, institutional support, safe working environment