

# Imidž probacijske službe među ključnim dionicima u Hrvatskoj

---

**Zelić Ferenčić, Vesna**

**Professional thesis / Završni specijalistički**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, The Faculty of Political Science / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet političkih znanosti**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:114:063783>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-08-11**



*Repository / Repozitorij:*

[FPSZG repository - master's thesis of students of political science and journalism / postgraduate specialist studies / dissertations](#)



Sveučilište u Zagrebu

Fakultet političkih znanosti

Poslijediplomski sveučilišni specijalistički studij Odnosi s javnošću

Vesna Zelić Ferenčić

IMIDŽ PROBACIJSKE SLUŽBE MEĐU KLJUČNIM DIONICIMA  
U HRVATSKOJ  
ZAVRŠNI SPECIJALISTIČKI RAD

Zagreb, 2024.

Sveučilište u Zagrebu

Fakultet političkih znanosti

Poslijediplomski sveučilišni specijalistički studij Odnosi s javnošću

IMIDŽ PROBACIJSKE SLUŽBE MEĐU KLJUČNIM DIONICIMA  
U HRVATSKOJ  
ZAVRŠNI SPECIJALISTIČKI RAD

Mentor: izv. prof. dr. sc. Hrvoje Jakopović

Studentica: Vesna Zelić Ferenčić

Zagreb, 2024.

Izjavljujem da sam završni specijalistički rad Imidž probacijske službe među ključnim dionicima u Hrvatskoj, koji sam predala na ocjenu mentoru izv. prof. dr. sc. Hrvoju Jakopoviću, napisala samostalno i da je u potpunosti riječ o mojem autorskom radu. Također, izjavljujem da dotični rad nije objavljen ni korišten u svrhe ispunjenja nastavnih obaveza na ovom ili nekom drugom učilištu, te da na temelju njega nisam stekla ECTS-bodove.

Nadalje, izjavljujem da sam u radu poštivala etička pravila znanstvenog i akademskog rada, a posebno članke 16.-19. Etičkoga kodeksa Sveučilišta u Zagrebu.

Vesna Zelić Ferenčić

# SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b>	1
<b>2. PROBACIJA</b>	3
2.1. Razvoj probacijske službe u svijetu	5
2.2. Razvoj probacijske službe u Hrvatskoj	6
2.3. Organizacijska struktura probacijske službe u Hrvatskoj	7
2.4. Poslovi probacijske službe	10
<b>3. KLJUČNI TEORETSKI KONCEPTI U PODRUČJU PROBACIJE I REHABILITACIJE</b>	12
3.1. Model rizika, potreba, responzivnosti	12
3.2. Model dobrih života	13
<b>4. IMIDŽ PROBACIJSKE SLUŽBE</b>	14
4.1. Dionici probacijske službe	15
4.2. Probacija u medijima	16
4.3. Međunarodna suradnja	18
<b>5. METODOLOGIJA</b>	20
<b>6. REZULTATI I DISKUSIJA</b>	22
6.1. Kvantitativna obrada	22
6.2. Kvalitativna obrada	32
<b>7. ZAKLJUČAK</b>	39
<b>8. LITERATURA</b>	42
<b>9. PRILOZI</b>	46

## POPIS ILUSTRACIJA

Slika 1: Organigram probacijske službe _____	8
Slika 2: Teritorijalna nadležnost Probacijskih ureda _____	9
Slika 3. Shematski prikaz probacijskih poslova _____	11
Slika 4. Fotografija s izložbe _____	17
Slika 5. Fotografija izložbe _____	18

## POPIS GRAFOVA

Graf 1: Razlika u imidžu probacijske službe između muškaraca i žena _____	26
---	----

## POPIS TABLICA

Tablica 1: Županijska nadležnost Probacijskih ureda _____	9
Tablica 2. Demografski pokazatelji sudionika _____	22
Tablica 3: Radno iskustvo dionika _____	23
Tablica 4: Djelokrug u kojemu dionik radi: _____	23
Tablica 5: Trajanje suradnje dionika s probacijskom službom _____	24
Tablica 6: Imidž probacijske službe _____	24
Tablica 7: Razlika u imidžu probacijske službe s obzirom na spol _____	26
Tablica 8: Duljina suradnje s probacijskom službom _____	27
Tablica 9: Duljina staža sudionika u istraživanju _____	27

Tablica 10: Provedena post hoc analiza _____	28
Tablica 11: Vrijeme uključenosti osuđenika u probaciju _____	28
Tablica 12: Lokacija probacijskih ureda sudionika – osuđenika _____	29
Tablica 13: Učestalost kontakta s probacijskim službenikom _____	29
Tablica 14: Prethodna uključenost u nadzor _____	30
Tablica 15: Imidž probacijske službe _____	30
Tablica 16: Razlika u zadovoljstvu probacijskom službom s obzirom na spol _____	31
Tablica 17. Frekvencije pojmova - dionici _____	32
Tablica 18. Frekvencije pojmova – osuđenici: _____	33
Tablica 19. Kategorije – dionici _____	35
Tablica 20. Kategorije – osuđenici _____	38

## 1. Uvod

Probacijska služba ima vitalnu ulogu u procesu resocijalizacije pojedinaca koji su prekršili zakon te predstavlja ključnu instituciju u sustavu pravosuđa. Njezina svrha nije samo nadzor, nego i pružanje podrške, razvoj vještina i osnaživanje kako bi se počiniteljima kaznenih djela, uključenim u probaciju, omogućio uspješan povratak u društvo. Međutim, iako probacijska služba ima potencijala da značajno doprinosi smanjenju recidivizma i poboljšanju sigurnosti zajednice njezin, imidž često je obilježen stereotipima. Imidž probacijske službe, odnosno percepcija javnost o njenom radu ključan je faktor u njezinom djelovanju i utjecaju na društvo kako bi se postigla uspješna resocijalizacija i povjerenje osoba uključenih u probaciju, ključnih dionika, ali i generalne javnosti u rad službe te rezultate tog rada.

Pozitivan imidž može doprinijeti većem povjerenju građana u rad ove institucije i njihovim metodama rehabilitacije osuđenika. S druge strane negativan imidž može izazvati nepovjerenje otpor ili čak skepticizam prema probacijskoj službi i njenim aktivnostima.

Strah od senzacionalizma te prikazivanja u negativnom kontekstu katalizira zaboravljanje važnosti dobre komunikacije i odnosa s javnošću u području prevencije kriminala, smanjivanja straha od kriminala i pomoći u unapređenju sigurnosti zajednice, koja uključuje i aktivnosti rehabilitacije, resocijalizacije i reintegracije. Kvalitetni odnosi s medijima u prošlosti su pomogli u prolasku počinitelja, odvratanju potencijalnih počinitelja od kriminala te zaštiti žrtava. Nema sumnje kako su različiti apeli za informacije, javna upozorenja i savjeti o prevenciji kriminala koji su diseminirani kroz medije zasigurno spasili živote i prevenirali počinjenja kaznenih djela (McGreevy, 2013).

S obzirom na to da je probacijska služba u Hrvatskoj relativno mlada služba, ovaj rad se fokusira na analizu imidža probacijske službe iz percepcije različitih društvenih aktera, dionika probacijske službe, uključujući i osobe uključene u probaciju (osuđenike). A cilj mu je pružiti sliku trenutnog stanja imidža probacijske službe kako bi se mogle identificirati moguće strategije za unaprjeđenje njezine vidljivosti djelovanja, a posredno i prihvaćanja od građana. Razumijevanje imidža probacijske službe ključno je za izgradnju efikasnih politika i praksi koji će doprinijeti efikasnijoj rehabilitaciji osuđenika, smanjenju recidivizma te unapređenju sigurnosti zajednice.

Proaktivni pristup odnosima s javnošću i medijima mogu pomoći u osvještavanju posebno zbog činjenice što glavna informacija o kriminalu dolazi iz medijskih izvora. Međutim, važno je koristiti medije unutar pažljivo konstruiranih granica s jasnim angažmanom,



protokolom i komunikacijskom strategijom. Imperativ svih strategija mora biti zaštita prava žrtva (McGreevy, 2013). Kao ključni faktori vezani uz imidž probacijske službe identificirani su komunikacija, ponašanje službenika te povjerenje. Povjerenje stvara atmosferu suradnje između probacijske službe, osoba uključenih u probaciju (osuđenika) i društva u cjelini što može olakšati proces rehabilitacije i reintegracije osuđenika u zajednicu, ali ako to izostaje ozbiljno se narušava imidž službe. Očuvanje navedenih faktora zahtijeva transparentnost, dosljednost i efikasnost u radu probacijske službe. Probacijske službe koje su otvorene za komunikaciju, transparentne u svom djelovanju, uključujuće i hrabre imaju mnoge benefite od usvajanja pozitivnog i proaktivnog pristupa medijima i odnosima s javnošću. Odnosi s javnošću i unapređenje vidljivosti probacije neodvojivi su od posla probacijskog službenika jer izostanak navedenog rezultate rada probacije čini nevidljivima i nepoznatima (Kelly, 1983).

## 2. Probacija

Termin probacija dolazi od latinskog glagola „*probare*“ koji u prijevodu na hrvatski jezik znači dokazati, iskušati, testirati. Osim latinskog korijena, riječ probacija nalazimo i u engleskom govornom području. Prema Merriam-Webster rječniku, označava kritički pregled i evaluaciju odnosno podvrgavanje kritičkom pregledu ili evaluaciji; također navedene su i druge definicije probacije: podvrgavanje individue periodu testiranja određene spremnosti (za školovanje ili posao); pridržaj kazne osuđene osobe tijekom kojeg ona dobiva slobodu u slučaju ispravnog ponašanja tijekom nadzora probacijskog službenika ili period u kojem je podvrgnuta probaciji.

Prvi hrvatski zakon o probaciji iz 2009. definira probaciju kao uvjetovanu i nadziranu slobodu počinitelja kaznenog djela tijekom koje službenici probacije provode postupke usmjerene na smanjenje rizika da počinitelj ponovi kazneno djelo (Zakon o probaciji, NN 153/2009). Dok se počinitelj kaznenog djela, osuđenik, zatvorenik, okrivljenik, optuženik, osumnjičenik – ovisno o svojstvu osobe i fazi kaznenog postupka, prema tom zakonu naziva osoba uključena u probaciju.

Prilikom uvođenja sustava probacije u hrvatski pravosudni sustav vodili su se mnogi prijepori oko samog termina te pokušaja pronalaska ekvivalenta navedenom terminu u hrvatskom jeziku. S obzirom na nemogućnost pronalaženja adekvatnog termina u hrvatskom jeziku te globalne prepoznatljivosti probacije upravo u navedenom terminu u široj međunarodnoj zajednici, zaključeno je kako je mnogo više benefita u korištenju termina probacija u odnosu na druge termine, u hrvatskom se kaznenopravnom sustavu koristi taj termin probacija.

Novije verzije Zakona o probaciji (NN 143/2012, 2012.; NN 99/18, 2018.) ne navode definiciju probacije već su usmjerene na objašnjavanje svrhe i sadržaja probacijskih poslova te načina njihovog izvršavanja. Aljinović (2020.) zaključuje kako je probacija originalno bila zamišljena kao uvjetna odgoda kazne zatvora, odnosno sankcija kojom se postizala svrha kažnjavanja bez odlaska počinitelja na služenje zatvorske kazne. Danas probacija obuhvaća puno širi dijapazon intervencija počevši od predistražnog postupka, aktivnosti tijekom istražnog postupka, u postupku odlučivanja o izboru i vrsti kazneno pravne sankcije, provedbi same sankcije te u konačnici postpenalnom prihvatu. Ovakav spektar „probacijskih sankcija“ odgovora svjetskim trendovima i usklađen je sa Standardnim minimalnim pravilima Ujedinjenih naroda za neinstitucionalne mjere (Tokyo Pravila). Također, važno je istaknuti i

novinu koju uvodi posljednji Zakon o probaciji 2018. godine a odnosi se na zaštitni nadzor osuđenika i nakon služenja cjelokupne kazne zatvora što predstavlja presedan u penologiji u smislu postojanja uvjeta i obveza za počinitelja i nakon odsluženja cjelokupne zatvorske kazne.

Uz termin probacija, u praksi i znanosti, koristi se termin alternativne sankcije (Aljinović prema Šeparović, 2021) koji u širem smislu obuhvaća sve one mjere na temelju kojih se osoba ne upućuje na izdržavanje kazne u zatvoru, kojima se izbjegava zatvaranje počinitelja, a može se ostvariti svrha zastrašivanja, rehabilitacije, retribucije ili pravde. Uz termin probacija i alternativne sankcije u međunarodnoj zajednici koriste se još i termini neinstitucionalne sankcije (engl. *non-institutional sanctions*) te sankcije i mjere koje se provode u zajednici (engl. *community measures*).

Vijeće Europe 2010. godine u Preporuci CM/Rec(2010)12 Odbora ministara državama članicama o Probacijskim pravilima Vijeća Europe probaciju definira kao provođenje sankcija i mjera u zajednici definiranih zakonom koje su nametnute počinitelju obuhvaća niz aktivnosti i intervencija koje uključuju nadzor, usmjeravanje i pomoć s ciljem socijalne uključenosti počinitelja, kao i doprinosa zajednici sigurnost.

Krovna organizacija Confederation of European probaciju (CEP) definira kao promociju socijalnog uključivanja počinitelja kroz sankcije i mjere u zajednici. Vizija CEPove probacije u Europi je: “Doprinijeti sigurnijim zajednicama rehabilitacijom i reintegracijom počinitelja i pružanjem najboljih mogućih intervencija za smanjenje prijestupa i utjecaja kriminala” (<https://www.cep-probation.org/about-confederation-of-european-probation/>). Navedeno se može smatrati širom definicijom probacije. Vrlo je izazovno ograničiti se na jedinstvenu definiciju probacije s obzirom na to da različite probacijske službe u Europi i svijetu obavljaju različite poslove te ovisno o tome i same definicije se razlikuju. Pojedine probacijske službe rade isključivo s počiniteljima kaznenih djela, dok druge uz rad s počiniteljima istovremeno rade i sa žrtvama kaznenih djela. Neke unutar svojih sustava imaju i medijaciju, dok druge osim odraslih počinitelja kaznenih djela imaju i maloljetnike.

## 2.1. Razvoj probacijske službe u svijetu

Kroz povijest čovječanstva prisutna je potreba društva za kažnjavanjem pojedinaca koji su prekršili neke društvene norme, ogriješili se o pravila zajednice kojoj pripadaju ili u modernim demokracijama jasno definiramo da se radi o pojedincima koji su počinili kazneno djelo opisano u Kaznenom zakonu. U penologiji i kriminologiji možemo pronaći različite teorije o uzrocima antisocijalnog i devijantnog ponašanja te posljedicama, odnosno reakcijama društva na takvo ponašanje. Možemo zaključiti kako se kažnjavanje pojedinca kroz povijest odvijalo različitim modalitetima, intenzitetima okrutnosti i u okviru različitih teorija, međutim kriminalitet je i dalje prisutan u svim društvima.

Sukladno suvremenim kaznenim politikama možemo uočiti kako kažnjavanje pojedinaca ima dvojaku društvenu ulogu. Prva uloga je zaštititi društvo od pojedinaca koji ugrožavaju druge osobe ili društvene vrijednosti dok je druga poslati poruku pojedincu i okolini o neprihvatljivosti određenog ponašanja, potrebi za korekciju te posljedicama. Hrvatski kazneni zakon (NN 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18, 126/19, 84/21, 114/22, 114/23, 36/24) u uvodnom dijelu objašnjava to kroz svrhu kažnjavanja te navodi kako je svrha kažnjavanja ostvarivanje specijalne i generalne prevencije, odnosno sprečavanje pojedinca da ponovno počini neko kazneno djelo i da se svim pripadnicima društva, uključujući i počinitelja, pošalje jasna poruka o neprihvatljivosti određenog ponašanja i posljedicama.

Stavovi Jeana-Jacquesa Rousseaua, izuzetno su značajni za razumijevanje kaznenih politika. Sukladno njegovoj teoriji društvenog ugovora svaki član društva odriče se dijela svoje slobode u korist zajedničkog dobra i sigurnosti (Golubović, 2013). Navedeni koncept objašnjava legitimitet kaznenih politika u najširem smislu. Dok je za razvoj probacijske službe izuzetno značajna njegova tvrdnja kako se stupanj razvijenosti određenog društva može promatrati na način na koji se odnosi prema svojim najslabijim članovima. Navedeno, u odnosu na koncept socijalnog darvinizma u kojem preživljavaju, odnosno ostvaruju društveni uspjeh i ugled „najsnažniji“ pojedinci (Saik, 2019), podrazumijeva da je potrebno doseći određeni stupanj društvenog razvoja kako bi se društvo moglo baviti svojim „najslabijim“ članovima. Navedeni koncepti djelomično objašnjavaju kasni razvoj rehabilitacijske filozofije u okviru kaznenopravnog sustava.

Podrijetlo uvjetne osude može se pratiti u engleskom kaznenom pravu srednjeg vijeka kada u kaznene prakse pomalo ulaze alternative u dotadašnjim oblicima kažnjavanja. Međutim, ocem probacijske službe i prvim probacijskim službenikom smatra se John Augustus, koji je i

osmislio termin probacija. John Augustus, živio je u Bostonu u 19- om stoljeću, po zanimanju je bio postolar te je smatrao kako je rehabilitacija moguća kroz razumijevanje, ljubaznost i pro-socijalno modeliranje u odnosu na zatvorsku kaznu i osudu. 1841. prilikom ročišta na sudu u Bostonu Augustus se zauzeo za „običnog pijanca“. Tražio je od suda vrijeme u kojem će on pomoći okrivljeniku. Nakon perioda od tri tjedna obojica su došla na sud radi izricanja kazne. Nakon samo tri tjedna promjena na ponašanju i izgledu okrivljenika bila je očita te se navedeni događaj smatra početkom sustava probacije. John Augustus u svojoj volonterskoj karijeri probacijskog službenika jamčio je za 1946 osoba od kojih su gotovo svi ostvarili izuzetne rezultate u smislu promjene ponašanja i socijalne integracije. 1859. godine, godinu dana nakon smrti Augustusa, donesen je i prvi probacijski zakon. Nakon čega se filozofija rehabilitacije i probacije širi na cijelom teritoriju SAD-a i Europe da bi danas bila prisutna u gotovo svim kaznenopravnim sustavima svijeta.

## 2.2. Razvoj probacijske službe u Hrvatskoj

Prvi zakon o probaciji donesen je 2009. godine, međutim za početak rada probacijske službe u Hrvatskoj smatra se 2011. godina kada su s radom započeli prvi probacijski uredi. Krajem 2010. godine otvoren je prvi probacijski ured, 2011. godine još 8 ureda, tijekom 2012. godine otvoreno je 12 probacijskih ureda koji su do 2018. godine pokrivali područje Republike Hrvatske kada su u Vukovaru i Gospiću otvorena još dva probacijska ureda te ih je danas ukupno 14 (Maloić, Brkić, 2019).

Međutim, moramo se vratiti malo dalje u prošlost kako bismo razumjeli kontekst razvoja probacijske službe. Kada se govori o punoljetnim počiniteljima kaznenih djela, uvjetna osuda sa zaštitnim nadzorom i rad za opće dobro prisutni su prije formiranja probacije kao službe. Uvjetna osuda sa zaštitnim nadzorom bila je utvrđena Krivičnim zakonom iz 1976. godine, dok se rad za opće dobro prvo nazivao rad za opće dobro na slobodi, a uveden je u Kazneni zakon 1997. godine kao moguća zamjena za kaznu zatvora. Izvršavanje navedenih alternativnih sankcija bilo je moguće od 1999. godine, temeljem Zakona o izvršavanju zaštitnog nadzora i rada za opće dobro na slobodi. Izvršavanje, sukladno navedenom zakonu, provodili su povjerenici, osobe koje su kao dodatan posao obavljale poslove nadzora temeljem rješenja Ministarstva pravosuđa te je izvršavanje navedenih sankcija bilo u nadležnosti zatvorskog sustava (Aljinović, 2020).

2007. godine provodi se Twinning light projekt u okviru Cardsa 2004 „Tranzicijska podrška razvoju probacije u RH“ tijekom pregovora o pristupanju Republike Hrvatske Europskoj uniji. Zatvorski sustav u tom periodu opterećen je brojnim problemima prvenstveno prekapacitiranošću koja ograničava tretmanski rad, prisutni su i veliki troškovi penalnog sustava, izostaje adekvatan postpenalni prihvata zatvorenika te su sudski postupci izuzetno spori što dovodi u pitanje i samu svrhu kažnjavanja, a kada se pravomoćna sudska odluka, nakon čega još kasnije slijedi odlazak na služenje zatvorske kazne, donosi nakon protoka nekoliko godina od počinjenja kaznenog djela (Kovčo Vukadin, Špero, 2015.)

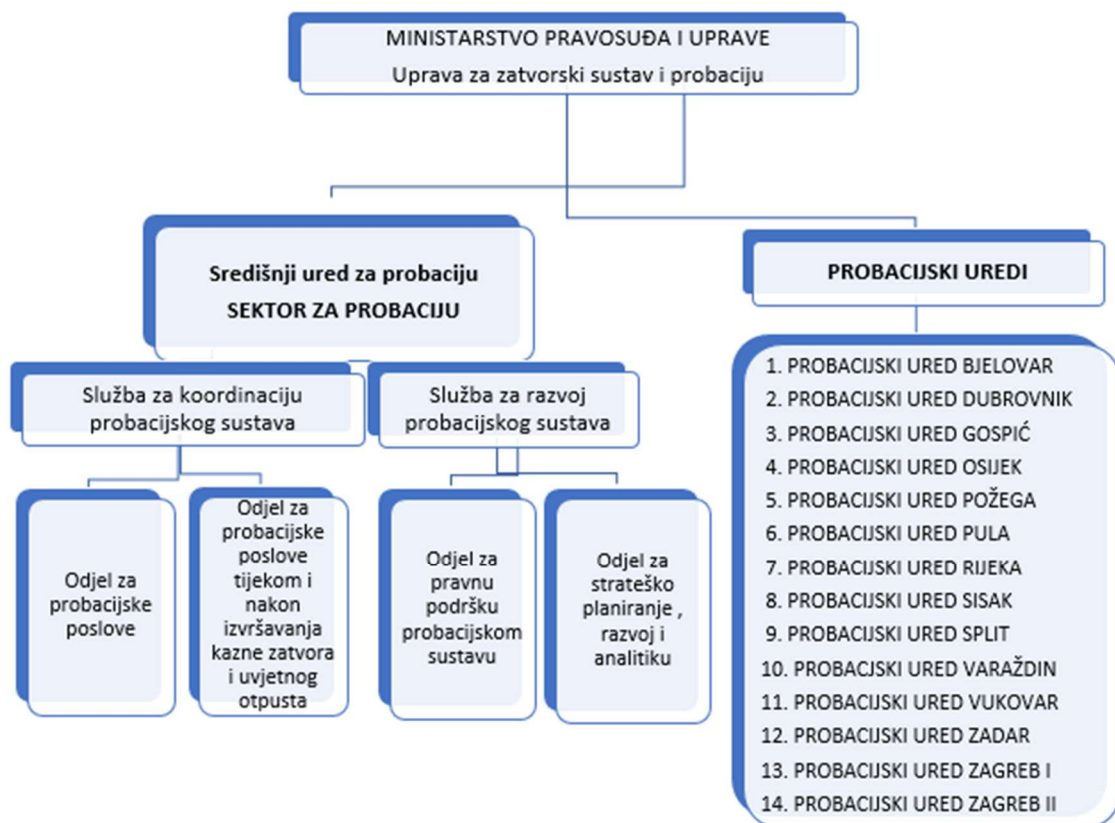
Istodobno, znanstvena istraživanja ukazuju na negativne posljedice i štetu vezanu uz služenje kratkih zatvorskih kazni. Zaključak je da su kratke zatvorske kazne nesvršishodne iz nekoliko razloga u prvom redu jer su prekratke da bi se kroz tretmanski rad s počiniteljem postigla neka promjena, zatim dolazi do gubitka posla kod počinitelja što predstavlja jedan od ključnih preduvjeta za uspješnu rehabilitaciju, nadalje dolazi do pucanja obiteljskih i socijalnih veza, stigmatizacije počinitelja i nerijetko članova njihove obitelji, istovremeno se u penalnim institucijama širi „kriminalna infekcija“ (Milivojević Tomašković 2011.) Konstelacija svih navedenih faktora rezultirala je donošenjem strategije ustrojavanja probacijske službe 2008.-2012. Tijekom perioda 2009.-2011. provedeni su natječaji za zapošljavanje, provedene edukacije budućih probacijskih službenika te opremljeni probacijski uredi koji počinju s radom. 2011. započinje s provedbom Projekt IPA 2008 “Razvoj probacijskog sustava u Republici Hrvatskoj” u okviru kojeg su probacijski službenici bili intenzivno uključeni u izobrazbu te je izrađen Probacijski informacijski sustav, aplikacija kojim je umrežena cijela Probacijska služba u Hrvatskoj (Kovčo Vukadin, Špero 2015.).

### 2.3. Organizacijska struktura probacijske službe u Hrvatskoj

Probacijska služba u Hrvatskoj aktualno djeluje unutar Ministarstva pravosuđa i uprave, unutar Uprave za zatvorski sustav i probaciju. Na čelu Uprave za zatvorski sustav i probaciju je ravnatelj dok je na čelu sektora za probaciju načelnik. Sektor za probaciju sastoji se od Središnjeg ureda te 14 probacijskih ureda na području Republike Hrvatske. Središnji ured za probaciju predstavlja Sektor za probaciju kojeg čine Služba za koordinaciju i Služba za razvoj probacijskog sustava. Služba za koordinaciju probacijskog sustava ima dva odjela: Odjel za probacijske poslove i Odjel za probacijske poslove tijekom i nakon izvršavanja kazne zatvora i

uvjetnog otpusta, dok Služba za razvoj probacijskog sustava u svojoj nadležnosti ima Odjel za pravnu podršku probacijskom sustavu i Odjel za strateško planiranje, razvoj i analitiku.

Prema Izvješću o radu probacijske službe 2022. godine središnji ured za probaciju prati, unaprjeđuje i nadzire zakonitost rada i postupanja u probacijskim uredima te provodi nadzor nad radom probacijskih ureda, prati i proučava primjenu propisa o izvršavanju probacijskih poslova, neposredno poduzima ili nadležnim tijelima predlaže mjere za poboljšanje probacijskog sustava, prikuplja i obrađuje statističke podatke.



*Slika 1. Organigram probacijske službe*

Na teritoriju Republike Hrvatske djeluje 14 Probacijskih ureda koji nadležnošću odgovaraju nadležnosti Županijskih sudova. Svaki probacijski ured pokriva teritorijalno različito područje, od jedne do tri županije, prema tablici u nastavku.



Slika 2. Teritorijalna nadležnost Probacijskih ureda

Tablica 1. Županijska nadležnost Probacijskih ureda

Probacijski ured	Područja nadležnosti - županije
Probacijski ured Bjelovar	BJELOVARSKO-BILOGORSKA, KOPRIVNIČKO-KRIŽEVAČKA
Probacijski ured Dubrovnik	DUBROVAČKO-NERETVANSKA
Probacijski ured Gospić	LIČKO-SENJSKA, KARLOVAČKA
Probacijski ured Osijek	OSJEČKO-BARANJSKA
Probacijski ured Požega	POŽEŠKO-SLAVONSKA, BRODSKO-POSAVSKA, VIROVITIČKO-PODRAVSKA
Probacijski ured Pula	ISTARSKA
Probacijski ured Rijeka	PRIMORSKO-GORANSKA
Probacijski ured Sisak	SISAČKO-MOSLAVAČKA
Probacijski ured Split	SPLITSKO-DALMATINSKA
Probacijski ured Varaždin	VARAŽDINSKA, MEĐIMURSKA
Probacijski ured Vukovar	VUKOVARSKO-SRIJEMSKA
Probacijski ured Zadar	ZADARSKA, ŠIBENSKO-KNINSKA
Probacijski ured Zagreb I	GRAD ZAGREB
Probacijski ured Zagreb II	ZAGREBAČKA, KRAPINSKO-ZAGORSKA



## 2.4. Poslovi probacijske službe

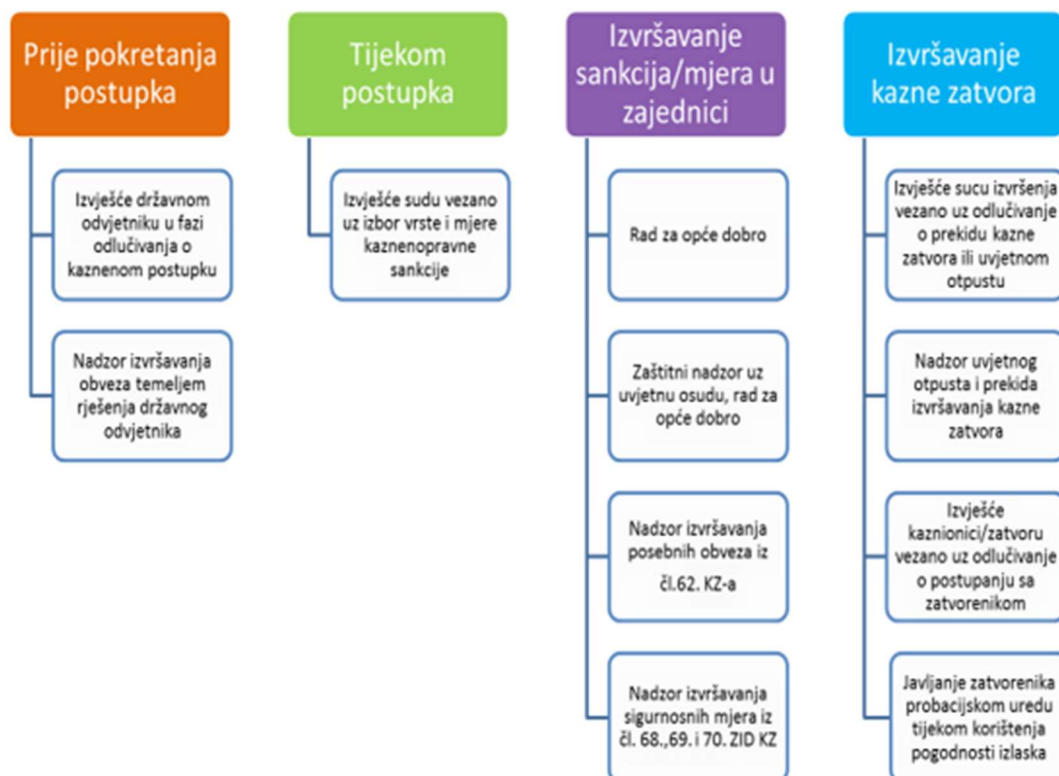
Zakon o probaciji (NN 99/18) i Pravilnik o načinu obavljanja probacijskih poslova (NN 68/2019) navode kako su probacijski poslovi od posebnog interesa za Republiku Hrvatsku, a obavljaju se radi zaštite društvene zajednice od počinitelja kaznenog djela, njegove resocijalizacije i reintegracije u zajednicu utjecanjem na rizične čimbenike koji su povezani s činjenjem kaznenih djela.

Također, navedeni pravni izvori definiraju osobu uključenu u probaciju kao svaku punoljetnu osobu prema kojoj se provode probacijski poslovi, a koja ima prebivalište ili boravište u Republici Hrvatskoj. Probacijske poslove obavljaju probacijski službenici u probacijskim uredima i na terenu radom koji uključuje suradnju s različitim organizacijama te domove osoba uključenih u probaciju i njihovih obitelji. Poslovi se obavljaju na temelju zahtjeva, pravomoćnih i izvršnih odluka suda ili zahtjeva odnosno odluka državnog odvjetnika te kaznionica ili zatvora, pojedinačno za svaku osobu uključenu u probaciju.

Probacijski službenici djelatnici su Ministarstva pravosuđa i uprave, stručnjaci su iz područja socijalne pedagogije, socijalnog rada, psihologije, prava te drugih društveno-humanističkih struka koji osim formalnog obrazovanja imaju dodatne edukacije za rad s osobama uključenim u probaciju te specifičnim kategorijama osoba uključenih u probaciju.

Zakon o Probaciji (NN 99/18) daje konkretan popis probacijskih poslova:

1. izrada izvješća: na zahtjev državnog odvjetnika, suda, suca izvršenja, kaznionica odnosno zatvora te tijela nadležnog za uvjetni otpust
2. nadzor izvršavanja obveza prema rješenju državnog odvjetnika
3. organiziranje i nadziranje izvršavanja uvjetne osude i djelomične uvjetne osude s posebnom obvezom i/ili zaštitnim nadzorom i/ili sigurnosnom mjerom koju nadzire probacijsko tijelo
4. organiziranje i nadziranje izvršavanja sigurnosnih mjera iz nadležnosti probacije
5. organiziranje i nadziranje izvršavanja rada za opće dobro
6. izvršavanje uvjetnog otpusta uz koji je izrečen zaštitni nadzor i/ili posebna obveza
7. sudjelovanje u izvršavanju prekida kazne zatvora
8. nadzor korištenja pogodnosti izlaska tijekom izvršavanja kazne zatvora.



Slika 3. Shematski prikaz probacijskih poslova

Na kraju 2022. godine u Sektoru za probaciju bilo je zaposleno 97 službenika, od toga 11 službenika u Središnjem uredu, a 86 u probacijskim uredima. U probacijskim uredima radi 14 voditelja probacijskih ureda, 14 upravnih/stručnih referenata i 58 probacijskih službenika (stručni suradnici, stručni savjetnici i viši stručni savjetnici).

### 3. Ključni teoretski koncepti u području probacije i rehabilitacije

Sukladno izvješću o radu probacijske službe za 2022. godinu vidljivo je kako Hrvatska probacijska služba podjednako naglasak stavlja na socijalnu integraciju počinitelja kaznenog djela i na zaštitu zajednice, nastoji omogućiti informirano, kvalitetno i učinkovito donošenje odluka vezano uz počinitelje kaznenih djela, prevenirati potencijalni recidiv te utjecati na okolnosti koje su doprinijele počinjenju kaznenog djela i mogle bi pridonijeti kriminalnom povratu. Istodobno poduzima aktivnosti koje doprinose socijalnoj integraciji zatvorenika odnosno osuđenika u zajednicu i na taj način unaprjeđuje sigurnost zajednice.

U obavljanju svojih zadataka probacijska služba slijedi načela prakse utemeljene na dokazima odnosno primjenjuje pristupe, modele i tehnike koji su se prema rezultatima znanstvenih istraživanja pokazala učinkovita u smanjenju recidivizma.

#### 3.1. Model rizika-potreba-responzivnosti

Teoretski okvir u području kriminologije koji se fokusira na povezanost između razine rizika pojedinca i odgovarajućih intervencija. Ovaj model prepoznaje dinamičke (promjenjive) faktore u odnosu na statičke (nepromjenjive) te smatra da se rizikom može upravljati radom s pojedincima na područjima na kojima je prisutan rizik, odnosno potreba, naglašava potrebu za individualizacijom intervencija, odnosno usmjeravanjem intervencija u onom području gdje je prisutan rizik te u onom opsegu u kojem je rizik prisutan kako bi se postigla optimalna efikasnost u prevenciji i intervenciji (Andrews, Bonta, 2010). Tri su temeljna načela modela rizik-potreba-responzivnost: procjena kriminogenog rizika, koja obuhvaća identifikaciju rizika i njihov intenzitet, smatra se da intenzitet tretmana treba odgovarati razini procijenjenog rizika, pri čemu najveći broj i intenzitet intervencija treba biti usmjeren prema najrizičnijim počiniteljima; usmjerenost na kriminogene potrebe, naglašava da tretmanski ciljevi trebaju proizlaziti iz kriminogenih potreba, to jest potreba funkcionalno povezanih s činjenjem kaznenih djela. Tretmanske intervencije je treba usmjeriti prema dinamičkim čimbenicima rizika; uvažavanje responzivnosti, pri odabiru i provođenju tretmanskih intervencija, u svrhu osiguravanja učinkovitosti tretmana. Nužno je uvažavati čimbenike responzivnosti koji se odnose na osobna obilježja počinitelja i na kontekstualna obilježja (Clark, 2005; Bourgon i Bonta, 2014).

Model rizika- potreba-responzivnosti jedan je od najšire zastupljenih modela u radu probacije.

### 3.2. Model dobrih života

Model dobrih života (engl. *good lives model*) je rehabilitacijski pristup u radu s počiniteljima kaznenih djela koji se temelji na prednostima i na ideji da trebamo izgraditi sposobnosti i snage kod ljudi kako bismo smanjili njihov rizik od ponovnog prijestupa. Prema modelu dobrih života, ljudi čine kaznena djela jer pokušavaju postići ili ostvariti neku vrijednost u svom životu. Činjenje kaznenog djela sukladno ovom modelu je zapravo proizvod želje za nečim što je inherentno ljudsko i normalno. Počinitelj ne može, iz različitih razloga, postići željene ciljeve na prosocijalne načine te ih ostvaruje kršeći zakon. Drugim riječima, kriminalno ponašanje predstavlja neprilagodljiv pokušaj zadovoljenja životnih vrijednosti (Ward i Maruna, 2007).

Ovom se paradigmom poseban naglasak stavlja na proces promjene, pri čemu se ističe kako taj proces uključuje kontinuirano donošenje odluka na individualnoj razini, te da je stoga nužno uvažiti percepciju samog počinitelja o njegovim vlastitim teškoćama i potrebama (Maloić, 2016). Rad s osuđenima treba usmjeriti na unaprjeđenje osobnog funkcioniranja osuđenika, a ne samo na rad na uklanjanju ili upravljanju problemima, kao da je cjeloživotno ograničavanje vlastite aktivnosti jedini način da se izbjegne počinjenje kaznenog djela.

Tretmanski rad usmjeren je na unaprjeđenje znanja, vještina, prilika i resursa potrebnih za zadovoljenje životnih vrijednosti na način na koji ne šteti drugima. Osobe uključene u probaciju, baš kao i drugi građani koji nisu prekršili zakon aktivno nastoje zadovoljiti svoje potrebe sredstvima koja su im dostupna. Kroz tretmanski rad u okviru ovog modela posvećuje se dvostruka pažnja unutarnjim vrijednostima i životnim prioritetima te vanjskim čimbenicima usmjerenim na prevenciju recidiva.

#### 4. Imidž probacijske službe

Uprava za zatvorski sustav i probaciju, Ministarstva pravosuđa i uprave ima monopol u području provedbe sankcija počinitelja kaznenih djela. Sukladno Kaznenom zakonu (NN 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18, 126/19, 84/21, 114/22, 114/23, 36/24.) u Republici Hrvatskoj ako ste pravomoćno osuđeni za počinjenje kaznenog djela dvije su moguće vrste kazni novčana kazna i kazna zatvora. Kazna zatvora, zatim drugim pravnim institutima, može biti zamijenjena za neku alternativnu sankciju, uvjetnu osudu, rad za opće dobro uz koje mogu biti izrečene posebne obveze, sigurnosne mjere i zaštitni nadzor. Provedba zatvorskih i alternativnih sankcija u nadležnosti je Ministarstva pravosuđa i uprave, Uprave za zatvorski sustav i probaciju. Ni jedna druga organizacija nema nadležnost u provedbi kazni te iz navedenog razloga možemo reći kako se radi o monopolističkoj organizaciji. Osim činjenice da se radi o monopolističkoj organizaciji također se radi i o institucijama u kojima iz različitih razloga vrijede posebna pravila u području izvještavanja, zaštite osobnih podataka, zaštite prava žrtva, zabrane fotografiranja i snimanja što dodatno doprinosi ograničenjima u pristupu informacijama.

U takvom kontekstu kompleksno je i izazovno upravljati odnosima s javnošću te raditi na imidžu službe koja je usmjerena na rehabilitaciju u zajednici, posebno kada se tom kontekstu doda i penalni populizam (Milivojević Tomašković 2010) te ozbiljnost i težina posljedica pojedinih kaznenih djela. McGreevy (2013) ističe kako je ključni problem vezan uz sankcije koje se provode u zajednici neznanje.

Promatrajući modele upravljanja odnosima s javnošću, analizirajući objave u medijima, komunikaciju, ponašanje probacijske službe možemo prepoznati u Gruing-Huntovim modelima upravljanje probacijske službe odnosima s javnošću u dvosmjernom asimetričnom modelu. Komunikacija između službe i javnosti jest dvosmjerna te postoji povratna informacija (feedback) između javnosti i organizacije, međutim navedeni odnos i dalje nije ravnopravan (Tomić, Milas, Kovačević, 2007). Možemo vrlo jasno prepoznati neke od elementa navedenog modela a, možemo u određenim aspektima vidjeti pomak ka dvosmjernom simetričnom modelu. Elementi asimetričnog modela koje možemo prepoznati su interna orijentacija, zatvorenost sustava, elitizam i centralizacija autoriteta, dok u odnosu na djelotvornost vidimo kako je služba otvorena ka inovacijama, međutim i dalje je generalno usmjerena na djelotvornost, a otvorena je prema promjenama te ih generira u o području svog djelovanja, dok centralizacija autoriteta postoji, jasno je vidljiva i autonomija zaposlenika. Prisutni elementi

dvosmjernog simetričnog modela su holizam, jednakost, autonomija, inovacije i decentralizacija menadžmenta. Možemo zaključiti kako se upravljanje odnosima s javnošću nalazi na kontinuumu između dvosmjernog asimetričnog modela i dvosmjernog simetričnog modela, obzirom na prirodu, djelokrug i svrhu same službe, pretpostavka je kako drastičniji pomak prema dvosmjernom simetričnom modelu nije moguć, ali ni poželjan.

Tomić (2023) imidž definira kao „predodžbu ili sliku o nečemu. Psihološko-sociološku kategoriju koja predstavlja ukupnost dojmova koje je o pojedincu, poduzeću, korporaciji instituciji pa i čitavoj državi stekla javnost.“ Međutim, Jugo (2017) nudi plastičniji opis imidža te ga opisuje u odnosu na drugi pojam – ugled. Navodi kako je imidž jedna fotografija nekog trenutka, dok kada govorimo o ugledu govorimo o zbirci fotografija. Za potrebe ovog rada fokusirati ćemo se na jedan trenutak, jedne fotografije.

#### 4.1. Dionici probacijske službe

Kao što je već navedeno, probacijska služba nastoji rehabilitirati, socijalno uključiti počinitelje kaznenih djela u zajednicu s krajnjim ciljem unaprjeđenja sigurnosti zajednice. Navedeno ona ne može ostvariti samostalno već se oslanja na dionike. Dionike možemo definirati kao „ljude, skupine i organizacije koji svojim djelovanjem ili odustajanjem utječu (odnosno, mogu utjecati) na uspjeh ili neuspjeh jedne središnje organizacije i ljude, skupine i organizacije na koje ta središnja organizacija svojim djelovanjem ili odustajanjem utječe (odnosno, može utjecati)“ (Tomić prema Verčić, 2023).

Dionici probacijske službe iznimno su heterogena skupina, uključuju zaposlenike, osobe uključene u probaciju (osuđenike), druge službe Ministarstva pravosuđa i uprave (zatvorski sustav, podršku žrtvama i svjedocima, službu za elektronički nadzor i sl.), sudove, policiju, državno odvjetništvo, zavode za socijalnu skrb, zdravstvene institucije, različite udruge i tijela javne vlasti na području cijele Republike Hrvatske. Također, važno je u dionike uključiti i obitelji osoba uključenih u probaciju, donositelje političkih odluka te medije.

Dionici probacijske službe aktivno su uključeni u rad službe te bi bez međusobne suradnje i komunikacije rad probacijske službe bio nemoguć. Ilustracije radi, rad za opće dobro jedna je od najčešće izrečenih sankcije u radu probacijske službe. Rad za opće dobro moguć je kao zamjena kazne zatvora do 1 godine i može se izreći u maksimalnom trajanju od 730 sati. Probacijski službenik u radu s osobnom uključenom u probaciju nakon što uzme u obzir sve

specifičnosti same osobe (radni status, obiteljsku situaciju, zdravstveno stanje, prirodu kaznenog djela, mjesto prebivališta, specifična znanja i vještine) u lokalnoj zajednici pronalazi adekvatnu pravnu osobu – radi se o tijelu javne vlasti ili organizaciji civilnog društva s kojom Ministarstvo pravosuđa i uprave ima sklopljen ugovor o suradnji. U dogovoru s pravnom osobom, osoba uključena u probaciju raspoređuje se na rad u određenu pravnu osobu gdje izvršava sankciju. Probacijski službenik u kontinuiranom je kontaktu s predstavnicima pravne osobe i osobom uključenom u probaciju radi koordinacije i nadzora izvršavanja sankcije. Do sada je kroz izvršavanje navedene sankcije odrađeno ukupno 4.418.617 sati rada za opće dobro. Nadalje, tijekom izvršavanja sigurnosnih mjera liječenja od ovisnosti i psihijatrijskog liječenja probacijska služba surađuje s brojnim zdravstvenim institucijama u kojima se provodi liječenje te paralelno uz koordinaciju i suradnju samog liječenja (kontaktira s psihijatrima, psiholozima i drugim djelatnicima zdravstvenih ustanova gdje se provodi ambulantno ili stacionarno liječenje) s osobama uključenim u probaciju, rade na unaprjeđenju motivacije za promjenu, održavanju motivacije za liječenjem te osnaživanju samih osoba uključenih u probaciju. Iz navedenih primjera vidljivo je kako je sinergija različitih sustava i suradnja dionika *conditio sine qua non* uspješne rehabilitacije i socijalnog uključivanja odnosno sama srž rada probacijske službe, odnosno, dionici probacijske službe u jednom dijelu predstavljaju glavne aktere procesa rehabilitacije.

#### 4.2. Probacija u medijima

Generalno je vrlo malo istraživanja i radova u području medija i rehabilitacije. Kada u jednadžbu dodamo i činjenicu da se radi o zaista mladoj službi ne čudi činjenica kako je na ovom području u Hrvatskoj provedeno jedno znanstveno istraživanje „Prikaz razvoja hrvatske probacijske službe kroz objave u tiskanim medijima“ (Sučić, 2016). Provedena je analiza sadržaja članaka objavljenih u tiskanim medijima u periodu 2009.-2013. vezano uz probacijsku službu. Analizirano je ukupno 309 članaka te su zaključci provedenog istraživanja kako probacija nije glavna tema već se pojavljuje kao sporedna tema u okviru nekih drugih tema u kaznenopravnom području te je površno prezentirana. Medijska vidljivost probacije u Hrvatskoj je niska, međutim zbog nedostatka komparativnih analiza medijske vidljivosti drugih područja u kaznenopravnom sustavu potrebno je ograditi se od navedenog zaključka. O probaciji je pisano većinom u pozitivnom i neutralnom tonu uz blagi zaokret u kasnijim člancima prema negativnom te su kao ključni zagovaratelji probacije identificirani političari (Sučić, 2016).

Izostanak vidljivosti probacijske službe u medijima uočen je kao izazov na koji je probacijska služba nastojala odgovoriti u okviru projektnih aktivnosti „Podrška daljnjem razvoju i jačanju probacijske službe u Republici Hrvatskoj“ prijelaznog instrumenta pomoći *Transition facility* financiranog od strane Europske Komisije (Špero, Brkić, 2021) . U okviru navedenog projekta cijela jedna komponenta bila je usmjerena na unaprjeđenje vidljivost probacijske službe. Metodom photovoice-a u kojoj su sudjelovali probacijski službenici i osobe uključene u probaciju prikupljene su fotografije na temu „Probacija: Proživljena iskustva“ navedene fotografije su izrađene u velikom formatu te je organizirana izložba 25. - 30. travnja 2017. godine, na Trgu Nikole Šubića Zrinskog, Park Zrinjevac gdje je generalna javnost mogla vidjeti fotografije i upoznati se s probacijom.



Slika 4. Fotografija s izložbe





Slika 5. Fotografija izložbe

U odnosu na početke razvoja probacijske službe možemo primijetiti značajne napretke te proaktivan pristup same službe prema medijima. Službenici i rukovodstvo službe odazivaju se na medijske pozive. Web stranica Ministarstva pravosuđa i uprave redovito objavljuje sadržaje vezane uz rad probacijske službe. Međutim, medijski prikazi probacijske službe često su površni, senzacionalistički, ignorirajući kompleksnost njezine uloge u rehabilitaciji počinitelja kaznenih djela i zaštiti društva. Umjesto da se fokusiraju na individualne priče uspjeha ili izazove u socijalnom uključivanju s kojima se susreću osuđenici, mediji često preferiraju dramatične naslove koji perpetuiraju negativne stereotipe. I dalje je prisutna potreba za usklađivanjem medijske percepcije s realnom ulogom probacijske službe kako bi se promicala odgovorna informiranost i podrška njezinom radu u zajednici (Sučić, 2016).

#### 4.3. Međunarodna suradnja

Razvoj probacijske službe u Hrvatskoj prati snažna podrška međunarodne zajednice prvenstveno kroz financijsku podršku ostvarenu kroz projekte. Činjenica da je kasno uvedena u Hrvatski kaznenopravni sustav omogućila je Hrvatskoj probaciji učenje iz tuđih iskustava te uzimanje najbolje međunarodne prakse. U proteklih 13 godina kroz različite projekte ostvarila je dugotrajnu suradnju sa stručnjacima iz Velike Britanije, Španjolske, Rumunjske, Njemačke i Norveške.

U listopadu 2019. godine u Irskoj, na 13. godišnjoj skupštini Europskog udruženja za probaciju (Confederation of European Probation – CEP), Hrvatskoj probacijskoj službi uručena je nagrada CEP Awards u kategoriji: “Razvoj nacionalne probacijske službe”. Priznanje na svjetskoj razini u području izgradnje probacijske službe iskazano je i na način da je UNAFEI (United Nations Asia and Far East Institute for the Prevention of Crime and the Treatment of Offenders), tijekom 14. UN-ova kongresa o sprječavanju kriminala i kaznenom pravosuđu „United Nations Congress on Crime Prevention and Criminal Justice“, u program kongresa uvrstio prezentaciju „Uvođenje probacijskog sustava korak po korak“ o načinu uvođenja profesionalne probacijske službe u kaznenopravni sustav Republike Hrvatske kao predstavnika probacije iz Europe (Špero, Brkić 2021).

Aktualno Hrvatska probacijska služba zauzima razinu profesionalnosti koja je prepoznata i izvan granica Republike Hrvatske. Započela je kao primatelj znanja, međutim vrlo brzo postaje pružatelj. Hrvatski probacijski praktičari sudjeluju kao vanjski eksperti na brojnim međunarodnim projektima, redovito sudjeluju na stručnim sastancima radnih skupina, seminarima, konferencijama i drugim aktivnostima Vijeća Europe, Europske unije i CEP-a vezanim uz sve za probaciju relevantne teme. Organizatori su različitih konferencija, seminara i radionica. Jedan od dokaza kompetencija stručnjaka Hrvatske probacije je činjenica kako je aktualna glavna tajnica CEPa gđa. Jana Špero koja je dobar dio svoje karijere izgradila u probacijskom sustavu Republike Hrvatske.

## 5. Metodologija

Cilj ovog rada je prikazati stvarnu ulogu probacijske službe u Hrvatskoj unutar kaznenopravnog sustava u odnosu na željenu ulogu te kao cilj istraživanja utvrditi i analizirati percepciju i komunikaciju probacijske službe od strane probacijskih službenika, osoba uključenih u probaciju te dionika probacijske službe. Suglasnost za provedbu istraživanja dobivena od strane ravnatelja Uprave za zatvorski sustav i probaciju.

Istraživačka pitanja su:

- 1) Kakav je imidž probacijske službe među ključnim dionicima?
- 2) Postoje li razlike u percepciji probacijske službe s obzirom na sociodemografske karakteristike dionika?
- 3) Koja ključna obilježja dionici identificiraju s probacijskom službom?

Hipoteza:

H Ključni dionici probacijske službe pozitivno percipiraju probacijsku službu

Za potrebe ovog istraživanja konstruirana su dva anketna upitnika, jedan za osobe uključene u probaciju i drugi za dionike probacijske službe koji obuhvaća i probacijske službenike. Upitnik za osobe uključene u probaciju distribuiran je probacijskim uredima te je ponuđen za ispunjavanje osobama uključenim u probaciju. Istaknuta je napomena kako ispunjavanje ili odbijanje ispunjavanja te rezultati ni na koji način neće utjecati na izvršavanje sankcije. Međutim, prilikom interpretacije rezultata treba uzeti u obzir ako se radi o osobama koje su aktualno uključene u probaciju te kako bi se objektivniji rezultati dobili ukoliko bi se u uzorak uključile one osobe koje više nisu pod nadzorom probacijske službe. Valja istaknuti i subjektivnost u odabiru ispitanika kome je upitnik bio ponuđen na popunjavanje. Dio osoba uključenih u probaciju odbio je ispunjavanje upitnika, ali nemamo informacije o razlozima i broju odbijanja.

Upitnik namijenjen dionicima pripremljen u online formi te distribuiran koristeći Google Forms. Potrebno je napomenuti kako je upitnik prigodno distribuiran te su ga popunile osobe koje imaju iskustvo suradnje s probacijskim uredom, osim u području socijalne skrbi gdje je upitnik distribuiran na generičku adresu Zavoda za socijalnu skrb na nacionalnoj razini s molbom da se distribuira djelatnicima te iz ovog područja imamo i najveći broj ispunjenih upitnika.

Oba obuhvaćena uzorka su prigodni te se rezultati ne mogu generalizirati, ali su značajni za cilj ovog rada, planiranje budućih aktivnosti i strategija probacijske službe u području vidljivosti te eventualnih daljnjih istraživanja na ovom području. Ukupno je u istraživanju sudjelovalo 358 dionika te 122 osuđenika.

Obrada podataka provedena je kombinacijom kvantitativnih i kvalitativnih metoda. Kvantitativna obrada uključivala je deskriptivnu statistiku i inferencijalnu statistiku dok je kvalitativna obrada uključivala kategorizaciju pojmova te fokus grupu u kojoj je sudjelovalo 7 sudionika. Sudionici fokus grupe probacijski su službenici Probacijskog ureda Zagreb I i II. Probacijski ured Zagreb I i II imaju najveći broj službenika te predmeta u Republici Hrvatskoj. Svi službenici navedenih ureda bili su pozvani na mogućnost uključivanja u fokus grupu te se odazvalo 7 sudionika koji su po struci sociolozi, socijalni radnici, socijalni pedagozi te psiholozi.

## 6. Rezultati i diskusija

### 6.1. Kvantitativna analiza

Kvantitativna obrada uključivala je deskriptivnu i inferencijalnu statistiku. Deskriptivna statistika se odnosila na sređivanje rezultata, izračunavanje mjera centralne tendencije i mjera varijabiliteta, prikaz minimalnog i maksimalnog. Inferencijalna statistika uključivala je provedbu t-testova i analiza varijanci kojima se testirala razlika u stavu i percepciji probacijske službe u odnosu na neke demografske pokazatelje. Vrijednosti su se smatrale statistički značajnima ako su bile manje od 0,05 ( $p < 0,05$ ). Prilikom analize podataka korišten je program za statističku obradu podataka IBM SPSS Statistics 25.0.

*Tablica 2. Demografski pokazatelji sudionika*

Spol	Dionici (%)	Osuđenici (%)
Muški	85 (23,7)	105 (86,1)
Ženski	272 (76)	16 (13,1)
Bez odgovora	1 (0,3)	1 (0,8)
Ukupno	358	122

Dob	Ukupno	Aritmetička sredina	Standardna devijacija	Minimalni rezultat	Maksimalni rezultat
Dionici	334*	46,63	10,21	24	72
Osuđenici	120**	42,83	11,42	22	71

\*nedostaje 24 odgovora

\*\*nedostaje 2 odgovora

Tablica 3: Radno iskustvo dionika:

	Ukupno	%
Manje od 5 godina	27	7,5
Između 5 i 10 godina	43	12
Više od 10 godina	92	25,7
Više od 20 godina	192	53,6
Bez odgovora	4	1,1
Ukupno	358	100

Tablica 4: Djelokrug u kojemu dionik radi:

	Ukupno	%
Sud	23	6,4
DORH	6	1,7
MUP	24	6,7
Socijalna skrb	117	32,7
Zdravstvo	12	3,4
Akadska zajednica	12	3,4
Civilni sektor	26	7,3
Tijela javne vlasti	21	5,9
Probacijska služba	47	13,1
Zatvorski sustav	41	11,5
Ostalo	28	7,8
Bez odgovora	1	0,3
Ukupno	358	100

Tablica 5: Trajanje suradnje dionika s probacijskom službom:

	Ukupno	%
Manje od 1 godine	27	7,5
Od 1 do 3 godine	45	12,6
Od 3 do 5 godina	45	12,6
Više od 5 godina	172	48,0
Ne surađujem s probacijskom službom	58	16,2
Bez odgovora	11	3,1
Ukupno	358	100

Tablica 6: Imidž probacijske službe:

	Ukupno	Minimalni rezultat	Maksimalni rezultat	Aritmetička sredina	Standardna devijacija
Probacijska služba obavlja poslove na vrijeme u rokovima.	347	1	5	4,35	,854
Probacijski službenici komuniciraju pristojno i s poštovanjem prema kolegama i osobama uključenim u probaciju.	351	1	5	<b>4,58</b>	,728
Kvaliteta rada probacijske službe utječe pozitivno i na kvalitetu mog rada.	349	1	5	4,17	,967
Smatram da rad probacijske službe doprinosi rehabilitaciji počinitelja kaznenih djela.	353	1	5	4,10	,916
Smatram da rad probacijske službe utječe pozitivno na promijene ponašanja počinitelja kaznenih djela.	350	1	5	3,91	,924

Smatram da rad probacijske službe rezultira smanjenjem stope recidivizma.	349	1	5	3,70	,997
Kada zovem telefonom lako stupim u kontakt s probacijskim službenikom/službenicom ili osobom koja ga/ju mijenja.	345	1	5	4,46	,856
Mislim da probacijski službenik/ca ima potrebna znanja, vještine i kompetencije za posao koji obavlja.	346	1	5	4,43	,811
Kada imam problem tražim pomoć probacijskog službenika/ce, ukoliko je problem u njihovoj domeni.	349	1	5	4,32	,957
Smatram da u probacijskoj službi rade stručnjaci kojima je stalo do počinitelja kaznenih djela s kojima rade.	348	1	5	4,26	,874
Ponekad rad probacijske službe meni osobno generira dodatan nepotreban posao.	348	1	5	<b>3,58</b>	1,309
Smatram da su stručnjaci koji rade u probacijskoj službi motivirani za rad i usmjereni na traženje rješenja.	350	1	5	4,23	,911
Imidž ukupno	327	1,75	5	4,16	,644

U tablici 6. prikazani su rezultati na pojedinačnim česticama koje opisuju viđenje dionika različitih aspekata te usluga probacijske službe. Najviši rezultat postignut je na čestici: „*Probacijski službenici komuniciraju pristojno i s poštovanjem prema kolegama i osobama uključenim u probaciju.*“ ( $M=4,58$ ;  $SD=0,73$ ), što bi značilo da dionici najviše vrednuju komunikacijskim aspekt probacijske službe. Čestica koja je imala najniži prosjek odgovora bila je: „*Ponekad rad probacijske službe meni osobno generira dodatan nepotreban posao.*“ S obzirom na to da je viši stupanj slaganja s ovom česticom značio niži stupanj zadovoljstva, u



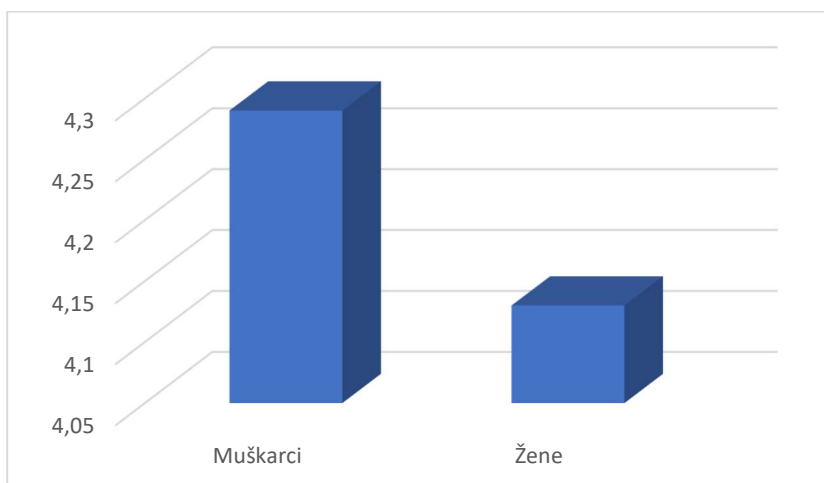
samoj obradi ta je čestica rekodirana kako bi se uskladila s ostalim česticama na skali. Nakon rekodiranja, viši stupanj slaganja značio je da se dionik u manjoj mjeri složio sa samom česticom, tako da najniži rezultat nije neobičan. Također, izračunat je ukupan rezultat na cijeloj Skali, koji je rezultat zbroja svih čestica podijeljenih s brojem tih čestica. Dakle, ukupan rezultat na Skali Imidž je 4,16, što bi značilo da dionici uglavnom pozitivno percipiraju probacijsku službu u općenitom smislu, odnosno da je imidž probacijske službe pozitivan. Rezultati Skale Imidž potvrđuju postavljenu hipotezu istraživanja, odnosno imidž probacijske službe je  $\geq 4$ .

Tablica 7: Razlika u imidžu probacijske službe s obzirom na spol:

Spol	Ukupno	Aritmetička sredina	Standardna devijacija	t	p
Muški	79	4,29	,56	1,97	,05*
Ženski	248	4,13	,67		

\* $p < 0,05$ ;  $N = 327$

Zanimala nas je razlika u imidžu probacijske službe s obzirom na spol dionika. Vidljivo je kako su muškarci statistički značajno pozitivnije percipiraju probacijsku službu ( $M = 4,29$ ;  $sd = ,56$ ) od ženskih sudionica ( $M = 4,13$ ;  $sd = ,67$ ).



Graf 1: Razlika u imidžu probacijske službe između muškaraca i žena

Zanimalo nas je i postoje li neke razlike u imidžu probacijske službe s obzirom na duljinu suradnje s dionicima. Jedna od mogućnosti odgovora bila je i da dionik uopće ne surađuje s probacijskom službom ( $N = 58$ ) te su ti sudionici uklonjeni iz ove analize. Provedena je analiza

varijance kako bi se otkrile potencijalne razlike u imidžu probacijske službe s obzirom na duljinu suradnje.

Tablica 8: Duljina suradnje s probacijskom službom:

Duljina suradnje	Ukupno	Aritmetička sredina	Standardna devijacija	F	p
Manje od 1 godine	26	4,07	,68	1,65	,18
Od 1 do 3 godine	43	4,34	,51		
Od 3 do 5 godina	42	4,21	,73		
Više od 5 godina	158	4,32	,55		

$N = 269$

Vidljivo je kako dionici koji od 1 do 3 godine surađuju s probacijskom službom imaju najpozitivniji imidž probacijske službe ( $M = 4,34$ ;  $SD = ,51$ ). No njihov je rezultat dosta sličan i s onim sudionicima koji surađuju s probacijskom službom više od 5 godina ( $M = 4,32$ ;  $SD = ,55$ ). Najlošiji imidž probacijska služba ima kod sudionika koji s probacijskom službom surađuju manje od 1 godine ( $M = 4,07$ ;  $SD = ,68$ ). No, unatoč tim razlikama u imidžu probacijske službe nije pronađena statistički značajna razlika među sudionicima s obzirom na njihovu duljinu suradnje s njima ( $F = 1,65$ ;  $p = ,18$ ).

Ispitalo se i postoji li statistički značajna razlika među dionicima s obzirom na duljinu radnog staža koja se ispitala analizom varijance.

Tablica 9: Duljina staža sudionika u istraživanju:

Duljina staža	Ukupno	Aritmetička sredina	Standardna devijacija	F	p
Manje od 5 godina	26	3,82	,76	5,31	,00**
Od 5 do 10 godina	39	3,95	,75		
Više od 10 godina	86	4,22	,61		
Više od 20 godina	173	4,25	,57		

\*\* $p < 0,01$ ;  $N = 324$

Vidljivo je kako postoje razlike u imidžu probacijske službe s obzirom na duljinu radnog staža ( $F = 5,31$ ;  $p = ,00$ ). S obzirom na pronađenu statistički značajnu razliku, proveo se post hoc test kako bi se utvrdilo između kojih grupa je nastala statistički značajna razlika.

Tablica 10: Provedena post hoc analiza:

Varijabla I	Varijabla J	Razlika u M (I-J)	p
Manje od 5 godina	Između 5 i 10	-,13	1
	Više od 10	-,40	<b>,03*</b>
	Više od 20	-,43	<b>,01*</b>
Između 5 i 10 godina	Manje od 5 godina	,13	1
	Više od 10	-,27	,16
	Više od 20	-,29	<b>,05*</b>
Više od 10 godina	Manje od 5 godina	,40	<b>,03*</b>
	Između 5 i 10	,27	,16
	Više od 20	-,02	1

\* $p < 0,05$

Vidljivo je kako su razlike u imidžu probacijske službe značajne između sudionika koji imaju manje od 5 godina radnog staža ( $M = 3,82$ ;  $SD = ,76$ ) i onih koji imaju više od 10 godina ( $M = 4,22$ ;  $SD = ,81$ ) i više od 20 godina ( $M = 4,25$ ;  $SD = ,57$ ). Prema prosječnim vrijednostima značajno pozitivniji imidž probacijske službe imaju oni koji imaju dulji radni staž. Također, post hoc analize ukazuju kako su osobe koje imaju između 5 i 10 godina radnog staža ( $M = 3,95$ ;  $SD = ,75$ ) značajno manje pozitivno ocijenile imidž probacijske službe od onih koji imaju više od 20 godina radnog staža ( $M = 4,25$ ;  $SD = ,57$ ). Iz rezultata je stoga vidljivo kako općenito sudionici s duljim stažem značajno pozitivnije percipiraju probacijsku službu od onih s kraćim radnim stažem.

## Rezultati za osuđenike

Tablica 11: Vrijeme uključenosti osuđenika u probaciju:

	Ukupno	%
Manje od 6 mjeseci	26	21,3
Između 6 mjeseci i 1 godinu	36	29,5
Više od 1 godine	26	21,3
Više od 2 godine	31	26,1
Bez odgovora	3	2,5
Ukupno	119	100

Tablica 12: Lokacija probacijskih ureda sudionika – osuđenika:

	Ukupno	%
Probacijski ured Bjelovar	0	0
Probacijski ured Dubrovnik	17	13,9
Probacijski ured Gospić	2	1,6
Probacijski ured Osijek	7	5,7
Probacijski ured Požega	0	0
Probacijski ured Pula	9	7,4
Probacijski ured Rijeka	14	11,5
Probacijski ured Sisak	0	0
Probacijski ured Split	7	5,7
Probacijski ured Varaždin	14	11,5
Probacijski ured Vukovar	9	7,4
Probacijski ured Zadar	0	0
Probacijski ured Zagreb I	30	24,6
Probacijski ured Zagreb II	12	9,8
Bez odgovora	1	0,8
Ukupno	122	100

Sudionici u istraživanju su odgovarali na pitanje u kojem se probacijskom ured vodi njihov predmet, te iz tablice vidimo kako je to u najvećoj mjeri Probacijski ured Zagreb I (24,6 %), a sljedeći je Dubrovnik sa 13,9 % ispitanih.

Tablica 13: Učestalost kontakta s probacijskim službenikom

	Ukupno	%
Jednom tjedno	10	8,2
Jednom u dva tjedna	19	15,6
Jednom mjesečno	90	73,8
Jednom u tri mjeseca	2	1,6
Bez odgovora	1	0,8
Ukupno	122	100

Tablica 14: Prethodna uključenost u nadzor:

	Ukupno	%
Da	19	15,6
Ne	96	78,7
Ne želim odgovoriti	3	2,5
Bez odgovora	4	3,3
Ukupno	122	100

Tablica 15: Imidž probacijske službe:

	Ukupno	Minimalni rezultat	Maksimalni rezultat	Aritmetička sredina	Standardna devijacija
Probacijski službenik/ca prema meni se ponaša pristojno i s poštovanjem.	119	3	5	4,95	,255
Osjećam kao da je probacijskom službeniku/ci stalo da riješim probleme na koje nailazim.	120	3	5	4,90	,328
Probacijska služba surađuje s drugim službama (policija, CZSS, zdravstvene ustanove, zatvorski sustav,..) kako bi odgovorili na moje potrebe.	120	1	5	4,56	,896
Imam jasnu sliku zašto sam uključen u probaciju i koji su ciljevi rada.	120	1	5	<b>4,72</b>	,710
Sastanci u probacijskom uredu ili u mom domu se odvijaju u dogovorenim terminima i na vrijeme.	120	3	5	4,90	,328
Osjećam kao da probacijski službenik/ca ima vremena za mene.	120	2	5	4,89	,406

Kada zovem telefonom lako stupim u kontakt s probacijskim službenikom/službenicom ili osobom koja ga/ju mijenja.	119	3	5	4,93	,312
Mislim da moj probacijski službenik/ca ima potrebna znanja, vještine i kompetencije za posao koji obavlja.	120	4	5	<b>4,96</b>	,201
Kada bih imao problem tražio bih pomoć probacijskog službenika/ce.	120	1	5	4,65	,816
Imam osjećaj da me probacijski službenik/ca stvarno sluša i želi razumjeti.	120	2	5	4,88	,414
Imidž ukupno	118	3,5	5	4,84	,299

U tablici 15. prikazani su rezultati na pojedinačnim česticama koje ukazuju na imidž probacijske službe među osuđennicima odnosno korisnicima. Vidljivo je kako su svi rezultati dosta visoki što ukazuje na pozitivan imidž. Čestica: „*Mislim da moj probacijski službenik/ca ima potrebna znanja, vještine i kompetencije za posao koji obavlja.*“ Ima najviši prosječni odgovor ( $M = 4,96$ ;  $sd = ,20$ ) što ukazuje kako je najviše zadovoljstvo od strane korisnika upravo potrebnim vještinama i znanjima probacijskog službenika. Najniži prosječni odgovor nalazi se na čestici: „*Imam jasnu sliku zašto sam uključen u probaciju i koji su ciljevi rada.*“ ( $M = 4,72$ ;  $sd = ,710$ ) koji ukazuje na potrebu dodatnog rada s osobama uključenim u probaciju na ovom području. Rezultati Skale Imidž potvrđuju postavljenu hipotezu istraživanja, odnosno imidž probacijske službe je  $\geq 4$ .

Tablica 16: Razlika u zadovoljstvu probacijskom službom s obzirom na spol:

Spol	Ukupno	Aritmetička sredina	Standardna devijacija	t	p
Muški	101	4,82	,32	,06	,06
Ženski	16	4,93	,17		

$N = 327$

Zanimala nas je razlika u imidžu probacijske službe s obzirom na spol osuđenika. Iako su žene statistički pokazale pozitivniji imdž probacijske službe ( $M = 4,93$ ;  $sd = ,17$ ) od muških sudionika ( $M = 4,82$ ;  $sd = ,32$ ) nije pronađena statistički značajna razlika.

## 6.2. Kvalitativna obrada

Kvalitativna obrada podatka koristila se u obradi podataka u odnosu na posljednja dva pitanja u upitniku – „Napišite 5 pojmova koji Vam prvi padnu napamet kad pomislite na probacijsku službu“ te – „Kako biste Vi opisali probacijsku službu?“ Oba pitanja bila su jednaka i za osuđenike i za dionike.

Tijekom obrade podataka kod pitanja Napišite 5 pojmova koji Vam prvi padnu napamet kada pomislite na probacijsku službu navedene su frekvencije pojavljivanja pojedinih pojmova.

U tablicama su navedeni pojmovi i frekvencije njihovog pojavljivanja. U tablici u kojoj su navedeni pojmovi iz odgovora dionika zbog količine pojmova izostavljeni su pojmovi kojima je frekvencija pojavljivanja 1 te su navedeni pojmovi koji se pojavljuju barem dva puta. U tablici u kojoj su navedeni odgovori osoba uključenih u probaciju (osuđenika) zbog manjeg broja ispitanika te izostanka odgovora pojedinih ispitanika navedeni su svi pojmovi i njihove frekvencije.

Tablica 17. Frekvencije pojmova - dionici:

Dionici	
Frekvencija	Pojam
57	Suradnja, suradljivost
40	Stručnost
39	Rad za opće dobro, društveno koristan rad
36	Pomoć
35	Podrška
32	Nadzor
30	Rehabilitacija; Odgovornost
27	Zatvor
19	Resocijalizacija, socijalizacija
18	Profesionalna; Rad; Osuđenici
15	Motiviranost; Praćenje; Komunikacija;
14	Ljubaznost, uljudnost; Kazna; Brzina;
13	Razumijevanje; Teren, mišljenje s terena;
10	Druga prilika, šansa, novi početak; Točnost, pravovremenost, preciznost, pedantnost; Sloboda;

9	Prevenција
8	Zajednica; Kvalitetan rad, kvalitetna izvješća; Uvjetni otpust; Potplaćeno;
7	Sud; Kolegijalnost; Dostupnost; Kontrola; Predanost poslu;
6	Počinitelji k.d.; Alternativne mjere i sankcije, sankcije u zajednici; Susretljivost; Empatija; Savjetovanje; Uvjetna sloboda (kazna); Entuzijizam
5	Trud; Fleksibilnost; Zaštita; Kriminal; Traženje rješenja; Povjerenje; Recidiv, Usmjeravanje; Postpenalni prihvat; Zakon; Reintegracija, pomoć u povratku u okolinu; Korisnost; Pravosuđe, kazneno pravni sustav; Socijalni radnici, socijalni rad; Rizik; Strpljivost, Birokracija, administracija;
4	Sigurnosne mjere; Stresno okruženje, Stres; Zalaganje; Film; Promjena; Službenici; Edukacija/učenje/obrazovanje; Kompetentnost; Briga; Efikasnost; Učinkovitost; Korektnost; Kazneno djelo; Počinitelj; Koordinacija; Znanje; Pristupačnost; Formalno; Nedovoljan broj službenika
3	Nedovoljno poznati i priznati, neprepoznatljivost; Otvorenost; Dogovor; Rok; Tretman; Opasan; Zahtjevan; Izvršavanje; Dosljednost; Kreativnost; Humor; Evidencija, vođenje evidencije; Kušnja, proba; Ljudi, divni ljudi; Obaveza; Ažurnost; Uslužnost; Optimizam; Žene; Vrijedni; Pogodnosti; Nepoznato
2	Poštovanje, Obveze; Sigurnost; Uvažavanje; Svrhovitost; Potencijali, Psihosocijalni tretman, Telefoniranje; Angažman; Znatželja; Pouzdanost; Ured, Ovlasti; Posvećenost; Žrtve; Zaštita društva; Kontakt osoba između osuđenika i zajednice; Zaštitni nadzor; Disciplina; Psiholozi; Raznolikost; Senzibilnost; Ljudskost, humanost; Policija; Zajedništvo; Mjere; Homogenost; Posebne obveze; Temeljnost; Zanimljivo; Potrebno; Marljivost; Uspješnost; Zajednički cilj; Promjena; Ljudska prava; Savjesni; Problem; Nerealizirano; Nedostatak podataka; Nerad; Nezaštićenost; Srdačnost; Redovito javljanje; Rad od kuće; Ozbiljnost; Tolerantni; Sati; Okrivljenik; Razgovor; Izazov; Nesvršishodno

Tablica 18. Frekvencije pojmova – osuđenici:

Osobe uključene u probaciju (osuđenici)	
Frekvencija	Pojam
20	Pomoć
17	Razumijevanje
12	Obaveza
8	Savjet, savjetovanje; Nadzor; Odgovornost; Briga/briga o ljudima/brine o mom stanju, zdravlju/mar
7	Kazna; Rješavanje problema; Dobri/predobri/dobra ustanova/ dobra službenica;
6	Razgovor; Ljubaznost; Potpora; Stručnost; Redovito javljanje
5	Pristojnost; Točnost; Ugodno; Susretljivost
4	Poboljšani odnosi s djecom, bolji roditelj; Zatvor; Razumnost; Rad za opće dobro, dobrotvorni rad
3	Kulturni; Pozitivan; Profesionalizam; Pozitivno usmjeravanje u rješavanju u svakodnevnom životu; Policija; Kontrola; Podrška
2	Pravosuđe; Pristupačnost; Razgovaraju; Sigurnost; Napredak; Strpljenje; Promjena; Država; Sloboda; Staložena osoba; Dogovor; Komunikacija; Suradljivost, suradnja; Poštovanje; Motivacija
1	Odgoj; Poštenje; Čišćenje ribe; Pranje kazana; Dostupni; Mirna osoba ; Pain in the ass da moram dolaziti; Nemam pojma; Smiriti lude misli i djela; Dobar; Uvijek na



	raspolaganju; Pouzdanost; Novi život; Vrijednost; Povodljivost; Susretljivost; Nervoja u tramvaju; Osuda; Strogoća; Taxi; Podsjetnik u kalendar; Proći će; Korisno; Odlična stvar; Osoblje divno; Žena super; Nemam primjedbi; Poticaj; Ažurnost; Trudite se puno; Lijepi prostor; Centar grada i gužve; Mirno; Uredno; Znanje; Posjeta; Nužno; Cilj; Idem tamo gdje trebam da mi pomognu; Zakon; Jednostavnost; Šansa; Kada će mi završiti izdržavanje uvjetne osude; Otvorenost; Alkohol; Bavljenje sa mnom i mojim slučajem; Odgovornost prema meni i mojim osjećajima; Odličan međuljudski odnos; Suosjećanje; Pozorno slušanje; Rehabilitacija; Informacija; Zalaganje službenika; Gnjavaža; Služenje presude; Stalo im je da se djelo ne ponovi Ribanje podova; Guljenje krumpira; Pranje suđa; služni; Osjećajni; Upućenost; Dužnost; Zahvalan; Razgovor o problemima; Uvjetna osuda; Odličan razgovor; Povezivanje; Olakšica; Pažnja; Vrapče; Hodanje po gradu, Povjerenje, Pravi put Povratak u kaznionicu; Nepedagoški; Spori lift; Bicikl; Kamen; Umirujuće; Zašto ja; Službena osoba; Volim doći na razgovore; Đejn divana osoba; Fokus na pojedinca; Evidencija; Pregled na ulazu pa ne nosim pojas; Psihološka pomoć; Slobodno; Normalno; Ako ste vi dobri oni su super; Potreba; Ustrajnost; Volja; Vrijeme; Smirenost; Sud; Empatičnost; Stvarno zanimanje za osobe u radu; Podsjećanje na nepravdu; Da moram opet na razgovor podsjeća me na moje greške; Lepo ponašanje od djelatnice; Prijateljski pristup; Korektnost; Shvaćanje vlastitih problema; gđa. Marija
--	--

Iz navedenih tablica možemo zaključiti kako ispitanici koji su sudjelovali u istraživanju probacijsku službu doživljavaju kao „suradničku“, „profesionalnu“ i „stručnu“ službu. Izdvojene su ključne aktivnosti probacijske službe – „nadzor“, „podrška“, „pomoć“. Prepoznati su ciljevi rada probacijske službe – „rehabilitacija“, „resocijalizacija“, „reintegracija“, „prevencija“. Istaknuti su pojmovi „obveza“, „kazna“ i „nadzor“, koji su također ključni elementi rada probacijske službe. U nekom obliku su nabrojane sve skupine počinitelja kaznenih djela – „osuđenici“, „zatvorenici“, „okrivljenici“, „lopovi“, „nasilnici“, „recidivist“, Prepoznate su vrste poslove koje probacijska služba izvršava te su nabrojani „rad za opće dobro“, „uvjetni otpust“, „uvjetna osuda“, „zaštitni nadzor“, „pogodnosti“, „posebne obveze“, „sigurnosne mjere“, „postpenalni prihvat“.

Vidljivo je kako je prepoznat „terenski rad“ probacijske službe te se probacija pozicionira uz druge aktere kaznenopravnog sustava „sud“, „policiju“ i „zatvor“. Iako, je potrebno biti oprezan kod interpretacije navedenih podataka jer se „zatvor“ može smatrati i mogućom posljedicom za kršenje obveza. Izdvojene su ključni alati tretmanskog rada „savjetovanje“, „motiviranje“, „razumijevanje“. Prepoznate „točnost“, „brzina“ i „pravovremenost“. Također, važno je naglasiti kako dionici izdvajaju „potplaćenost“, „nedovoljan broj službenika“, „stres“, „opasan posao“, „administraciju/birokraciju“ te „rizik“.

Iz navedenih pojmova vidljivo je kako je konotacija navedenih pojmova mahom pozitivna. Služba je prepoznata na temelju svoje svrhe, djelokruga, vrste posla. Međutim, važno

je istaknuti kako se većina pojmova odnosi na probacijske službenike njihovu „komunikaciju“, „kompetencije“, „vještine“, „znanje“, „stručnost“, „motivaciju“, i različite brojne pozitivne osobine koje su nabrojane od strane dionika.

Pojmovi koji su istaknuti od strane osoba uključenih u probaciju (osuđenika) vrlo su slični pojmovima koji su navedeni od strane dionika. Ipak, možemo uočiti kako konotacija njihovih pojmova ima zaokret ka „nadzoru“, „kazni“, „obavezi“, „pain in the ass što moram dolaziti“, „kontroli“, „povratak u kaznionicu“, „podsjetnik u kalendar“, „strogoća“ i sl. Osuđenici izdvajaju u prvom redu „pomoć“, „razumijevanje“ i „brigu“ kao pojmove koje najčešće vežu uz probacijsku službu. Kao i dionici, prepoznali su iz svoje perspektive poslove koji se obavljaju tijekom izvršavanja sankcija „čišćenje ribe“, „pranje suđa“, „pranje kazana“, „posjeta“ „guljenje krumpira“. Probacijsku službu, kao i dionici, vide kroz probacijskog službenika koji je zadužen za njihov predmet te izdvajaju brojne pozitivne konotacije vezane uz probacijske službenike.

U pitanju „Kako biste Vi opisali probacijsku službu“ odgovore na pitanja dionika možemo podijeliti u kategorije definicija koje se odnose na Vidljivost probacijske službe, Svrhu i djelokrug probacijske službe, Potencijal službe, Dio pravosudnog sustava odnosno definiciju u odnosu na neku drugu službu (instituciju), Težinu posla, Kompetencije probacijskih službenika, Definiciju u odnosu na vlastito iskustvo te definicije vezane uz Vrijednost koju pridodaju probacijskoj službi. Pojedini odgovori pokrivaju područje više kategorija, međutim svrstani su onu u kojoj dominantno pripadaju. Izdvojeni su samo primjeri definicija koje su prikupljene kroz istraživanje, s obzirom na to da se radi o većem uzorku. Svrshodno je i moguće prvo provesti kodiranje prvog i drugog reda, međutim obzirom na potrebe samog rada kvalitativna analiza provedena je kategorizirajući definicije.

Tablica 19. Kategorije – dionici:

Vidljivost probacijske službe
<p>„Nedovoljno medijski eksponirana izuzetno profesionalna služba koja izvršava izuzetno važan, zahtjevan i opasan posao za koju nitko ne zna.“</p> <p>„pomalo nevidljivu“</p> <p>„Služba koja puno toga može napraviti postići u zaštiti zajednice ali nije priznata dovoljno od samog sustava u kojem djeluje a samim time ne može ni biti izvan njega.“</p> <p>„Inicijalno dobro zamišljano kako bi se zatvorilo poglavlje 23 (Pravosuđe) prilikom ulaska RH u EU. Nakon toga nedovoljno priznata u vlastitom sustavu, a vjerojatno neće nikad ni biti (a što se i vidi kroz 13 godina postojanja) dovoljno vrednovanja kako zaslužuje s obzirom na važnost uloge koju radi u društvu i stručnjacima kojima obiluje. Služba prema kojoj se vlastita država ponaša "maćehinski". Za uštedu u državnom proračunu odlična i za doprinos sigurnosti u zajednici, ali kada su u pitanju materijalna prava službenika, od iste službe država odnosno cijeli menadžment okreće glavu. Dojam je da služba samo formalno postoji jer tako EU želi.“</p>

„Zadnja rupa na svirali u našem Ministarstvu.“

„Sjajna i veoma važna služba o kojoj se puno premalo zna u javnosti zbog čega dolazi do čestih nespozazuma, pogrešnih izjava u javnosti (primjer nedavna neutemeljena izjava odvjetnika Šerića u prilogu HRT1 i središnjem Dnevniku o ROD-u neurokirurga i kirurga). Mislim da MPU nedovoljno radi na pozitivnoj promociji i upoznavanju javnosti s radom, nadležnostima i odgovornostima probacijske službe u RH.“

#### Svrha i djelokrug rada

„Profesionalna služba, služba podrške“

„Služba koja služi nadzoru počinitelja kaznenih djela, njihovoj integraciji u društvo te štiti javni poredak“

„Probacijska služba je javna služba za procjenu počinitelja kaznenih djela, za izvršavanje istražnog zatvora i za izvršenje kaznenih sankcija.“

„Kvaliteta i humanost civilnog sektora u strukturi i stabilnosti državne uprave.“

„Kao društveno korisnu službu ne samo u financijskom smislu nego i u smislu promjene kako kod samog pojedinca uključenog u probaciju tako i društva općenito. Mlada služba koja se brzo razvijala na solidaran nivo uspoređujući se sa službama u drugim državama i ako još ima puno mjesta napredovanju i unapređenju.“

„Usmjerenost na resocijalizaciju i socijalno uključivanje kroz praćenje, podršku i nadzor. Provodi se na način da se počinitelji javljaju probacijskim službenicima, ali je nedovoljno izlazaka probacijskih službenika na teren - u domove i sredine gdje borave pojedinci.“

#### Potencijal službe

„Kao nužno potrebnu, multidisciplinarnu, specijaliziranu, tretmansku sankciju koja uključuje suvremeni pristup u radu s počiniteljima kaznenih djela. Kao inovativan sektor MPU otvoren za transfer znanja, međusobno učenje i uključivanje digitalnih tehnologija u rad ovog sektora.“

„Služba s najvećim potencijalom rasta i razvoja u području hrvatskog pravosuđa. Puno se napravilo, ali se još jako puno toga može napraviti ukoliko se strateški ulože financijska sredstva u razvoj.“

„Probacijska služba je dobra ideja preuzeta izvana, a modificirana za naše uvjete te ima još puno prostora za njezin napredak. Probacija raspolaže malim resursima i malom mogućnosti utjecaja na donošenje bitnih odluka. Svi ostvareni rezultati posljedica su mladih i motiviranih stručnjaka, koji su potplaćeni za svoj posao, a snose veliku odgovornost i ulažu izvanredne osobne napore u ostvarenje ciljeva. Uloga probacije u društvu je uglavnom nepoznata i prosječnim ljudima zanemariva.“

„Velike mogućnosti, potreba stručnog ulaganja i razvoja same službe na nacionalnoj razini s obzirom na ciljeve i prevenciju recidivizma.“

„Dobro zamišljeno nedovoljno razvijeno.“

„Radi se o službi koja bi trebala imati ključnu ulogu u praćenju počinitelja kaznenih djela, utjecaj na smanjenje stope recidivizma i funkciju olakšavanja povratka počinitelja u zajednicu nakon odslužene kazne zatvora. Nažalost, u Hrvatskoj je premalo probacijskih službenika i službenica (s premalim ovlastima) i trenutno zaposleni broj ne može adekvatno i svrhovito pratiti sve počinitelje kaznenih djela i ostvariti svoju primarnu ulogu. Sve navedeno je i jedan od razloga zašto nam primarna svrha kažnjavanja, a to je resocijalizacija počinitelja, pada u vodu i počinitelji po izlasku sa izdržavanja kazne nemaju adekvatan sustav praćenja i pomoći.“

#### Dio pravosudnog sustava, definicija u odnosu na...

„Važna služba u sustavu kaznenog pravosuđa“

„Mlada služba vrlo važna u zatvorskom sustavu i pravosuđu no na margini.“

„Produljena ruka suda u pogledu izvršenja sankcija i prikupljanja podataka o životu počinitelja.“

„Stručna služba koja rasterećuje rad suda.“

„Relativno mlada služba koja se u kratkoj periodu svojim radom i stručnošću nametnula kao važan dionik u kazneno pravnom sustavu i bez koje se isti više ne može zamisliti.“

„Probacija je sve ono što zatvorski sustav nije - kreativnost koja se trudi postati bolja, s ljudima koji žele i Središnjim koji podržava i hoće promijene na bolje.“

„Poveznica sustava.“

„Kao modernu službu (za razliku od zatvorskog sustava) kojoj je stalo da profesionalno i u rokovima odrađuje zadane poslove.“

#### Težina posla

<p>„Odgovorni ljudi koji obavljaju zahtjevan posao.“</p> <p>„Visoko odgovoran i težak posao.“</p> <p>„Probacijska službenik/služba obavlja i ima vrlo osjetljiv posao i zadatak u procijeni i "rekonvalescenciji" počinitelja kaznenih djela i kao takvi su bitan "filter" za povratak i asimiliranje osuđenika u društvo“</p> <p>„Odgovoran i naporan posao“</p> <p>„Stručnjaci koji rade izrazito zahtjevan posao sa pretežno rizičnom populacijom, a prilikom kojeg nisu dovoljno zaštićeni. Probacijski službenici koje sam dosad upoznala su redom bili organizirani, pristupačni, otvoreni za dogovor te visoko motivirani pojedinci željni dodatno unaprijediti svoje kompetencije vezane uz rad s osuđenima.“</p> <p>„Težak rad, a malo cijenjen.“</p> <p>„Rad probacijskih službenika je izrazito rizičan i potplaćen, a i dalje ga obavljaju na visokoj razini i u vrlo brzom roku.“</p>
<p><b>Kompetencije probacijskih službenika</b></p> <p>„Kako službu u kojoj većinom rade stručne i kompetentne osobe na složenim poslovima.“</p> <p>„Odgovorni, korisni stručni, hrabri, i vrijedni službenici.“</p> <p>„Ekipa osoba sa znanjem, stručnošću i entuzijazmom. Znaju što rade, uvode novotarije, pioniri svog posla.“</p> <p>„Začuđujuće normalna skupina dobrih ljudi koja radi u iznimno nenormalnim uvjetima obzirom na podjenu cijene rada.“</p> <p>„Entuzijastične osobe koje vole svoj posao i zadovoljni su okolinom u kojoj rade.“</p> <p>„U probaciji rade savjesni, empatični, stručni i efikasni službenici koji je stalo da osoba uključena u probaciju nauči kako se nositi sa svakodnevnim problemima i poteškoćama te da više ne čini kaznena djela.“</p> <p>„Probacijski službenici s kojima smo u kontaktu su strpljivi, smireni, komuniciraju pristojno i s poštovanjem, Uz njihovu pomoć puno je lakše odraditi posao. Puni su razumijevanja i imaju savjetodavnu ulogu. Posao im nije lagan.“</p> <p>„Susretljivi, marljivi i uvijek pristupačni.“</p>
<p><b>Definiciju u odnosu na vlastito iskustvo</b></p> <p>„Win win situacija - za osuđenika i za ustanovu, služba je dobro organizirana, lijepo surađujemo na obostrano zadovoljstvo.“</p> <p>„Probacijska služba je ustanovi u kojoj sam zaposlena uvijek bila na raspolaganju i iznašla odgovarajuće rješenje“</p> <p>„Moja iskustva sa probacijskom službom su pozitivna.“</p> <p>„Imam ugodna iskustva s probacijskim službenicima te dosad nisam imala nikakvih problema.“</p> <p>„Vrlo korisna u radu.“</p> <p>„Netipična državna služba.“</p>
<p><b>Vrijednost</b></p> <p>„Odlična.“</p> <p>„Dobrom i potrebnom.“</p> <p>„Odličan i svrsishodan odjel.“</p> <p>„Dobri suradnici.“</p> <p>„Veoma bitna i od iznimnog značaja za društvo!“</p> <p>„Optimizam i vjera u ljude!“</p> <p>„Služba bez koje se ne može.“</p>

Iz navedenih primjera možemo vidjeti kako je imidž probacijske službe od strane ključnih dionika kao što je pokazala i kvantitativna analiza podataka izuzetno pozitivan.

U pitanju Kako biste Vi opisali probacijsku službu odgovore na pitanja osoba uključenih u probaciju možemo podijeliti u kategorije definicija: Podrška i pomoć; Zadovoljstvo odnosom

s probacijskim službenikom; Generalno zadovoljstvo ili nezadovoljstvo te Usporedba sa zatvorom.

Tablica 20. Kategorije – osuđenici:

<b>Podrška i pomoć</b>
<p>„Kao ljude koji žele pomoći ljudima u daljnjem životu i da isprave sve nepromišljenosti ljudi.“          „Ured za pomoć pri izvršavanju kazne.“          „Probacijska službenica mi je pomogla kako nastaviti dalje u životu bez da napravim išta u životu što nije dobro za mene. Hvala joj puno!!“          „Osobe koje se zalažu za vas da vas izvedu na pravi put i da budete bolja osoba.“          „Ured za kontakt- rješavanje problema integracija pojedinca nakon izvršenja zatvorske kazne.“          „Totalno sam ju drugačije zamišljao puno suradnje i pomoći.“          „Služba koja pokušava pomoći i savjetovati.“          „Služba koja brine o meni je velika potpora. Savjeti, primjedbe i veliko razumijevanje pokazuju mi pravi put u daljnjem životu. Bravo“          „Probacijska služba je kontrola i pomoć.“</p>
<b>Zadovoljstvo odnosom s probacijskim službenikom</b>
<p>„Normalno što se mora mora se ali ljudi koji rade su u redu.“          „Super pristojni ljudi.“          „Svoju službenicu odlično.“          „Mogu je opisati jedno kroz svoju službenicu Trgo o kojoj imam riječi hvale.“          „Smireni službenici puni razumijevanja.“          „Mirno obavlja svoju dužnost.“          „Preljubazna službenica koja je u kratkom vremenu pronašla rješenje.“</p>
<b>Generalno zadovoljstvo ili nezadovoljstvo</b>
<p>„Odlično i više nego odlično.“          „Pozitivno“          „Vrlo korisnom i pristupačnom. Nadam se da se više nikad nećemo vidjet.“          „Jako zadovoljan ugodno iznenađen profesionalnošću.“          „Prekrasno iskustvo iako se nadam da se više nikada neće ponoviti.“          „Kako nešto jako potrebno u našem društvu.“          „Državna služba koja radi svoj posao.“          „Jedina služba koja radi svoj posao kako treba.“          Organ vlasti koji možda ima malo empatije u odnosu na sve druge.“          „Vrlo profesionalno, objektivno i susretljivo osoblje. Zadovoljan sam tretmanom.“</p>
<b>Usporedba sa zatvorom</b>
<p>„Bolje to nego zatvor.“          „Dobra služba umjesto zatvora.“          „Preoštra i bez puno razumijevanja ali opet bolje nego kaznionica ili zatvor.“</p>

Osobe uključene u probaciju prilikom odgovaranja na pitanja češće su, u odnosu na dionike, preskakale odgovor na ovo pitanje te pojedini ispitanici nisu ponudili odgovor na ovo pitanje. Odgovori koji su ponuđeni odgovaraju pozitivnom imidžu utvrđenom prilikom kvantitativne analize. Međutim, iz definicija probacijske službe i pojmova koje su naveli vidljivo je kako neovisno o pozitivnom imidžu, relativno pozitivnom iskustvu s probacijskim službenicima te prepoznatim dobitima za sebe ipak uključenost u probaciju doživljavaju kao kaznu, koja je blaža u odnosu na zatvorsku kaznu, ali i dalje kaznu.

## 7. Zaključak

„*Ja jesam zato što mi jesmo*“ predstavlja Ubuntu koncept naroda u Južnoj Africi. Radi se o filozofiji koja smatra kako su svi ljudi dio jednog kolektiva koji je međusobno povezan. Napredak jednog pojedinca predstavlja napredak za cijeli kolektiv dok je šteta jednog pojedinca zapravo šteta za cijeli kolektiv. Kolektiv napreduje, ako napreduju njegovi članovi, a napredak se ostvaruje dijeleći znanje, resurse i međusobnu podršku. U današnjem društvu njeguje se individualnost, otpornost, samostalnost pojedinaca, zanemarujući kolektive – što Ubuntu jasno prepoznaje, onemogućava ne samo napredak već i opstanak. U području penologije kroz povijest – ekskomunikacija, a danas osamljivanje najteža je kazna za čovjeka. Potrebni su nam drugi ljudi. Iste zakonitosti vrijede i za probaciju. Probacija je sustav koji za svrhu i cilj ima rehabilitaciju i reintegraciju počinitelja kaznenih djela u društvo s ciljem unapređenja sigurnosti zajednice te smanjenjem recidiva. Isključivanje pojedinca, onemogućavanje ili izostanak podrške u procesu rehabilitacije, resocijalizacije i reintegracije dugoročno šteti zajednici i njezinom napretku. Međutim navedeno ne može samostalno ostvariti probacija potrebni su drugi sustavi kako bi se adekvatno odgovorilo na rizike i potrebe osobe uključene u probaciju. Istovremeno izuzetno je važno preuzimanje i odgovornosti različitih dionika te istovremeno i medija u području rehabilitacije i rada s osobama uključenim u probaciju.

Prema teoriji socijalne odgovornosti počinitelj kaznenog djela produkt je društva u kojem živi te je sukladno tome društvo odgovorno za ponašanje počinitelja kaznenog djela, odnosno samo kazneno djelo. Navedena teorija oprečna je penalnom populizmu koji je prisutan u medijskom i drugim diskursima u kojima se zagovara pooštavanje kaznenih politika, povećanje propisanih zatvorskih kazni te ograničavanje mogućnosti primjene sankcija u zajednici za pojedine kategorije kaznenih djela. Penologija, kriminologija i različite rehabilitacijske teorije zagovaraju upravo suprotno odnosno naglašavaju važnost međuresorne suradnje, korištenje različitih resursa u lokalnim zajednicama, važnost socijalne podrške, ukratko spremnost društva da počinitelju kaznenog djela da i stvori priliku za „normalan“ život.

Ovaj rad pokazao je da probacijska služba ima pozitivan imidž među ključnim dionicima. Potvrđena je hipoteza istraživanja *Ključni dionici probacijske službe pozitivno percipiraju probacijsku službu (skala imidž ima aritmetički sredinu  $\geq 4$ )*. Aritmetička sredina na Skali Imidž kod subuzorka dionici je 4,16, dok je aritmetička sredina u subuzorku osuđenici na Skali Imidž 4,84. Navedeno pokazuje kako osuđenici pozitivnije percipiraju probacijsku službu u odnosu na druge dionike. Utvrđeno je kako u subuzorku dionici, muškarci statistički

značajno pozitivnije percipiraju probacijsku službu od ženskih sudionica dok su u subuzorku osuđenici žene pozitivnije percipirale probacijsku službu, ali nije utvrđena statistički značajna razlika. Istraživanje pokazuje kako su razlike u imidžu probacijske službe značajne između sudionika koji imaju manje od 5 godina radnog staža od onih koji imaju više od 10 godina i više od 20 godina. Značajno pozitivniji imidž probacijske službe imaju oni koji imaju dulji radni staž.

Prilikom identifikacije ključnih sadržaja dionika prema probacijskoj službi utvrđeno je kako dionici kao ključne sadržaje identificiraju sam sadržaj, djelokrug rada, poslove i ključne zadatke probacijske službe. Probacijsku službu vrlo usko povezuju s probacijskim službenicima koje pozitivno percipiraju kao stručnjake s potrebnim znanjima, vještinama i osobinama ličnosti (kompetencijama) adekvatnima za rad. Ističe se motivacija službenika za rad te izuzetno pozitivno oslikava uloga, značaj i doprinos probacijskih službenika u procesu rehabilitacije, resocijalizacije i socijalnog uključivanja. Isto tako, značajna je i razlika u identifikaciji ključnih sadržaja dionika i osuđenika te je vidljivo kako osuđenici probacijsku službu identificiraju s *kaznom i nadzorom* dok su dionici više usmjereni na *pomoć i podršku*. Što je dodatna argumentacija prilikom procjene postizanja same svrhe kažnjavanja koja je definirana Kaznenim Zakonom, ali i svojevrsne satisfakcije generalne javnosti da se nekog kazni za ponašanje koje je protivno pravilima. Navedeno predstavlja jednu od kontinuiranih debata u području probacije, a odnosi se na pitanje svrhe sankcija u zajednici, odnosno predstavljaju li one odmazdu koje društvo zahtjeva kao posljedicu određenog ponašanja. Iz navedenog istraživanja možemo zaključiti kako sudionici istraživanja, sankciju u zajednici, odnosno svoju uključenost u probaciju doživjeli kao *kaznu, nadzor i obvezu*. Odnosno, kako je doživljavaju i kao pomoć i podršku, ali kao i kaznu.

Navedeno je vrlo vidljivo kod subuzorka osuđenika koji pozitivno percipiraju imidž probacijske službe, identificirajući zapravo službu s probacijskim službenikom koji ih vodi.

Navedeni zaključak podupire McGreevy (2013) koja navodi kako komunikacija i odnosi s javnošću nisu samo posao komunikacijskog ili odjela za odnose s javnošću već kako je dio uloge svake osobe zaposlene u probacijskoj službi da sudjeluje u promoviranju vidljivosti, prezentaciji uspješnih priča, reagiranju i ispravljanju netočnih informacija te unapređenju razumijevanja probacije. S druge strane, provedeno istraživanje pokazuje neadekvatnu vidljivost same službe i potrebu za daljnjim razvojem kapaciteta službe. Možemo zaključiti kako postoji disproporcija između medijskog prikaza probacijske službe (Sučić, 2016) i imidža probacijske službe među ključnim dionicima što ukazuje na potrebu za usklađivanjem medijske

percepcije s realnom ulogom probacijske službe. Također, postoji prostor za napredak u području vidljivosti i uloge probacijske službe u lokalnim zajednicama u području informiranja i razumijevanja složenosti i širine djelokruga rada probacije. Izrada komunikacijske strategije jedna je od ključnih koraka s ciljem unapređenja vidljivosti (McGreevy, 2013) koja bi se fokusirala na tri ključna područja interna komunikacija, eksterna komunikacija i suradnja s ključnim dionicima.

Kroz transparentan rad i jasnu komunikaciju s javnošću probacijska služba može izgraditi i/ili održati pozitivan imidž i ojačati povjerenje građana u njene aktivnosti i rezultate.



## 8. Literatura

1. Aljinović, Nevena (2021). Institut probacije u Republici Hrvatskoj. Policija i sigurnost 30 (1): 64 – 99. <https://hrcak.srce.hr/256574> Pristupljeno 4. siječnja 2024.
2. Andrews, Donald, Bonta, James (2010). The psychology of criminal conduct (5th ed.). New Providence, NJ: Lexus/Nexus.
3. Golubović, Aleksandra (2013) Aktualnost Rousseauovih promišljanja filozofije odgoja s posebnim osvrtom na moralni odgoj. Acta Iadertina, 10 (1): 25-36 <https://hrcak.srce.hr/190111> Pristupljeno 4. svibnja 2024.
4. Durnescu, Ioan (2020) Core Correctional Skills: the training kit, Ars Docendi
5. Jakopović, Hrvoje (2016) Razotkrivanje online imidža „prosječnih” restorana na TripAdvisoru. Medijske studije 7(13): 102-119. <https://hrcak.srce.hr/166850> Pristupljeno 4. siječnja 2024.
6. Jakopović, Hrvoje (2012) Javna diplomacija: imidž nacije i brendiranje. Međunarodne studije 12 (2): 109-111. <https://hrcak.srce.hr/291679> Pristupljeno 4. siječnja 2024.
7. Jugo, Damir (2017) Menadžment kriznog komuniciranja. Zagreb: Školska knjiga d.d.
8. Kelly, Eugene (1983) Public Relation in Probation. Federal Probation Quarterly. Washington D.C.: Administrative Office of the United States Courts, 47: 3-7
9. Kovčo Vukadin, Irma, Špero, Jana (2015) Hrvatski probacijski sustav: postignuća i perspektive. Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu 22 (2): 671–715. <https://hrcak.srce.hr/157997> Pristupljeno 4. siječnja 2024.
10. Kovčo Vukadin, Irma, Rajić Saša, Maloić, Snježana (2011) Izazovi u izgradnji probacijskog sustava u Republici Hrvatskoj. Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu 18 (2), 717-735. <https://hrcak.srce.hr/87179> Pristupljeno 4. siječnja 2024.
11. Lamza Posavec, Vesna (2021.) Metodologija društvenih istraživanja: Temeljni uvidi, Zagreb, Institut društvenih znanosti Ivo Pilar
12. Maloić, Snježana (2016), Dominantna načela i modeli tretmanskog rada s punoljetnim počiniteljima kaznenih djela u zajednici. Kriminologija i socijalna integracija, 24 (2): 115–139. <https://hrcak.srce.hr/171255> Pristupljeno 4. siječnja 2024.
13. Maloić, Snježana, Brkić, Goran (2019) Razvoj suradnje probacijskog i zatvorskog sustava – idemo li u dobrom smjeru?. Kriminologija i socijalna integracija 27 (1): 100–119. <https://hrcak.srce.hr/222208> Pristupljeno 4. siječnja 2024.
14. McGreevy, Gail (2013) Probation and the Role of Public Relations. Irish Probation Journal, 10: 90-103

15. Milivojević, Lana, Tomašković, Roman (2011) Sustav probacije u Republici Hrvatskoj i alternative kazni zatvora. *Policija i sigurnost* 20 (1): 47-58. <https://hrcak.srce.hr/79211> Pristupljeno 4. siječnja 2024.
16. Saik, Andrea (2019) Socijalni darvinizam – od „opstanka najjačih“ do eugenike. Diplomski rad
17. Špero, Jana, Brkić, Goran (2021) Deset godina probacijske službe u Republici Hrvatskoj – izazovi, uspjesi i vizija daljnjeg razvoja službe. *Hrvatski ljetopis za kaznene znanosti i praksu* 28 (2): 603-628. <https://hrcak.srce.hr/275246> Pristupljeno 4. siječnja 2024.
18. Skoko, Božo (2017) Imidž Katoličke Crkve u hrvatskoj javnosti i mogućnosti upravljanja njime. *Crkva u svijetu* 52 (3): 434-458. <https://hrcak.srce.hr/188974> Pristupljeno 4. siječnja 2024.
19. Sučić, Ines (2016) Portrayal of the Croatian probation services development in print media. *Društvena istraživanja* 25 (4): 481-502. <https://hrcak.srce.hr/171220> Pristupljeno 4. siječnja 2024.
20. Tomić, Zoran, Milas, Zdeslav i Kovačević, Siniša (2007) Modeli odnosa s javnošću. *Hum : časopis Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Mostaru* 2, 224-241.
21. Tomić, Zoran (2023) Enciklopedijski rječnik odnosa s javnošću. Zagreb: Synopsis d.o.o.
22. Ward, Tony, Maruna, Shadd (2007) *Rehabilitation: Beyond the risk paradigm*. London, UK Routledge. <https://hrcak.srce.hr/230307> Pristupljeno 4. siječnja 2024.

## Zakoni

1. Krivični zakon SFRJ, “Službeni list SFRJ”, br. 44/76-1329.
2. Kazneni zakon 1997. - 2012., NN 110/97.
3. Kazneni zakon, NN 125/11., 144/12., 56/15., 61/15., 101/17., 118/18., 126/19., 84/21, 114/22, 114/23, 36/24.
4. Zakon o kaznenom postupku, 152/08., 76/09., 80/11., 121/11, 91/12., 143/12., 56/13., 145/13., 152/14., 70/17., 126/19., 126/19., 130/20., 80/22., 36/24.
5. Zakon o probaciji 2009. – 2012., NN 153/2009.
6. Zakon o probaciji 2012. – 2018., NN 143/12.
7. Zakon o probaciji, NN 99/18.
8. Zakon o izvršavanju zaštitnog nadzora i rada za opće dobro na slobodi, NN 128/99., 75/09., 39/13.

9. Zakon o izvršavanju kazne zatvora, NN 128/99., 55/00., 59/00., 129/00., 59/01., 67/01., 11/02., 190/03., 76/07., 27/08., 83/09., 18/11., 48/11., 125/11., 56/13., 150/13., 98/19

## Pravilnici

1. Pravilnik o izobrazbi službenika probacije, NN 78/10.
2. Pravilnik o matici i osobniku osoba uključenih u probaciju, NN 78/10.
3. Pravilnik o načinu obavljanja probacijskih poslova, NN 68/2019, NN 81/21.
4. Pravilnik o načinu provedbe inspeksijskog nadzora nad radom ureda za probaciju, NN 83/10.
5. Pravilnik o službenoj iskaznici službenika probacije, NN 72/10.
6. Pravilnik o provođenju zaštitne mjere obveznog psihosocijalnog tretmana, NN 116/2018.

## Dokumenti:

1. United Nations Standard Minimum Rules for Non-custodial Measures (The Tokyo Rules), United Nations, General Assembly, A/RES/45/110, 14th December 1990.
2. Preporuka Odbora ministara državama članicama o djeci roditelja zatvorenika CM/Rec(2010)12  
<https://rm.coe.int/1680920197>
3. Izvješće o radu probacijske službe za 2022. godinu, dostupno na: <https://www.sabor.hr/hr/izvjesce-o-radu-probacijske-sluzbe-za-2022-godinu-podnositeljica-vlada-republike-hrvatske>
4. Akcijski plan razvoja probacije u Republici Hrvatskoj od 2010. do 2014. godine
5. Standardi za provedbu psihosocijalnog tretmana izrečenog počinitelju kaznenog djela s obilježjima nasilja

## Internet stranice:

1. Chartered Institute of Public Relations. About PR.  
[https://www.cipr.co.uk/CIPR/About\\_Us/About\\_PR.aspx](https://www.cipr.co.uk/CIPR/About_Us/About_PR.aspx)
2. Facebook stranica Ministarstva pravosuđa i uprave  
<https://www.facebook.com/pravosudjeRH/>

3. Facebook stranica Confederation of European Probation

<https://www.facebook.com/CEPprobation/>

4. Confederation of European Probation

<https://www.cep-probation.org/about-confederation-of-european-probation/>

5. Ministarstvo pravosuđa i uprave Republike Hrvatske

<https://mpu.gov.hr/>

6. Merriam-Webster rječnik

<https://www.merriam-webster.com/>

## Prilog 1. Upitnik za osobe uključene u probaciju

Poštovani,

Upitnik koji je ispred Vas napravljen je u svrhu pisanja poslijediplomskog specijalističkog rada na Fakultetu političkih znanosti u Zagrebu pod nazivom „Imidž probacijske službe među ključnim dionicima u Hrvatskoj“. Prikupljeni podaci koristit će se isključivo u navedenu svrhu.

Upitnik je anonimn. Nema točnih ni netočnih odgovora te ispunjavanje upitnika ne utječe na bilo koji način na tijek izvršavanja sankcije. Za ispunjavanje Vam je potrebno desetak minuta te možete odustati od popunjavanja u bilo kojem trenutku ili preskočiti odgovor na pitanje na koje ne želite odgovoriti.

Za bilo kakva pitanja možete me kontaktirati na vesna.zelic@mpu.hr

Zahvaljujem se na ispunjavanju,

Vesna Zelić Ferenčić

1) Molimo upišite godinu rođenja \_\_\_\_\_.

2) Zaokružite kojeg ste spola:

MUŠKARAC

ŽENA

NE ŽELIM ODGOVORITI

3) U probaciju sam uključen/na

- a) Manje od 6 mjeseci
- b) Između 6 mjeseci i 1 godinu
- c) Više od 1 godine
- d) Više od 2 godine

4) Zaokružite koji probacijski ured vodi Vaš predmet:

- 1) Probacijski ured Bjelovar
- 2) Probacijski ured Dubrovnik
- 3) Probacijski ured Gospić
- 4) Probacijski ured Osijek
- 5) Probacijski ured Požega
- 6) Probacijski ured Pula
- 7) Probacijski ured Rijeka
- 8) Probacijski ured Sisak
- 9) Probacijski ured Split
- 10) Probacijski ured Varaždin
- 11) Probacijski ured Vukovar
- 12) Probacijski ured Zadar
- 13) Probacijski ured Zagreb I
- 14) Probacijski ured Zagreb II

5) Koliko često ste u kontaktu sa probacijskim službenikom:

- a) Jednom tjedno
- b) Jednom u dva tjedna

- c) Jednom mjesečno  
 d) Jednom u tri mjeseca
- 6) Jeste li prije bili uključeni u nadzor probacijske službe?  
 a) Da  
 b) Ne  
 c) Ne želim odgovoriti
- 7) Molimo procijenite u kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama.  
 Ocijene predstavljaju sljedeće kategorije:  
 1- Uopće se ne slažem  
 2- Uglavnom se ne slažem  
 3- Nit se slažem nit se ne slažem  
 4- Uglavnom se slažem  
 5- U potpunosti se slažem

	<b>TVRDNJA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	Probacijski službenik/ca prema meni se ponaša pristojno i s poštovanjem.	1	2	3	4	5
2.	Osjećam kao da je probacijskom službeniku/ci stalo da riješim probleme na koje nailazim.	1	2	3	4	5
3.	Probacijska služba surađuje s drugim službama (policija, CZSS, zdravstvene ustanove, zatvorski sustav,..) kako bi odgovorili na moje potrebe.	1	2	3	4	5
4.	Imam jasnu sliku zašto sam uključen u probaciju i koji su ciljevi rada.	1	2	3	4	5
5.	Sastanci u probacijskom uredu ili u mom domu se odvijaju u dogovorenim terminima i na vrijeme.	1	2	3	4	5
6.	Osjećam kao da probacijski službenik/ca ima vremena za mene.	1	2	3	4	5
7.	Kada zovem telefonom lako stupim u kontakt s probacijskim službenikom/službenicom ili osobom koja ga/ju mijenja.	1	2	3	4	5
8.	Mislim da moj probacijski službenik/ca ima potrebna znanja, vještine i kompetencije za posao koji obavlja.	1	2	3	4	5
9.	Kada bih imao problem tražio bih pomoć probacijskog službenika/ce.	1	2	3	4	5
10.	Imam osjećaj da me probacijski službenik/ca stvarno sluša i želi razumjeti.	1	2	3	4	5

- 8) Napišite 5 pojmova koji Vam prvi padnu napamet kada pomislite na probacijsku službu.

\_1 \_\_\_\_\_  
 \_2 \_\_\_\_\_  
 \_3 \_\_\_\_\_  
 \_4 \_\_\_\_\_  
 \_5 \_\_\_\_\_

- 9) Kako biste Vi opisali probacijsku službu?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Hvala!

## Prilog 2. Upitnik za dionike

Poštovani,

Upitnik koji je ispred Vas napravljen je u svrhu pisanja poslijediplomskog specijalističkog rada na Fakultetu političkih znanosti u Zagrebu pod nazivom „Imidž probacijske službe među ključnim dionicima u Hrvatskoj“. Prikupljeni podaci koristit će se isključivo u navedenu svrhu.

Upitnik je anoniman. Za ispunjavanje Vam je potrebno desetak minuta te možete odustati od popunjavanja u bilo kojem trenutku ili preskočiti odgovor na pitanje na koje ne želite odgovoriti.

Za bilo kakva pitanja možete me kontaktirati na vesna.zelic@mpu.hr

Zahvaljujem se na ispunjavanju,

Vesna Zelić Ferenčić

1) Molimo upišite godinu rođenja \_\_\_\_\_.

2) Zaokružite kojeg ste spola:

MUŠKARAC

ŽENA

NE ŽELIM ODGOVORITI

3) Koliko imate radnog iskustva:

- a) Manje od 5 godina
- b) Između 5 i 10 godina
- c) Više od 10 godina
- d) Više od 20 godina

4) Zaokružite koje područje djelokruga vašeg rada:

- a) Sud
- b) Državno odvjetništvo
- c) Policija
- d) Socijalna skrb
- e) Zdravstvo
- f) Akademska zajednica
- g) Civilni sektor
- h) Tijela javne vlasti
- i) Probacijska služba
- j) Zatvorski sustav
- i) Ostalo

5) Koliko dugo surađujete s probacijskom službom?

- a) Manje od 1 godine
- b) Od 1 do 3 godine
- c) Od 3 do 5 godina
- d) Više od 5 godina
- e) Ne surađujem s probacijskom službom

6) Molimo procijenite u kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama.  
Ocijene predstavljaju sljedeće kategorije:

- 1- Uopće se ne slažem
- 2- Uglavnom se ne slažem
- 3- Nit se slažem nit se ne slažem
- 4- Uglavnom se slažem
- 5- U potpunosti se slažem

	<b>TVRDNJA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	Probacijska služba obavlja poslove na vrijeme u rokovima.	1	2	3	4	5
2.	Probacijski službenici komuniciraju pristojno i s poštovanjem prema kolegama i osobama uključenim u probaciju.	1	2	3	4	5
3.	Kvaliteta rada probacijske službe utječe pozitivno i na kvalitetu mog rada.	1	2	3	4	5
4.	Smatram da rad probacijske službe doprinosi rehabilitaciji počinitelja kaznenih djela.	1	2	3	4	5
5.	Smatram da rad probacijske službe utječe pozitivno na promijene ponašanja počinitelja kaznenih djela.	1	2	3	4	5
6.	Smatram da rad probacijske službe rezultira smanjenjem stope recidivizma.	1	2	3	4	5
7.	Kada zovem telefonom lako stupim u kontakt s probacijskim službenikom/službenicom ili osobom koja ga/ju mijenja.	1	2	3	4	5
8.	Mislim da probacijski službenik/ca ima potrebna znanja, vještine i kompetencije za posao koji obavlja.	1	2	3	4	5
9.	Kada imam problem tražim pomoć probacijskog službenika/ce, ukoliko je problem u njihovoj domeni.	1	2	3	4	5
10.	Smatram da u probacijskoj službi rade stručnjaci kojima je stalo do počinitelja kaznenih djela s kojima rade.	1	2	3	4	5
11.	Ponekad rad probacijske službe meni osobno generira dodatan nepotreban posao.	1	2	3	4	5
12.	Smatram da su stručnjaci koji rade u probacijskoj službi motivirani za rad i usmjereni na traženje rješenja.	1	2	3	4	5

6- Napišite 5 pojmova koji Vam prvi padnu napamet kada pomislite na probacijsku službu.

- \_1\_\_\_\_\_
- \_2\_\_\_\_\_
- \_3\_\_\_\_\_
- \_4\_\_\_\_\_
- \_5\_\_\_\_\_

7- Kako biste Vi opisali probacijsku službu?

---



---



---

Hvala!



## **Sažetak**

Probacijska služba u Hrvatskoj osnovana je 2011. godine kako novina u implementaciji kaznenih sankcija. Radi se profesionalnoj i specijaliziranoj službi, u sklopu kaznenopravnog sustava koja nadzire počinitelje kaznenih djela te im pruža podršku u zajednici smanjujući pritom troškove te rizik ponovnog počinjenja kaznenih djela. Cilj ovog rada je utvrditi imidž probacijske službe među ključnim dionicima u Hrvatskoj te dimenzije kroz koje ključni dionici vide probacijsku službu. Pozitivan imidž i povjerenje dionika preduvjeti su koji moraju biti zadovoljeni kako bi probacijska služba uopće mogla pristupiti radu na rehabilitaciji, resocijalizaciji i socijalnom uključivanju počinitelja kaznenih djela te je izuzetno važna povratna informacija samih dionika kako bi se moglo nastaviti na unaprjeđenju kapaciteta, komunikacije i kvalitete rada probacijske službe u Hrvatskoj.

**Ključne riječi:** Probacija, imidž, dionici, počinitelji kaznenih djela, probacijski službenici, komunikacija, penologija, rehabilitacija, mediji

## **Abstract**

The Probation Service in Croatia was established in 2011 as a novelty in the implementation of criminal sanctions. It is a professional and specialized service within the criminal justice system that supervises perpetrators of criminal offenses and provides them with support in the community, thereby reducing costs and the risk of re-offending. The aim of this paper is to determine the image of the probation service among key stakeholders in Croatia and the dimensions through which key stakeholders see the probation service. A positive image and the trust of stakeholders are prerequisites that must be met in order for the probation service to be able to start working on the rehabilitation, resocialization and social inclusion of offenders, and feedback from the stakeholders themselves is extremely important in order to continue improving capacity, communication and work quality of probation service in Croatia.

**Keywords:** Probation, image, stakeholders, offenders, probation officers, communication, penology, rehabilitation, media