Komunikacija između zatvorskog osoblja i zatvorenika

Šestak, Gordana

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **The University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić / Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:129:823533

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

Digital Repository of the University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić - The aim of Digital Repository is to collect and publish diploma works, dissertations, scientific and professional publications





VELEUČILIŠTE

s pravom javnosti

BALTAZAR ZAPREŠIĆ

Zaprešić

Specijalistički diplomski stručni studij

„Komunikacijski menadžment“

SPECIJALISTIČKI ZAVRŠNI RAD

KOMUNIKACIJA IZMEĐU ZATVORSKOG OSOBLJA I ZATVORENIKA

Gordana Šestak

Zaprešić, lipanj 2019

VELEUČILIŠTE

s pravom javnosti

BALTAZAR ZAPREŠIĆ

Zaprešić

Specijalistički diplomski stručni studij

„Komunikacijski menadžment“

SPECIJALISTIČKI ZAVRŠNI RAD

KOMUNIKACIJA IZMEĐU ZATVORSKOG OSOBLJA I ZATVORENIKA

Mentor: prof. dr. sc. Ljubica Bakić Tomić

Student: Gordana Šestak

Zaprešić, lipanj 2019

Zahvala

Zahvaljujem mentorici prof. dr. sc. Ljubici Bakić Tomić na usmjeravanju, svim savjetima i velikoj pomoći tijekom izrade specijalističkog diplomskog rada.

Zahvaljujem svom suprugu i kćeri na podršci i razumijevanju iskazanom tijekom studiranja.

SADRŽAJ

1. SAŽETAK I
1.1. SUMMARY II
2. UVOD 1
3. KOMUNIKACIJA IZMEĐU ZATVORSKOG OSOBLJA I ZATVORENIKA 2
3.1. OPĆENITO O KOMUNIKCIJI-INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA 12
3.1.1. Verbalna komunikacija 5
3.1.2. Neverbalna komunikacija 6
3.1.3. Vrste slušanja 7
3.1.4. Smetnje kod slušanja 9
3.1.5. Poslovna komunikacija 9
3.1.6 Sukobi u poslovnoj komunikaciji 11
3.2. ZATVORSKI SUSTAV 12
3.2.1. Svrha izvršavanja kazne zatvora i početak kazne 12
3.2.2. Zatvorenici 14
3.2.3. Zatvorsko osoblje 16
3.2.4. Odjel osiguranja 16
3.2.5. Odjel tretmana 17
3.2.6. Odjel zdravstvene zaštite 18
3.2.7. Svrha i cilj dobre komunikacije zatvorskog osoblja sa zatvorenicima 19
3.2.8. Upotreba vještina verbalne komunikacije u zatvoru 21
3.2.9. Upotreba vještine neverbalne komunikacije u zatvoru 23
3.2.10. Korištenje intonacije i tona u komunikaciji sa zatvorenicima 25
3.2.11. Komunikacija i rad s ranjivim kategorijama zatvorenika 26
3.3. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA KOMUNIKACIJE IZMEĐU ZATVORSKOG OSOBLJA I ZATVORENIKA 28
3.3.1. Cilj i metodologija istraživanja 28
3.3.2. Hipoteze istraživanja 29
3.3.3. Varijable istrživanja 29
3.3.4. Struktura istraživanja 29
3.3.5. Demografski podaci o ispitaniku 30
3.3.6. Komunikacija između zatvorenika i zatvorskog osoblja 32
3.3.7. Komunikacija između zatvorskog osoblja 40
3.3.8. Sudjelovanje u pojedinačnom programu izvršenja kazne zatvora 45
3.3.9. Analiza hipoteza 52

4. ZAKLJUČAK..... 54
5. POPIS LITERATURE..... 57
6. POPIS SLIKA, TABELA, GRAFOVA I PRILOGA..... 58
7. ŽIVOTOPIS.....67

1. SAŽETAK

Temeljne zadaće zatvorskog sustava su zaštita društva od počinitelja kaznenih djela i postizanje svrhe izvršavanja kazne zatvora, organizacija boravka zatvorenika i njihove motivacije da se pripreme za život van zatvorskog sustava u skladu s društvenim normama i umanjenje štetnih posljedica koje nastaju boravkom u zatvoru.

Kvalitetna komunikacija zatvorskih djelatnika sa zatvorenicima omogućava bolje postizanje cilja kažnjavanja, te poštivanje europskih i ostalih međunarodnih standarda za upravljanje zatvorskim sustavom i zatvorskom populacijom.

Važnu ulogu u rehabilitaciji zatvorenika i njihovom uspješnom uključivanju u zajednicu po povratku sa izdržavanja kazne zatvora ima odnos djelatnika zatvorskog sustava, odnosno kaznionica i zatvora, te društvo u cijelini za vrijeme njihovog izdržavanja kazne zatvora.

Fokus ovog rada je na komunikaciji između zatvorskih djelatnika i zatvorenika, jer je upravo komunikacija jedna od bitnih značajki za uspješno provođenje svrhe izvršavanja kazne zatvora.

Istraživanje je provedeno nad zatvorskim djelatnicima Zatvora u Zagrebu, a s ciljem utvrđivanja svijesti o važnosti kvalitetne komunikacije sa zatvorenicima.

Djelatnici su ispunili pismeni anketni upitnik s 25 pitanja. U rezultatima istraživanja obrađeni su odgovori 135 djelatnika Zatvora u Zagrebu.

Dobiveni rezultati pokazali su da djelatnici zatvora poznaju svrhu izdržavanja kazne, te da su svjesni važnosti dobre komunkacije.

Ključne riječi: komunikacija, zatvor, zatvorsko osoblje, zatvorenici

1.1. SUMMARY

The basic tasks of the prison system are to protect the society from perpetrators of criminal offenses and to achieve the purpose of executing prison sentences, organizing detainees' stay and their motivation to prepare for life outside the prison system in accordance with social norms and mitigate the adverse consequences of imprisonment.

The quality of communication between prison staff and prisoners enables better achievement of the purpose of punishment and compliance with European and other international standards for managingthe prison system and the prison population.

An important role in rehabilitation of prisoners and their successful inclusion in the community upon returning from serving prison sentences is relationship between the prison system and prison staff and the society as a whole during their imprisonment.

The focus of this paper is on communication between prison staff and prisoners, as communication is one of the key features for successful execution of the punishment of imprisonment.

A survey was carried out on prison staff in order to determine the extent to which the employees of Prison in Zagreb (Zatvor u Zagrebu) are aware of the importance of quality communication with the prisoners.

The employees completed a written questionnaire with 25 questions. The results of the survey covered the responses of 135 prison staff in Zagreb.

The obtained results have shown that prison staff are well aware of the purpose of serving the sentence and that they are aware of the importance of good communication.

Key words: communication, prison, prison staff, prisoners

2. UVOD

Tema ovog rada je opis komunikacije i provedeno istraživanje kojim se pobliže prikazalo u kojoj se mjeri zatvorsko osoblje susreće s poteškoćama u komunikaciji sa zatvorenicima. Naime, zatvorenička zajednica je umjetna tvorevina i zbog same činjenice da je zatvaranje čovjeka prinuda, samim time takve zajednice ne egzistiraju nigdje drugdje na dobrovoljnoj osnovi. Na tu prinudu, već po osobnosti, čovjek reagira različito, jer je takav način života u suprotnosti s ustaljenim ljudskim navikama. Zatvaranje zbog toga zahtjeva prilagođavanje osobe ne samo na ograničavanje kretanja, nego i u intelektualnom i voljnom smislu, društvenim aktivnostima, pa i u oblicima u načinu komuniciranja.

U sam fokus je stavljena komunikacija između zatvorskog osoblja i zatvornika, jer o uspješnosti komunikacije ovisi uspješnost socijalizacije i prilagodbe zatvorenika novoj sredini, te sama svrha izvršenja kazne.

U sklopu diplomskog rada bit će definiran pojam komunikacije, te organizacijski sustav samog zatvora.

U drugom se dijelu rada, kroz istraživanje provedeno nad zatvorskim osobljem Zatvora u Zagrebu, putem anketiranja, želi utvrditi kolika je uspješnost komuniciranja sa zatvorenicima i koliko komunikacija utječe na uspješnost provedbe pojedinačnog programa izvršenja kazne zatvora, da li viši obrazovni stupanj zatvorenika utječe na bolju komunikaciju, koliko su zaposlenici zadovoljni internom komunikacijom, te da li sa zatvorenicima ovisnicima i maloljetnicima, kao i rasna, vjerska i nacionalna pripadnost utječu na komunikaciju, pa će se na temelju dobivenih rezultata moći odgovorit na postavljene hipoteze.

3. KOMUNIKACIJA IZMEĐU ZATVORSKOG OSOBLJA I ZATVORENIKA

Komunikacija je jedan od najvažnijih alata kojim zatvorsko osoblje može utjecati na uspjeh svog rada. Ona dotiče svako područje posla u zatvoru uključujući interakciju sa zatvorenicima, kolegama, nadređenima… Dobra komunikacija pridonosi ozračju i stilu vođenja u kojem se ljudi osjećaju ugodno i motivirani su za rad. Svako poboljšanje komunikacije znači ujedno i mogućnost poboljšanja međuljudskih odnosa. Loša komunikacija uzrok je mnogih problema.

3.1. OPĆENITO O KOMUNIKACIJI – INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA

U svojoj knjizi K.K. Reardon (Reardon, 1998), komunikaciju opisuje kao socijalnu vještinu koja podrazumijeva prenošenje i razumijevanje informacija i poruka, ideja i osjećanja, te razmjenu iskustva kroz interakciju s jednom ili više osoba. Komunicirati znači sporazumjeti se govornim, pisanim ili znakovnim putem, sa ili bez tehničkih sredstava i metoda komunikacije.

Da uspješna komunikacija podrazumijeva razne metode i kompleksnija je nego što se naizgled čini vidljivo je zbog dvije uloge s kojima se svaki sugovornik mora suživjeti, a to su istovremeno i uloga primaoca i pošiljatelja poruke koji utječu na kodiranje, ali i dekodiranje poruke, te smanjuju buku u komunikacijskom kanalu i osiguravaju bolju povratnu informaciju (*feedback*).

Ne postoje univerzalne i jednolične upute za uspješnu komunikaciju jer ona uvelike ovisi o prethodnom iskustvu i znanju, što implicira da svatko tko se upušta u komunikaciju treba biti spreman na otvorenost i učenje.

Uvjet za uspješnu komunikaciju svakako jest mogućnost sudionika da reagiraju jedni na druge verbalnim i neverbalnim ponašanjem, logički povezanim s prijašnjim zbivanjem u interakciji te s općom svrhom te interakcije. Interakcija jest zapravo komunikacija u kojoj djelovanje jedne osobe utječe na djelovanje druge osobe.

K.K. Reardon (Reardon, 1998) tvrdi da je interpersonalna komunikacija određena pravilima, s obzirom na osobe koje komuniciraju, a pravila mogu biti unutarnja i vanjska.

Unutarnja pravila standardi su ponašanja koje su sugovornici uspostavili za vlastitu komunikaciju. Primjerice sugovornici mogu izbjegavati određene teme zbog toga što znaju da se njihova mišljenja razlikuju, pa bi moglo doći do nesporazuma ili čak sukoba. Stoga su postavili svoja unutarnja pravila koja vrijede za izbor tema razgovora. Vanjska pravila nametnulo je društvo u obliku toga što se ne poznaju dovoljno dugo pa njihov odnos još nije dovoljno opušten. Također ističe kako je interpersonalna komunikacija aktivnost, odnosno ono što ljudi rade jedni s drugima, a ne jedni drugima. Tijekom komuniciranja govor pošiljatelja utjecat će na govor primatelja koji će reagirati na primljenu poruku. Tako da svatko od nas u komunikaciju unosi svoje ideje, misli i značenja i na taj način zajednički oblikujemo cjelovit razgovor te njegov tijek i ishod.

Često puta se tijekom komunikacije susrećemo s interpersonalnom persuazijom. Persuazija nastaje kada jedan od sudionika pokuša tijekom komunikacije promijeniti mišljenja, osjećaje i ponašanja drugih sudionika. Međutim prilikom uvjeravanja ne mijenja se samo mišljenje i ponašanje onoga kojeg se pokušava uvjeriti, već i onoga koji pokušava uvjeriti.

Gotovo se ni jedna poruka ne odašilje bez intencije da djeluje na primatelja i da ga potakne na vlastitu aktivnost.

Friedemann Schulz von Thun (Schulz von Thun, 2001) tvrdi da svaku poruku zbog toga moramo primati, sa sva četiri uha, odnosno s četiri aspekta: predmetni aspekt, odnosni aspekt, aspekt samoočitovanja, te apelativni aspekt. Budući da su u komunikaciji istodobno uključena sva četiri aspekata obavijesti, komunikacijski osviješten pošiljatelj mora moći vladati i razumjeti svaki aspekt. Vlada li on samo jednim aspektom, doći će do nesporazuma u komunikaciji. Nesporazumi su sasvim prirodna i očekivana stvar u komunikaciji, a da do nje ne dođe treba poštovati njena sva četiri aspekta.

Dakle, komunikacija je osnova uspjeha svih privatnih i poslovnih odnosa, a učinkovita je onda kada pošiljatelj poruke u potpunosti i s točnošću emitira svoje zamisli i osjećaje, a primatelj interpretira poruku onako kako je pošiljatelj htio. Ljudi međusobno komuniciraju, a u procesu komunikacije sudjeluju minimalno dvije osobe. Ona se ponekad može odvijati i neuspješno, a ovisi o brojnim faktorima. Tako izgovorene riječi mogu biti pogrešno shvaćene, sasvim drukčije od onog što je pošiljatelj smatrao. Kako osobni tako i poslovni uspjeh često ovisi o dobroj komunikaciji, odnosno o tome koliko dobro se razumiju drugi i koliko dobro drugi razumiju ono što im se prenosi komunikacijom. Zbog

važnosti komunikacije, vještine komunikacije mogu se naučiti, pa bi se trebalo više posvetiti tome da se nauči kvalitetno komunicirati.

Brajša P. (Brajša, 1993) u svojoj knjizi „Pedagoška komunikologija“ objasnila je interpersonalnu komunikaciju kao namjerno ili nenamjerno, svjesno ili nesvjesno, planirano ili neplanirano slanje, primanje i djelovanje poruka unutar neposrednih (licem u lice) odnosa među ljudima, a također smatra da je to osnovni instrument razvoja našeg identiteta, koji se ostvaruje u tijeku našeg socijalnog rođenja. Identitet razvijamo i ostvarujemo svladavanjem nekih osnovnih životnih vještina kao što su primanje i davanje, zadržavanje i puštanje, rad, rad s drugima te prihvaćanje sebe.

Interpersonalno komuniciranje je najrasprostranjeniji i elementarni oblik društvene komunikacije. Elementarnost i rasprostranjenost interpersonalnog komuniciranja prisutnog u svakodnevnici svakog od nas, proističu iz samog karaktera čovjeka, shvaćenog kao socijalnog bića.

Što se ljudi više međusobno upoznaju, njihova je interpersonalna komunikacija sve više upravljana unutarnjim, za razliku od vanjskih pravila. Takvo gledanje na interpersonalnu komunikaciju znatno odudara od modela s početka 20. stoljeća, koji su komunikaciju definirali sa stajališta rezultata, ostvarenog u prijenosu poruke od pošiljatelja pasivnom primatelju.

Interpersonalno komuniciranje može se shvatiti kao produžetak intrapersonalnog komuniciranja koji je usmjeren na mentalni proces koji se odvija unutar pojedinca, a ona obuhvaća čitanje, slušanje, razmišljanje i zaključivanje.

Kanali komuniciranja dijele se na dvije vrste, a to su potpuniji (bogatiji) kanali koji se odnose na razgovor licem u lice, koji obuhvaća nekoliko informacijskih znakova istovremeno kao što su riječi, položaj tijela, izraz lica i garantira brzu povratnu informaciju, te slabi kanali koji uključuju pisana formalna izvješća i e-poštu.

Osnovni elementi komunikacije su: govor, ton glasa, govor tijela, posmatranje i slušanje, a komunikacija može biti:

-verbalna, a ona podrazumijeva ne samo govor, nego i aktivno slušanje,

-neverbalna, podrazumijeva opažanje, tumačenje i odgovaranje na emocionalne signale i uključuje niz sredstava kao što su: izraz lica, pogled, položaj tijela i ruku.

Komunikaciju možemo gledati i kao: interpersonalnu, grupnu, javnu i masovnu.

3.1.1. Verbalna komunikacija

Verbalna komunikacija predstavlja razmjenu poruka riječima, odnosno govorom, koji može biti usmeni ili pisani. Usmeni govor čini razgovor i on je osnovni oblik verbalne komunikacije, s time što treba naglasiti činjenicu da svaki razgovor ne predstavlja i dijalog, jer dijalog u pravom smislu te riječi, postoji jedino ako obe osobe koje pričaju imaju potpuno različita stajališta. Jedna od tih prednosti je da ljudi putem razgovora, pitanja i odgovora mogu primiti povratnu informaciju i procijeniti jesu li sugovornici razumjeli.

Za razliku od usmenog, pisani govor čini tekst koji je trajniji i on se ne može razviti u dijalog. Verbalna pisana komunikacija omogućava zapise za budućnost. Obuhvaća pisma, dopise, izvještaje, formulare, i druge dokumente koji se koriste za informiranje. Prednost ove komunikacije je u tome što se jedna poruka može prenijeti većem broju ljudi, za veoma kratko vrijeme i to je tvrdnja koju u svojoj knjizi „Poslovne komunikacije "opisuju Rouse, M. J. i Rouse S. (Rouse i Rouse, 2005).

U verbalnoj komunikaciji razlikujemo monolog i dijalog.

Monolog podrazumjeva okrenutost ka sebi, a kao replika dijaloga, uključen je u međuljudsku komunikaciju i na određeni način utječe na primatelja i ne zahtijeva trenutni odgovor, a gdje je čak i mogućnost odgovora isključen.

Dijalog je osnovni vid komuniciranja u poslovnom okruženju i kao takav zahtjeva učešće najmanje dvije osobe, a sadrži: izlaganje teme, slušanje, razmjenu mišljenja, pregovaranje, kontrolu sugovornika, ubjeđivanje i zaključivanje.

Izbor riječi također utiče na kvalitetu verbalne komunikacije, jer prevelika upotreba stručnih termina, dvosmislenih ili nedovoljno jasnih izraza može stvoriti probleme u razumjevanju poruke. Jasnoća se odnosi na to da ideje treba izraziti organizirano, smisleno i jednostavnim jezikom, te ne pokušavati impresionirati slušatelje dugačkim složenim rečenicama i stranim riječima.

Glasom prvenstveno šaljemo verbalnu poruku, ali nam služi i kao sredstvo neverbalne komunikacije. Kod verbalnog izražavanja treba prilagoditi brzinu, glasnoću i izgovor. Poželjno je mijenjati visinu i intonaciju kako bi nadopunili verbalnu poruku i na taj način izbjegli monotoniju. Prespor govor daje dojam nezainteresiranosti i neznanja izazivajući dosadu kod sugovornika. Prebrz govor izaziva nepovjerenje i zbunjenost jer je slušatelju

teško pratiti govornika. Način na koji nešto govorimo važan je jednako kao i ono što govorimo.

3.1.2. Neverbalna komunikacija

U svojoj knjizi „Govor tela“ dr. Alexander Lowen (Lowen, 2015) objašnjava neverbalnu komunikaciju kao dopunski kanal za slanje poruka prenoseći naše emocije, raspoloženja, misli i stavove. Način kretanja i držanja tijela, odjevni stil, geste, izrazi lica, ton glasa, dodir i pogled samo su neki od neverbalnih poruka koje šaljemo svojoj okolini. Neverbalni signali drugih lakše se uočavaju ili prepoznaju, dok mi sami često nismo ni svjesni svoje neverbalne komunikacije. Za razliku od verbalne komunikacije koja je u većini slučajeva pod našom kontrolom, neverbalna komunikacija je automatska i nesvjesna. Neverbalnim znakovima najviše se vjeruje kad su oni suprotni verbalnima. Opažanje neverbalnog ponašanja važno je jer ono može nadopuniti, suprotstaviti, potencirati, regulirati ili poništiti verbalni sadržaj poruke. Geste su pokreti udova ili dijelova tijela kojim se izražava neka misao, osjećaj ili se popraćuje govor. Lowen A. (Lowen, 2015) opisuje dvije vrste gesta: amblemi i ilustratori. Amblemi su neverbalne geste koje zamjenjuju verbalnu poruku i mogu se samostalno koristiti. Ilustratori su geste koje koristimo kako bi kao što sam naziv govori ilustrirali ili upotpunili verbalnu poruku. Oči su vrlo moćni neverbalni signali. Daju nam velik izvor informacija regulirajući pri tome tijek komunikacije. Govornici koji koriste kontakt očima ostavljaju dojam osoba koje poručuju da su zainteresirane za međusobnu interakciju. Skrivanje pogleda znak je neiskrenosti, a može biti i znak neugode. Potpuni izostanak gledanja sugovornika u oči prilikom interakcije može se shvatiti kao negativan stav prema sugovorniku, protivljenje ili neprihvaćanje naredbi.

Držanjem, kretanjem i položajem tijela odašaljemo niz poruka. Način na koji sjedimo ili stojimo pokazatelj je našeg trenutnog raspoloženja. Značenje različitih pokreta i izraza lica razlikuje se od kulture do kulture. Ali osnovne emocije (radost, iznenađenje, strah, tuga srdžba i gađenje) praćene su univerzalnom ekspesijom koja se po svojim karakteristikama prepoznaje u svim kulturama širom svijeta, a kao najmoćnije sredstvo neverbalne komunikacije smatra se osmijeh. Odjeća nam služi za samopredstavljanje, pokazuje kako percipiramo sami sebe i kako bismo voljeli da nas drugi doživljavaju. Za ostavljanje prvog dojma o sebi dovoljno je samo 7 sekundi. Važno je da imamo na umu da prosuđivanje

osoba samo prema izgledu može često dovesti do krivih zaljučaka je tvrdnja Lowena A. (Lowen, 2015).

Poznavanje neverbalnih znakova može nam pomoći da bolje razumijemo ljude i smanjimo moguće nesporazume u komunikaciji. Ljudi se razlikuju osjetljivošću na neverbalne znakove, pa ih jedni prepoznaju bolje, a drugi slabije. Često se zaboravlja da kod komuniciranja treba obratiti pažnju na neverbalne poruke i njihovom utjecaju na stvaranje našeg identiteta. Kao što je Lowen (Lowen, 2015) rekao da ni jedan jezik nije tako jasan kao jezik tijela, kad ga jednom naučimo čitati.

3.1.3. Vrste slušanja

Komunikacija zapravo postoji samo onda ukoliko netko čuje, sluša i razumije poruku, a ako ne, komunikacija se u smislu transakcije (u vidu primanja poruke) nije niti dogodila. Slušanje je zanemarena vještina iz razloga što se smatra pasivnom, odnosno mehaničkom vještinom.

Sladović Franz B. (Sladović Franz, 2009) u svojoj knjizi „Interpersonalna komunikacija za socijalne radnike " opisuje četiri osnovne komponente slušanja: pozornost, čujnost, razumijevanje i zadržavanje odnosno pamćenje. Za pozornost je potrebna motivacija koja je u uskoj vezi s ciljevima i potrebama osobe te percepcijom. Osoba koja sluša treba se fokusirati na poruku koju prima, što ovisi o želji da sazna informacije koje poruka sadrži. Čujnost je fizički prijem zvučnih dijelova poruke, kojima valja dati značenje i pravilno ih razumjeti. Zadržavanje se odnosi na pohranjivanje poruke odnosno njenog značenja u pamćenju.

Slušanje se može podijeliti na nekoliko vrsta – aktivno, komunikacijsko, empatijsko i kritičko slušanje. Svaka vrsta ima svoje specifičnosti koje odlikuju slušatelja u komunikaciji.

Aktivno slušanje u interpersonalnoj komunikaciji je slušanje s razlogom, kada se nastoji što je moguće više, razumjeti osoba koja govori i ono što govori. Aktivno slušanje zahtjeva da osoba koja sluša zaista i razumije poruku i potvrdi svoje razumijevanje dajući osobi koja je poruku poslala odgovarajuću povratnu informaciju o tome.

Postoji nekoliko principa koji karakteriziraju aktivno slušanje. Prvi je ohrabrivanje sugovornika verbalnim i neverbalnim znakovima kako bismo govorniku pokazali da ga slušamo. Postavljanje pitanja govorniku je jednako važno jer se tako u vidu boljeg razumijevanja, može spriječiti pojavljivanje nesporazuma. Ponekad je važno i svojim riječima ponoviti što smo čuli, kako bismo bili sigurni da smo sve razumjeli.

Aktivnim slušanjem izbjegavamo prepreke u komunikaciji i poštujemo tuđa mišljenja, stavove i osjećaje, ili drugim riječima poštujemo integritet osobe koju slušamo.

Razvijena vještina slušanja omogućuje drugoj osobi da se osjeća ugodno, da ima povjerenje u slušača i da mnogo lakše izrazi upravo ono što je zaista željela reći.

Komunikacijsko slušanje može se definirati kao međusobno slušanje kroz razgovor između govornika i sugovornika koje je prisutno u svakodnevnoj komunikaciji. Bitan aspekt komunikacijskog slušanja su poruke. Nije svaka poruka jednako zanimljiva i privlačna slušatelju. Komunikacijsko slušanje Brajša P. (Brajša, 1993) opisuje i kao aktivno i efektivno. Kod aktivnog slušanja nastoje se prepoznati potrebe sugovornika, provjeriti istinitost i objektivnost pomoću povratne informacije. Govornik i sugovornik nastoje te potrebe i ostvariti.

Empatijsko slušanje predstavlja sposobnost razumijevanja tuđih emocija, odnosno prepoznavanje, identificiranje s njima i reagiranje na njih.

Branka Sladović Franz (Sladović Franz, 2009) opisuje empatičnost kao kvalitetu govornika kojom se pokazuje uživljavanje u osjećaje i potrebe drugog komunikatora. Iako se radi o zasebnoj vještini interpersonalne komunikacije, ona je zapravo potrebna u svakom uspješnom govorenju. Empatičnost ne znači nužno slaganje s onim što je druga osoba ranije izrekla, već prepoznavanje i razumijevanje pozicije slušatelja. Empatično govorenje unapređuje komunikaciju, pri čemu su važni i izraz lica i ton glasa.

Kritičko slušanje je proces koji zahtjeva uključenost svih šest procesa slušanja. Pri ovoj vrsti slušanja, slušatelj treba odrediti glavnu ideju i sporedne točke problema s kojim se suočava. Kritički slušatelj mora biti spreman analizirati i procijeniti ono što čuje. Kritičko slušanje iznimno je važno u trenucima kada sugovornici nastoje uvjeriti ili natjerati na nešto.

3.1.4. Smetnje kod slušanja

Kada osoba sluša sugovornika, nije dovoljno da samo klima glavom i smiješi se. Slušanje zahtijeva svjestan napor kako bi se razumjelo što osoba govori i uspostavila normalna komunikacija. Nažalost, u procesu komunikacije postoje razne smetnje ili prepreke koje mijenjaju sadržaj primljene poruke. Problem neslušanja svakodnevno dovodi do brojnih konflikata i nesporazuma i to najčešće zbog loših navika koje su s vremenom razvijene.
Smetnje nastoje proces komunikacije omesti u svim njegovim elementima, kao na primjer telefonski poziv, buka s ulice i slično.
Lamza-Maronić M. i Glavaš J. (Lamza-Maronić, Glavaš, 2008) smatraju da vanjske opasnosti koje prijete uspješnoj komunikaciji, osim same buke mogu biti i nepoznavanje jezika, neprimjerena upotreba jezika za određeni komunikacijski proces, različiti zvukovi koji odvlače pozornost, kulturološke razlike i različita međunarodna okolina.
Za razliku od vanjskih opasnosti, unutrašnje su sve psihološke opasnosti, a pojavljuju se od strane sugovornika kao misli ili stavovi.
Komunikacija je aktivan i uzajaman društveni proces u onolikoj mjeri u kojoj se sluša i razgovara sa sugovornicima. Nažalost, u tom procesu često dolazi do različitih nesporazuma i to većinom zbog lošeg slušanja i nerazumijevanja. Cilj svakoga je izbjeći takve situacije i naučiti bolje slušati.

3.1.5. Poslovna komunikacija

Poslovno komuniciranje po Fox R. (Fox, 2006) se definira kao razmjena informacija između sudionika poslovnog procesa kojem je svrha ostvariti što bolje poslovne rezultate. Da bi neko društvo, zajednica, organizacija ili poduzeće moglo funkcionirati, mora imati i poštovati određena pravila i odnose. Na kvalitetu odnosa u okruženju i njegovu efikasnost utječe mnogo faktora, ali najvažniji faktor je upravo komunikacija unutar nekog okruženja.
Fox R. (Fox, 2006) smatra da za poslovnu komunikaciju značajne su dvije funkcije: **osobna funkcija** koja označava pripadnost društvenim grupama, osobni stil komunikacije, te stavove prema činu komunikacije ili sadržaju poruke i **međusobna funkcija** koja

obilježava odnose među sudionicima u procesu komunikacije, društvene uloge, stavove, zajedničko znanje i interakcijske mogućnosti koje nudi čin komunikacije.

Efikasna komunikacija je potrebna na različitim razinama i različitim aspektima u organizaciji kao što su odnosi vodeći–zaposlenik, za motivaciju i jačanje morala zaposlenika, za povećanje produktivnosti, za zaposlenike.

S obzirom na formalnost, komunikacija se u organizaciji dijeli na formalnu i neformalnu. Formalna komunikacije se također može podijeliti i na vertikalnu komunikaciju i horizontalnu komunikaciju.

1. Formalna komunikacija je prethodno određena i isplanirana od same organizacije, odvija se prema već definiranim pravilima. Podrazumijeva ujednačeno komuniciranje na točno određeni način, koji svaki zaposlenik mora poštivati i slijediti. Formalna komunikacija se odvija formalnim komunikacijskim kanalima, odnosno kanalima koji teku lancem zapovijedanja. Pretežno se odvija između sudionika na različitim hijerarhijskim razinama pa mogu imati jednosmjeran, ali i dvosmjeran tok.

Postoje dvije vrste podjele formalne komunikacije po Fox R. (Fox, 2006), a to su vertikalna i horizontalna komunikacija.

- **Vertikalna komunikacija** se odnosi na komunikaciju između vođa i njihovih nadređenih i podređenih, a uključuje dvije osobe. Postoje dva oblika vertikalne komunikacije, a to su komunikacija odozgo prema dolje i komunikacija odozdo prema gore. Komunikacija prema dolje još se naziva i silazna komunikacija, te predstavlja proces u kojem nadređeni prenosi poruku zaposlenicima koji rade na nižim razinama u organizaciji.

U ovom obliku vertikalne komunikacije, javljaju se i određeni nedostaci kao što je informacijsko preopterećenje, koje nastaje kada nadređeni svoje zaposlenike preopterećuju s puno informacija koje oni moraju usvojiti.

Komunikacija prema gore, koja se još naziva i uzlazna komunikacija, predstavlja proces gdje su podređeni ti koji prenose informacije svojim nadređenima. Taj proces se odvija na način, da podređeni najprije prenose informacije svojim neposredno nadređenima koji ih dalje prenose, sve do samog vrha.

Postoje određeni problem, koji se javljaju u komunikaciji prema gore, a to je također, što se vođe može preopteretiti informacijama, od strane zaposlenika, mogu im se dostaviti samo filtrirane informacije, pa ni oni nemaju sliku o cijelosti o potrebnome.

Isto tako tu se javlja problem otvorenosti, pa zaposlenici prenose samo informacije o dobrome, kako bi se prikazali uspješnima te kako bi izbjegli eventualne kazne.

- **Horizontalna komunikacija** se odnosi na komunikaciju u organizaciji koja se odvija među pripadnicima radne grupe koji su na istoj razini ili zmeđu jednakih zaposlenika. Uloga horizontalne komunikacije od velike je važnosti za svaku komunikaciju, jer se njome omogućuje obavještavanje kolega ili drugih ravnopravnih vođa o događajima koji se zbivaju u poduzeću. Ovakvim komunikacijama osigurava se podjela informacija, koordinacija te rješavanje problema kao i rješavanje konflikata.

2. Neformalna komunikacija u organizaciji nije formalno propisana nego se realizira kroz komunikaciju članova organizacije koji pripadaju različitim grupama. Informacije koje se prenose na ovaj način često su ogovaranja ili glasine, no također mogu sadržavati i informacije koje su od značaja za organizaciju. Jedna od karakteristika neformalne komunikacije je brzina kojom one putuju.

Neformalna komunikacija se odvija i između zaposlenika koji se sastaju izvan radnog vremena, a to mogu biti skupine zaposlenika koje dijele neke zajedničke interese.

3.1.6. Sukobi u poslovnoj komunikaciji

U organizacijama postoji mnoštvo zaposlenika, odnosno timova koji su karakterno različiti te imaju različite poglede na ciljeve. Kada se susretnu različite osobnosti i ponašanja javlja se mogućnost nerazumijevanja, pojava trzavica kao i otvorenih sukoba. Kada se sukob rješava kroz svađe, podmetanja ili promicanje vlastitih interesa, dovodi to raspada timova.

Lamza-Maronić M. i GlavašJ. (Lamza-Maronić, Glavaš, 2008) smatraju da je vrlo važno da se sukobi riješe na učinkovit način, kako ne bi postali uzrok velikih problema u poslovanju. Posljedica toga bila bi pad motivacije zaposlenika te nezadovoljstvo zaposlenika, također bi se pojavila loša komunikacija koja bi utjecala na pad učinkovitosti zaposlenika.

Krajnji ishod posla ovisi od sposobnosti i umijeća vođenja poslovnog komuniciranja, što se posebno odnosi na poslovne razgovore. Uspjeh u poduzeću, prema tome, vrlo

mnogo ovisi od uspješnog komuniciranja, jer se poruke moraju prenositi zaposlenicima na način koji je njima blizak.

3.2. ZATVORSKI SUSTAV

O samoj problematici provedbe zatvorskih kazni, ulazi se u područje penologije, znanstvene discipline koja se bavi upravo problematikom kažnjavanja lišavanjem slobode. Pod spomenutim zatvorskim kaznama govori se o lišavanju slobode za pojedinca koji u društvenoj sredini pokazuje devijantno ponašanje, odnosno ono koje nije u skladu s društvenim normama i zakonima. Naime, Farkaš R. i Žakman-Ban V. (Farkaš, Žakman-Ban, 2006) smatraju da se osuđenom pojedincu oduzima ili ograničava sloboda kao sankcija za kršenje pisanog pravila, te ga se smješta u specijaliziranu ustanovu koja se naziva kaznionica ili zatvor. Pojedinac tamo postaje članom nove zajednice, takozvanog zatvoreničkog društva, u kojem egzistiraju specifični društveni odnosi, norme, komuniciranje, te se javlja specifična kultura življenja nekarakteristična za ostatak društva. Društvene vrijednosti koje je pojedinac imao na slobodi u zatvoru nestaju jer ih zatvorska pravila ne dopuštaju.

3.2.1. Svrha izvršavanja kazne zatvora i početak kazne

Sukladno Zakonu o izvršavanju kazne zatvora, svrha izvršavanja kazne zatvora je, uz čovječno postupanje i poštovanje dostojanstva osobe koja se nalazi na izdržavanju kazne zatvora, njegovo osposobljavanje za život na slobodi u skladu sa zakonom i društvenim pravilima.

Ova definicija podrazumijeva da se izvršavanje kazne zatvora zasniva na rehabilitacijskom pristupu, što pretpostavlja individualizaciju kazne kroz pojedinačni program izvršavanja kazne zatvora, te niz specijaliziranih programa tretmana za selekcionirane skupine zatvorenika.

„**Zatvorenik (zatvorenica)** je osoba kojoj je odlukom suda određen istražni zatvor“ (Zakon o izvršavanju kazne zatvora, članak 8, stav 1).

„**Osuđenik (osuđenica)** je osoba kojoj je pravomoćno izrečena kazna zatvora, a još nije na izdržavanju kazne zatvora u kaznionici, odnosno zatvoru ili joj je odobren prekid kazne ili je uvjetno otpuštena“ (Zakon o izvršavanju kazne zatvora, članak 8, stav 2).

„**Zatvorenik (zatvorenica)** je osoba kojoj je izrečena kazna zatvora zbog kaznenog djela, a nalazi se na izdržavanju kazne zatvora u kaznionici ili zatvoru“ (Zakon o izvršavanju kazne zatvora članak 8, stav 3).

„**Kaznionice** su mjesta za izvršavanje kazne zatvora u koju se smještaju osuđeni punoljetni muškarci, osuđene punoljetne žene, osuđeni mlađi punoljetni muškarci, osuđene mlađe punoljetne žene. Prema stupnju sigurnosti i ograničenju slobode kretanja kaznionice mogu biti zatvorene, poluotvorene i otvorene“ (Zakon o izvršavanju kazne zatvora, članak 20, stav 1).

„**Zatvori** su mjesta za izvršenje kazne zatvora u prekršajnom postupku i kazne zatvora izrečene u kaznenom ili drugom sudskom postupku, u koju se smještaju osuđenici osuđeni na kaznu zatvora do šest mjeseci ili ako je to nužno zbog organizacije izvršavanja kazne zatvora i sigurnosti“ (Zakon o izvršavanju kazne zatvora, članak 21, stav 1).

Prema stupnju sigurnosti i ograničenju slobode kretanja zatvori su zatvorenog tipa.

Zakon o izvršavanju kazne zatvora kaznena tijela dijeli na vrste, odnosno po stupnju sigurnosti i ograničenju slobode kretanja zatvorenika.

„Kaznionice su zatvorene, poluotvorene i otvorene, a zatvori su zatvorenog tipa, no i kaznionice i zatvori u svom sastavu mogu imati zatvorene, poluotvorene i otvorene odjele“ (Zakon o izvršavanju kazne zatvora, članak 22).

Kaznu zatvora mogu izdržavati punoljetne osobe kojima je u kaznenom, prekršajnom ili drugom sudskom postupku izrečena kazna zatvora ili pak novčana kazna u kaznenom, prekršajnom ili drugom sudskom postupku, a koja je zamijenjena kaznom zatvora. Izvršavanje kazne zatvora započinje upućivanjem zatvorenika u kaznionicu ili zatvor, a izvršavanje odgojne mjere upućivanjem maloljetnika u odgojni zavod.

3.2.2. Zatvorenici

Kazna je gubitak slobode, i u svezi s tim svih mogućnosti koje pojedinac gubi nakon što je lišen slobode. Zatvorenici zbog toga doživljavaju svojevrsni psihički stres nakon emocionalnog šoka zbog gubitka uobičajenog kontakta i odvajanja od obitelji, što se direktno odražava i na oblik komunikacije.

U takvom fizičkom i socijalnom okruženju zatvorenici se prilagođavaju novom okviru za ispoljavanje svoje individualnosti, odnosno započinje proces zatvorske socijalizacije, taj proces je kontinuiran te svaki novi zatvorenik polako usvaja nove vrijednosti, nove relacije u komuniciranju i ispoljavanju sebe kao osobe u zatvorskim uvijetima.

Okruženje u kojem se odvija komunikacija bitno utječe na komunikacijske procese. Uobičajeno je da pod utjecajem sredine osobe često prilagođavaju svoje i poprimaju stavove i mišljenja drugih lica, te usvajaju načini komunikacije i modele ponašanja sredine u kojoj se nalaze. Kaznena tijela zatvorskog sustava poduzimaju sve kako bi život zatvorenika tijekom izvršavanja kazne zatvora bio što sličniji postojećim općim životnim okolnostima, te odgovarajućim programima izvršavanje kazne pomažu zatvoreniku da razvije osjećaj odgovornosti.

Pravilnicima Ministarstva pravosuđa, odnosno Središnjeg ureda za izvršenje kazne zatvora sukladno sudskim odlukama, u zatvorskom sustavu borave zatvorenici koji imaju status:

-istražnog zatvorenika (osoba prema kojoj je odlukom suda određen istražni zatvor),

-prekršajnog kažnjenika (osoba kojoj je kazna zatvora izrečena u prekršajnom postupku ili je novčana kazna zamijenjena kaznom zatvora),

-zatvorenika (osoba kojoj je izrečena kazna zatvora zbog kaznenog djela, a nalazi se na izdržavanju kazne zatvora u kaznionici ili zatvoru ili osoba protiv koje se primjenjuje mjera istražnog zatvora)

-osobe u prekršajnom zadržavanju (osoba kojoj je sud nalogom odredio zadržavanje po nekoj od osnova za zadržavanje Prekršajnog zakona),

-maloljetnici osoba protiv koje je izrečena odgojna mjera.

Da je najstresnije razdoblje svakog zatvorenika dolazak u zatvor, istraživali su Uzelac S., Žakman-Ban V. i Farkaš R. (Uzelac i suradnici, 2008) u svom radu „Rad zatvorenika u fazi adaptacije na zatvorske uvjete u hrvatskoj kaznionici“, gdje navode da na posljetku se veći dio zatvorenika uspjeva prilagoditi deprivacijama zatvorskog života podnoseći svoju

zatvorsku kaznu bez većih poteškoća i vidljivih znakova patologije bilo u socijalnom, psihološkom ili zdravstenom planu. Sam početak prilagodbe zatvorskim uvjetima je prvi korak ka socijalizaciji, stoga prilagođavanje na nove uvjete življenja, manjak slobode kretanja i komunikacije s obitelji, kod zatvorenika stvara depresiju i tugu, pa komunikacija i prepoznavanje stanja osobe bitna je da zatvorsko osoblje pravovremeno reagira u odnosu na zatvorenika i moguće posljedice koje to stanje može izazvati.

U zatvorskom sustavu pravilnicima je određeno da dolaskom na izdržavanje kazne zatvora, za svakog se zatvorenika izrađuje pojedinačni program, jer je svaki zatvorenik individua pa je i svaki program individualan. Pojedinačni programi se mijenjaju ovisno o tome provodi li zatvorenik dosljedno točke programa. Pristup kojim bi se na bilo koji način dodatno ugrožavalo ljudsko dostojanstvo, pogoršavala kvaliteta života, ugrožavala zaštita temeljnih ljudskih prava, uskraćivalo pravo na zdravstvenu zaštitu i slično, u konačnici samo bi pogoršalo patologiju ponašanja osoba lišenih slobode, što bi za posljedicu imalo još veću štetu za zajednicu nakon što se te osobe po isteku kazne nađu na slobodi.

slika 3.1.: Šetalište Zatvora u Zagrebu



3.2.3. Zatvorsko osoblje

Turković K. (Turković, 1996) u svoji tvrdnjama navodi da za uspješno postupanje sa zatvorenicima vrlo je važno osoblje, te da moderan, liberalniji zatvorski sustav koji zatvorenicima dozvoljava više dodira sa vanjskim svijetom postavlja sve veće zahtjeve na osoblje (timski rad, bolje razumijevanje ciljeva tretmana i svoje posebne uloge u njemu), pa ono mora tome prilagoditi svoje postupke i stavove. Rad sa zatvorenicima obavljaju timovi ljudi koji su obučeni i specijalizirani za svoja područja rada, a koja dodatno osposobljava Centar za izobrazbu zatvorskog osoblja. Prema Središnjem uredu za zatvorski sustav u sastavu Ministarstva pravosuđa, najeksponiraniji poslovi u zatvoru su poslovi osiguranja, tretmana i zdravstvene zaštite zatvorenika.

3.2.4. Odjel osiguranja

Službenici pravosudne policije su ovlaštene službene osobe, te imaju ovlasti i obvezu u okviru svojega djelokruga poduzeti sve radnje radi izvršavanja kazne zatvora. Prema pravilima službe osiguranja, sukladno propisima, obavljaju se upravni i stručni poslovi koji se odnose na sva pitanja vezana uz održavanje reda i sigurnosti u kaznenim tijelima, ali i sva ostala pitanja koja uključuju postupanja, obveze i zabrane službenika odjela osiguranja kaznenih tijela tijekom obavljanja poslova i službenih zadaća. Složenost i dinamika varijabilnih elemenata koji se odnose na održivost sustava sigurnosti, zahtijevaju kontinuirano praćenje i pravovremenu reakciju u vidu poduzimanja odgovarajućih mjera i radnji, a kako bi se na kvalitetan način upravljalo sigurnosnim rizicima iz okoline i proaktivno djelovalo na otklanjanje mogućih prijetnji i eventualne štetne posljedice. U odjelu osiguranja provodi se formalna vertikalna i horizontalna komunikacija. Najbolji opis formalne komunikacije i njena podjela na vertikalnu i horizontalnu komunikaciju dali su Lamza-Maronić M. i Glavaš J. (Lamza-Maronić, Glavaš, 2008) s teorijom da se formalna komunikacija odvija formalnim komunikacijskim kanalima, odnosno kanalima koji teku lancem zapovijedanja, a ona se odvija između sudionika na različitim hijerarhijskim razinama pa mogu imati jednosmjeran, ali i dvosmjeran tok. Dok vertikalna komunikacija se odnosi na komunikaciju između vođa i njihovih nadređenih i podređenih. Postoje dva oblika vertikalne komunikacije, a to su komunikacija odozgo prema dolje i komunikacija odozdo prema gore. Horizontalna komunikacija se odnosi

na komunikaciju u zatvoru koja se odvija između pripadnika radne grupe koji su na istoj razini, njome omogućuje obavještavanje kolega ili drugih ravnopravnih vođa o događajima koji se zbivaju u zatvoru. Ovakvim komunikacijama osigurava se podjela informacija, koordinacija, te rješavanje problema kao i rješavanje konflikata, dok vertikalna je između nadređenih i podređenih zaposlenika u odjelu osiguranja.

3.2.5. Odjel tretmana

Poslove tretmana obavljaju visoko obrazovani službenici društvenih ili humanističkih područja. Oni utvrđuju aktivnosti i postupke sa zatvorenicima tijekom izdržavanja kazne zatvora, predlažu, provode i prate pojedinačne programe izvršavanja kazne zatvora, izvršavaju sigurnosne mjere izrečene uz kaznu zatvora, obrazuju zatvorenike, organiziraju slobodno vrijeme zatvorenicima, izrađuju stručna mišljenja u vezi s tijekom izvršavanja kazne zatvora te izrađuju program prihvata poslije otpusta zatvorenika. Prema Vukosavu J. (Vukosav, 2002), cjelokupni penalni sustav naše zemlje temelji se na ideji rehabilitacije, odnosno da počinitelje kaznenih dijela ne treba samo kažnjavati za počinjene zločine, već treba djelovati na njih tako da promjene društveno nepoželjne oblike ponašanja, stavove, sustave vrijednosti i sl. To djelovanje se ostvaruje tzv. tretmanski orijentiranim izdržavanjem kazne. Pojedinačni program izvršavanja kazne zatvora sastoji se od pedagoških, radnih, zdravstvenih, psiholoških, socijalnih i sigurnosnih postupaka, primjereni potrebama zatvorenika, te primjerenih vrsti i mogućnostima kaznionice, odnosno zatvora. Službenici tretmana trebaju voditi računa da tijekom provođenja penološkog tretmana, sadržajno i organizacijski prilagode program prema onome na kome se realizira, jer vrlo često se događa da zatvorenici tretman doživljavaju kao nešto što im je nametnuto, pa je stoga i stupanj njihove aktivne uključenosti veoma upitan, što može značajno utjecati i na rezultate, odnosno na uspješnost tretmana. Gledano u širem smislu, tretman obuhvaća sve postupke usmjerene prema zatvorenicima u svrhu njihove resocijalizacije, a odnose se na rad, obrazovanje i organizaciju slobodnog vremena zatvorenika. Posebni programi tretmana podrazumijevaju grupni i individualni psihosocijalni tretman zatvorenika, a to su KLA (Klub liječenih alkoholičara) i KLO (Klub liječenih ovisnika), te predstavljaju osnovu za rehabilitaciju i resocijalizaciju zatvorenika. Opći programi tretmana provode se u suradnji odjela tretmana s odjelima za rad i strukovnu izobrazbu, odjelima osiguranja, te odjelima zdravstvene zaštite.

3.2.6. Odjel zdravstvene zaštite

Poslove zdravstvene zaštite zatvorenika obavljaju zatvorski liječnici i ostali službenici medicinske struke koji pružaju zatvorenicima zdravstvenu skrb, te sudjeluju u provedbi pojedinačnog programa izvršenja kazne zatvora. Sušić E. (Sušić, 2009) doktor psihijatar u Zatvorskoj bolnici, u svom je radu opisala zdravstvenu skrb zatvorenika koja se temelji na ljudskim pravima svake osobe da "uživa najbolje stanje tjelesnog i duševnog zdravlja koje može postići", te da zatvorenici imaju dodatna prava koja proizlaze iz njihova statusa zatvorenika. Država preuzima na sebe odgovornost da se brine o njihovom zdravlju i uvjetima pod kojima su zatvoreni, kao i za rješavanje nastalih problema proizašlih zbog tih uvjeta. Naime, uvjeti zatvaranja po svojoj prirodi mogu imati štetan učinak na tjelesno i duševno zdravlje pojedinca, pa je zatvorski sustav dužan osigurati svakom zatvoreniku ne samo liječničku skrb već i uvjete koji će promicati dobro psihofizičko stanje i zatvorenika i osoblja koje radi u zatvoru. Zatvorenici se vrlo često regrutiraju iz najrizičnijih društvenih kategorija: siromašnih, ovisnika o alkoholu i drogama, duševno bolesnih osoba i onih zaraženih prenosivim bolestima, tuberkulozom, hepatitisom i AIDS-om, osoba lošeg socio-ekonomskog statusa, starijih, te onih s kroničnim neliječenim somatskim oboljenjima, jer na slobodi ne ostvaruju pravo na adekvatnu zdravstvenu zaštitu zbog nezaposlenosti i sl. Zdravstvena zaštita zatvorenika ostvaruje su u ambulantama kaznionica i zatvora. Kad je potrebno radi liječničkih pregleda ili bolničkog liječenja, zatvorenike se upućuje u Zatvorsku bolnicu. U slučajevima hitnosti ili nemogućnosti zbrinjavanja u Zatvorskoj bolnici upućuje ih se u zdravstvene ustanove u javnome zdravstvu. Briga za zdravlje zatvorenika je utvrđena pravilnikom o zdravstvenoj skrbi Ministarstva pravosuđa i Zakona o izvršenju kazne zatvora. Razina skrbi, mjere i aktivnosti zdravstvene zaštite kvalitetom i opsegom usklađena je sa propisima u javnom zdravstvu za osigurane osobe iz obveznog zdravstvenog osiguranja. Sukladno ugovoru s Hrvatskim zavodom za javno zdravstvo, zatvorenici koji imaju važeće zdravstveno osiguranje mogu se liječiti i kod liječnika u javnom zdravstvu u ambulantama u sjedištu kaznionica i zatvora. Treba napomenuti da zatvorenici često koriste zdravstvenu službu za manipulaciju lijekovima, posebno se to odnosi na ovisnike koji se bave „švercanjem" tableta. Česti je slučaj da se terapija ne popije do kraja, nego se skriva ispod jezika da bi se sačuvala i razmjenjivala za cigarete, kavu i ostalo, što posebno vrijedi za zatvorenike slabijeg socijalnog statusa. Samim time zdravstveno osoblje treba uložiti dosta truda da adekvatno

procjeni stvarnu potrebu zatvorenika za lijekovima, koristeći komunikaciju i suradnju s ostalim odjelima unutar zatvora. Uprava za zatvorski sustav prihvatila je upućene preporuke Europskog odbora za sprečavanje mučenja i neljudskog i ponižavajućeg postupanja ili kažnjavanja (CPT), te kontinuirano poduzima aktivnosti na njihovoj primjeni. Najbolje objašnjenje u svom radu dali su Babić V., Josipović M. i Tomašević G. (Babić i suradnici, 2006) gdje su rad u zatvoru opisali da je bez dvojbe, jedan od najzahtjevnijih poslova uopće. Na prvom su mjestu zadaću zatvorskom osoblju stavili organiziranje zatvora, tako da se društvo zaštiti od opasnih počinitelja kaznenih dijela, te smatraju da za neke je zatvorenike potrebna vrlo visoka razina sigurnosti, dok je za druge kako bi se postigla svrha izvršenja kazne zatora, dovoljno i minimalno osiguranje. Zatvorsko je osoblje na malim prostorima i u različitim situacijama u kontaktu s osobama različitih karakteristika, različite zrelosti, svjetonazora, kulturnih navika, s osobama koje su počinile različita kaznena dijela s često prisutnim poremećajima osobnosti, te s osobama različitih sposobnosti i potreba. Istovremeno, zatvorsko osoblje organizira zatvore na način da budu sigurna mjesta kako za svakog zatvorenika tako i za zaposlenike. Obim poslova koje obavljaju zaposlenici zatvora spadaju u stresne poslove, jer se nose s različitom kategorijom ljudi, kao i zahtjevnošću osiguranja provedbe svrhe izvršenja kazne zatvora.

3.2.7. Svrha i cilj dobre komunikacije zatvorskog osoblja sa zatvorenicima

Fejzić F. i suradnici (Fejzić i suradnici, 2014) u svom priručniku za osposobljavanje zatvorskog osoblja ističu da je svrha dobre komunikacije izgraditi pozitivan odnos između zatvorskog osoblja i zatvorenika, te stvoriti sigurno okruženje i smanjiti mogućnost kršenja ljudskih prava, a cilj dobre komunikacije u zatvoru je da se unaprijede odnosi, smanje tenzije i mogućnost nastajanja sukoba, osnaži autoritet osoblja i omogući bolji protok informacija. Međunarodni standardi također govore o pozitivnim odnosima sa zatvorenicima koji se uspostavljaju kroz odgovarajući stav zatvorskog osoblja u odnosima sa zatvorenicima. Sama svrha komunikacije je utjecati na ponašanje onoga tko je primatelj poruke, ali zapravo je riječ o jednom multidimenzionalnom procesu razmjene, slanja, primanja i interpretiranja informacije.

slika 3.2: Zatvorenička soba



.

Kada je u pitanju komunikacija u zatvoru, primjer koji najbolje opisuje njezinu svrhu je upoznavanje ljudi, procjenjivanje pojedinaca i određivanje psihičkog ili zdravstvenog stanja pojedinca, a najvažniji cilj komunikacije je uspostavljanje stabilnih međuljudskih odnosa. S obzirom na to da se radi o komunikaciji u zatvoru, važno je imati dobro razvijene komunikacijske vještine koje su ključ uspjeha u odnosima sa zatvorenicima. Reardon K.K. (Reardon, 1998) u svojoj knjizi tvrdi da ono što pošiljatelj najčešće očekuje od primatelja poruke je nekakav oblik povratne informacije i da povratna informacija predstavlja reakciju primatelja na ono što je primio, a zahvaljujući njoj komunikacijski proces postaje razgovor ili dvosmjerna komunikacija.

Također spominje da riječi nisu puno važnije od onoga što govor tijela pokazuje, a to su tvrdi, potvrdila mnogobrojna istraživanja, pa ona u svojoj knjizi iznosi podatak da čak 55% utjecaja na ljude ima izraz lica osobe koja govori, odnosno njezine facijalne ekspresije, nakon toga su s rezultatom od 38% važniji neverbalni aspekti govora, a samo 7% važnosti tijekom komunikacije se pridaje riječima.

To znači da je neverbalna komunikacija upravo ono čemu ljudi više vjeruju neovisno o tome što govorite. Stoga bi usklađivanje riječi i djela trebalo neprestano razvijati kako bismo postali što bolji i uvjerljiviji govornici.

Kod komunikacije sa zatvorenikom uvijek treba paziti na drugu stranu koja poruke prima, analizira i shvaća na vjerojatno drugačiji način od onoga kojeg se očekuje. Pravi uspjeh je

kad osoba shvati sve što je rečeno onako kako se pretpostavlja da će shvatiti. To znači da je komunikacija bila uspješna.

Međutim, nerijetko se događaju greške u komunikaciji i različiti nesporazumi koji uglavnom nastaju zbog nedovoljne jasnoće komunikacije.

Pa stoga Reardon K.K. (Reardon, 1998) smatra da je u komunikaciji potrebno voditi računa da se bude jasan u izricanju informacije, te da se aktivno sluša druga osoba. Ne treba očekivati da drugi znaju ono što se misli, pa stoga treba bolje verbalizirati. Slobodno postavljanje pitanja, ako se nije dobro razumjelo ili ako nešto nije jasno, ali isto tako ne ponavljati ono što je već rečeno i s previše detalja, odnosno biti sažet i reći sve što je bitno.

Komunikacijski procesi u zatvoru su često kompliciraniji zbog stvarnih primijećenih ili pretpostavljenih odnosa između osoblja, zatvorenika i drugih, te radi hijerarhijskog načina komuniciranja između osoblja.

3.2.8. Upotreba vještina verbalne komunikacije u zatvoru

Kod svakodnevnog rada sa zatvorenicima, Fejzić F. i suradnici (Fejzić i suradnici, 2014) tvrde da se često koristi tzv. "neoprezan govor", gdje osoblje razgovara o svojim osobnim problemima kolega ili drugih zatvorenika, koje čuju i zatvorenici, a smatraju da osoblje razgovara o tome direktno i sa samim zatvorenicima.

Da bi se izbjegla ta loša komunikacija osoblje treba uvijek paziti što, kome i o čemu govori.

Osoblje bi trebalo paziti da sa zatvorenicima ne razgovara bez pažljivog promišljanja o tome što i koliko želi reći, nebi trebalo razgovarati o životu kolega kao i vlastitom životu, niti se žaliti na uvijete rada, probleme unutar službe i sl. Nikada se ne smiju raditi usluge zatvorenicima ma koliko one bile beznačajne, jer postoji opasnost od kasnijeg uvjetovanja i kasnije će biti teško reći NE, treba se ponašati prema svim zatvorenicima jednako, bez diskriminacije.

Da bi se izbjegla loša komunikacija Fejzić F. i suradnici (Fejzić i suradnici, 2014) smatraju da se ne trebaju zatvarati oči pred problemom nego ga pokušati riješiti razgovorom, također predrasude ostavljati po strani i biti prijateljski raspoložen, ali ne sklapati prijateljstva. Osjećaji se moraju držati pod kontrolom, jer ona otkrivaju slabosti. Naklonost zatvorenika i njegova podrška ne smije utjecati ne procjene osoblja i ponekad se treba

ponašati neočekivano. Prije svega treba zadržati profesionalni pristup u radu sa zatvorenicima i prema svojim dužnostima i aktivno slušati čak i kad stvari zvuče poznato i već viđeno, previše jednostavne, nevažne ili dosadne ili ako zvuče previše komplicirane da bi ih razumjeli. Komunikacija promovira razumijevanje, pa stoga zatvorsko osoblje treba pokušati razumjeti zašto se zatvorenik ponaša na neodgovarajući ili na nekarakterističan način. Osoblje je tu da pomogne pojedincima da izraze svoje misli i emocije i potakne ih da se nose sa situacijom bez daljnjeg eskaliranja koje može imati ozbiljne posljedice.

Pri tome zatvorsko osoblje upotrebljava tehnike aktivnog slušanja i dobre komunikacije, te prepoznavanje neverbalnih znakova komunikacije koji mogu ukazivati na moguću opasnost.

Da bi se postigla dobra komunikacija sa zatvorenikom osoblje treba koristiti određene tehnike koje preporučuju Fejzić F. i suradnici (Fejzić i suradnici, 2014), kako bi bili u stanju prepoznati i reagirati na sadržaj onoga što zatvorenik govori, odnosno, da bi se prepoznao sadržaj izgovorenog, fokusirati se na ono što zatvorenik govori i radi.

Na sadržaj se odgovara kad je potrebno više informacija od zatvorenika ili se primijeti neuobičajeno ponašanje pojedinca ili grupe zatvorenika i ako želite da saznate što upravo rade. Odgovor na sadržaj nije uvijek učinkovit, ali može osobi dati priliku da razgovara o svojim problemima i podjeli ono što bi inače držao u sebi. Treba znati prepoznati i reagirati na emocije zatvorenika, a to je sposobnost da se između riječi i rečenog prepoznaju osjećaji koje zatvorenik ispoljava.

Reagirajući na taj osjećaj pokazuje se razumijevanje o temi priče. Takvim postupkom navodi se zatvorenika da priča i oslobodi se emocije i onoga što ga tišti. Vrsta i intenzitet osjećaja mogu biti veličine problema s kojim se osoba suočava i naznaka akcije, odnosno onoga što bi moglo uslijediti. Pokazati osobi da je razumijete kako se osjeća može biti korisnije nego pokazati razumijevanje za sadržaj onoga o čemu priča, iako ne treba zanemariti problem ili zabrinutost koja se nalazi u osnovi svega. Za razliku od negativnih osjećaja, kada se odgovori na pozitivne osjećaje, ti osjećaji se pojačavaju. Reagirajući na emocije zatvorenika može se doprinijeti jačanju pozitivnih osjećaja koji će mu pomoći da se i ponaša pozitivnije. Ne radi se smo o ponašanju nego i o prepoznavanju i poštivanju osobe kao individue. Ovo je osnovni element o poštivanju ljudski prava pojedinca. Prepoznati i reagirati na značenje onoga što zatvorenik govori i pridodati emocije, otkriće se stvarni razlozi i uzroci zbog kojih je zatvorenik uznemiren u određenoj situaciji.

Uobličavanje emocija u konkretno značenje pokazuje se zatvoreniku razumijevanje što proživljava na način koji on to prezentira.

Jedna od bitnih stavki je razumjeti vještine i tehnike postavljanja pitanja na način koji će pomoći jer pitanja se postavljaju da bi se dobili smisleni i korisni odgovori, odnosno informacije. Određene tehnike prilikom postavljanja pitanja služe da se dobije kvalitetnija informacija i time poboljša odnos sa zatvorenikom i u konačnici bolje obavlja posao. Treba razmisliti o dobivenom odgovoru, o onome što je rečeno i što je ostalo neizrečeno. Dok se razmišlja o dobivenom odgovoru treba se usredotočiti na pojavni izgled zatvorenika, da li mu je ugodno ili neugodno, što radi dok odgovara, odnosno obratiti pozornost na neverbalne znakove komunikacije.

S ovim tehnikama dat je jasan uvid o poteškoćama koje se susreće zatvorsko osoblje i zatvorenici podjednako.

Zatvori su institucije koje imaju jasno definirana pravila ponašanja, a objektivan pokazatelj psihosocijalne klima su sukobi među zatvorenicima, između zatvorenika i zatvorskog osoblja, pritužbe zatvorenika, učestala oboljenja zatvorenika i sl. Loša komunikacija u zatvorima između zatvorenika i zatvorskog osoblja, kao posljedicu može imati negativnu socijalnu klimu koja može utjecati na ponašanje i uspješnost tretmana prema zatvoreniku.

3.2.9. Upotreba vještine neverbalne komunikacije u zatvoru

Upotrebljavanje i prepoznavanje neverbalnih znakova i govora tijela jedna je od ključnih vještina dobre komunikacije. Neverbalni znaci u komunikaciji mogu otkriti ono što osoba nije u stanju ili ne želi reći riječima. Govor tijela često nesvjesno otkriva emocije. Određenim pokretima se često pojačava efekt izgovorene poruke.

S druge strane, izgovoreno često može biti u suprotnosti s porukom koju šalje govor tijela. Vrlo je bitno voditi računa o kulturološkim razlikama u komunikaciji s osobama različitog kulturnog miljea i prepoznavanju njihovih neverbalnih signala koji mogu imati drugačije značenje.

Način na koji se tumače neverbalni znakovi je presudan za krajnje razumijevanje, jer jedna gesta može imati puno različitih tumačenja.

Fejzić F. i suradnici (Fejzić i suradnici, 2014) u svom pravilniku tvrde da stav i ponašanje zatvorskog službenika, zatvoreniku puno govori o tome kako ta osoba obavlja taj posao,

koliko je stručna, kako se odnosi prema drugim zatvorenicima i kolegama, te da li je pouzdana ili zabrinuta zbog nečega. Tako da neverbalne geste na isti način na koji „odaju“ ponašanje i razmišljanje zatvorenika, otkrivaju i jake i slabe strane zatvorskog osoblja. Bitno je da zatvorsko osoblje svojim ponašanjem pruži primjer zatvorenicima, te da njihovi stavovi i držanje pozitivno utječu na zatvorenike.

Osnovne komunikacijske vještine zatvorskog osoblja podrazumijeva da je osoblje u svakom trenutku svjesno sredine koja ga okružuje i zbivanja u njoj, te da na osnovu informacija koje čuje i vidi može donijeti ispravnu odluku i postupiti na odgovarajući način.

Neverbalna komunikacija stavljaja se u funkciju slanja odgovarajuće poruke koja treba pojačati razumljivost poruke koju zatvorsko osoblje izgovara.

Uspješna upotreba vještina neverbalne komunikacije može doprinijeti povećanju autoriteta zatvorskom osoblju i smanjenju potencijalnih nesporazuma ili konfliktnih situacija.

Posebnu pažnju treba obrstiti na prostornu bliskost tj. na razdaljinu između dvije osobe jer to značajno utječe na tijek komunikacije, te nije isto da li se radi o udaljenosti od jednog ili tri metra, da li netko sjedi, a drugi stoji, kolika je razlika u visini između sugovornika i sl.

Također, treba imati na umu da u zatvorima borave zatvorenici razni vjerskih, rasnih i kulturoloških običaja, pa stoga pojedine kulture definira njena neverbalna komunikacija koja je naučena kao šta su pojedini znakovi i signali.

Pošto ima razlika u značenju pojedinih znakova i signala moguće je doći do pogrešnog tumačenja istih u komunikaciji među različitim kulturama. Nedostatak znanja o drugoj kulturi može dovesti do neugodnih ili smiješnih pogrešaka u komunikaciji.

Takve pogreške mogu zbuniti ili čak uvrijediti ljude s kojima želimo komunicirati. Jednostavno prevođenje riječi nije dovoljno učinkovito, a za učinkovito prevođenje potrebno je dublje razumijevanje kulture.

3.2.10. Korištenje intonacije i tona u komunikaciji sa zatvorenicima

Glasovno se ponašanje odnosi na to kako je što rečeno, a ne što je rečeno.

Opisujući komunikaciju Škarić I. (Škarić, 1988) je isticao da u dobroj komunikaciji, ostvarujemo i osjećamo vezu sa sugovornikom, te da je komunikacija kao tekućina koja

istječe iz dva izvora i susreće se na sredini nivelacijom, jer bit svake komunikacije, kao čina, jest usklađivanje. Tako da govor, kao jedno od sredstava pomoću kojega se komunicira, sadržava određene elemente koje je potrebno povezati, ispreplesti i uskladiti kako bi nivelacija bila postignuta. Drugim riječima, ako govorimo prebrzo ili preglasno, naša će bujica preplaviti mirni tok drugog izvora/cilja, pa će komunikacija biti prekinuta i prije no što je započela.

Vokalne kvalitete govora često se smatraju urođenima i zadanima, no to je samo djelomično točno, budući da se one mogu i trebaju unaprjeđivati pogotovo u cilju postizanja kvalitetnije komunikacije. Vokalne kvalitete značajne su i radi uvjerljivosti govornika, što je također bitno u radu zatvorskog osoblja sa zatvorenicima. Radi se o mehanici govora, brzini, upotrebi stanki, te tona glasa i govorenja.

Fejzić F. i suradnici (Fejzić i suradnici, 2014) skreću pozornost da bi se kontrolirao i usmjerio razgovor i akcija zatvorenika, zatvorsko osoblje koristi svoj glas i ton. U govoru se treba izbjegavati monotonija i jednobojnost u glasu, a naglašavaju se bitni segmenti govora.

Brzina kojom osoba govori također utječe na poruku koju netko šalje, jer ubrzan govor simbolički šalje poruke o hitnosti slušatelju, što je samo iznimno opravdano. Često ubrzani govor rezultira time da slušatelj prestane slušati, jer takav način govora zahtjeva njegovu veću koncentraciju nego prikladna brzina govora ili jer mu se čini da osoba želi što prije završiti komunikaciju.

Ton u smislu glasovnih modulacija (podizanja i spuštanja glasa) također utječe na to kako je poruka primljena. Varijacije u tonu glasa su često povezane s visinom i brzinom glasa pri naglašavanju onoga što se govori. No ton u prvom redu prenosi stav i emocije govornika, te je iz tona vidljivo je li osoba npr. uplašena ili se dosađuje.

Također, iste riječi mogu imati vrlo različito značenje ovisno o tonu kojim su izrečene. Ako se zbog nepažnje upotrijebi pogrešan ton, primatelj dobiva drugačiju poruku od one koju je pošiljatelj namjeravao poslati. S druge strane, čak i kada osoba ne želi da slušatelj u cjelini sazna neko mišljenje, često ga ton ipak prenosi i odaje.

Ton glasa treba biti čvrst i miran, te zvučati pozitivno kako bi se stvorila opuštenija atmosfera u kojoj zatvorenik može iskazati svoje misli, zabrinutost i emocije, a posebno treba izbjegavati pokroviteljski ili prizvuk osuđujućeg tona.

Posebno se vodi računa da je izraz lica usklađen s onim što se izgovara i kojim tonom se priopćava.

Ukoliko emocija pređe u agresivno ponašanje ili prelazi u konflikt, tada zatvorsko osoblje preuzima kontrolu, procjenjuje situaciju i preuzima odgovarajuće disciplinske mjere.

Ton se uvijek prilagođava onome što se govori. U situacijama kada se izdaje upozorenje ili naredbe, ton se prilagođava sadržaju poruke.

Pravila kada govoriti glasno ili prigušeno nema. Postoje indikacije koje su se u sustavnim istraživanjima pokazale boljima od drugih varijacija korištenja glasa u prezentaciji određene teme, pa njima pridajemo veću pozornost. Iako valja napomenuti da je glas individualna konstanta koja se ne oblikuje, već prilagođava isprobanim normama koje utječu na pozitivan ili negativan ishod, te na temelju toga, se određuje kakav glas u kojoj situaciji će se koristiti.

3.2.11. Komunikacija i rad s ranjivim kategorijama zatvorenika

Prema Zakonu izvršenja kazne zatora, postoje ranjive kategorije zatvorenika. One su manjinske grupe zatvorske populacije koje su zbog svoje prirode, bolesti ili starosti ugroženije od ostalih zatvorenika. To znači, ukoliko su smješteni zajedno sa ostatkom zatvorske populacije, postoji rizik od većeg stupnja kršenja njihovih prava.

Zbog svojih posebnih psiho fizičkih karakteristika, ranjive kategorije trebaju imati poseban status.

Taj poseban status obuhvaća tretman prilagođen njihovim potrebama, smještaj u fizički odvojene zatvorske prostorije ili adekvatne ustanove (zatvorska bolnica), prilagođene njihovim potrebama, te osoblje koje je posebno obučeno da odgovori na njihove posebne potrebe.

U Zakonu izvršenja kazne zatvora kategorizirane su grupe ranjivih zatvorenika:

- maloljetnici, odnosno osobe do 18 godina starosti,
- starije osobe preko 65 godina života,
- osobe s fizičkim nedostatcima čije je kretanje ograničeno i često je potrebna tuđa pomoć,

- osobe s psihičkim poremećajima, a to su osobe s mentalnim poremećajima ili bolestima koje su bile prisutne za vrijeme izvršenja kaznenog dijela ili su stečene tijekom izdržavanja kazne,
- žene, ranjivost ove populacije ogleda se u majčinstvu i posebnim potrebama,
- strani državljani kojima se ranjivost ogleda u nepoznavanju jezika, kulture i običaja zemlje u kojoj izdržavaju kaznu,
- deklarirani pripadnici seksualnih manjina, kod njih postoji mogućnost omalovažavanja, provokacija i zlostavljanja od strane drugih zatvorenika,
- osobe s kroničnim oboljenjima su ranjiva kategorija zbog svog zdravstveno stanja koji je neizlječiv i podrazumijeva potrebu za stalnom medicinskom terapijom i tretmanom,
- pripadnici poznatih nacionalnih manjina su uvjetovani posebnim režimom prehrane, obilježavanje vjerskih praznika, prakticiranjem vjerskih obreda, obilježavanjem nacionalnih praznika i sl.

Tretman ranjivih kategorija zatvorenika obuhvaća širok spektar aktivnosti koje se svakodnevno provode i organiziraju za njih.

Fejzić F. i suradnici (Fejzić i suradnici, 2014) u priručniku spominju četiri osnovna principa rada s ranjivom kategorijom zatvorenika, a to je individualizacija, odnosno program tretmana koji se utvrđuje za svakog zatvorenika posebno, posebna pažnja se posvećuje potrebama i mogućnostima zatvorenika. Posebno je bitna procjena kojom se procjenjuje rizik koji zatvorenik predstavlja za sebe i okolinu. Nesegregacija i normalizacija podrazumijevaju nedopušteno odvajanje pojedinca unutar grupe bez obzira na kazneno djelo i potreba da se zatvorenika drži u sličnim uvjetima pod kojima borave na slobodi.

Tokom izdržavanja zatvorske kazne, s ranjivim kategorijama postupa se na human, čovječan i dostojanstven način, poštujući njihova ljudska prava i posebne potrebe.

Očuvanje duševnog i fizičkog zdravlja ranjivih kategorija zatvorenika ne smije biti na štetu prilikom održavanja reda, discipline i sigurnost u zatvorskoj ustanovi. Za rad s ovom kategorijom zatvorenika potrebni su specijalizirani timovi (psiholozi, socijalni radnici, psihijatri, medicinsko osoblje), a prema svakoj od tih kategorija treba postupati uvažavajući njene posebnosti i specifične potrebe uz poštivanja njihova dostojanstva i ljudskih prava.

3.3. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA KOMUNIKACIJE IZMEĐU ZATVORSKOG OSOBLJA I ZATVORENIKA

Komuniciranje u zatvorenom okruženju, između zatvorskog osoblja i zatvorenika, temelj je za uspješno rješavanje problema zatvorenika prilikom njihova boravka u zatvoru.
Dobra komunikacija također se mora ostvariti i između svih nadređenih i podređenih kao i službi koje rade u zatvoru.
Zato je cilj istraživanja bio da se utvrdi koliko je zatvorsko osoblje osposobljeno da se zna postaviti u odnosu na zatvorenike, te prepoznati ključne probleme zbog kojih dolazi do konflikta i nerazumijevanja prilikom obavljanja službe.

3.3.1. Cilj i metodologija istraživanja

Cilj je istraživanje stavova zatvorskog osoblja o uspješnoj komunikaciji sa zatvorenicima.
Zaposlenici su ispunili pismeni upitnik s 25 pitanja, zatvorenog tipa, a korištena su pitanja na principu Likertove skale.
Istraživanje je provedeno u razdoblju od 10. ožujka 2019. godine do 15. ožujka 2019. godine. U istraživanju je sudjelovalo 135 ispitanika, 120 pravosudnih policajaca od toga 103 muška i 17 ženskih zaposlenika, 8 zaposlenika zdravstvene službe i 7 zaposlenika odjela tretmana, koji su odgovarali na 25 postavljena pitanja, podijeljeni u sljedeće 4 grupe: demografska pitanja, interna komunikacija osoblja i zatvorenika, procjena zadovoljstva internom komunikacijom unutar odjela zatvora i sudjelovanje u pojedinačnim programima izvršenja kazne zatvora

3.3.2. Hipoteze istraživanja

Istraživanje služi kako bi se došlo do odgovora na slijedeće hipoteze:

H0:

Interna komunikacija zaposlenika u zatvoru utječe na komunikaciju sa zatvorenicima.

H1:

Zatvorsko osoblje ima uspješnu komunikaciju sa zatvorenicima.

H2:

Pojedinačni programi izvršenja kazne zatvora pozitivno utječu na smanjenje broja konfliktnih situacija i na bolju komunikaciju zatvorenika s osobljem.

H3:

Sa zatvorenicima višeg stupnja obrazovanja ostvaruje se kvalitetnija komunikacija.

H4:

Sa zatvorenicima ovisnicima i maloljetnicima otežana je komunikacija prilikom provedbe programa izvršenja kazne.

H5:

Rasna, vjerska i nacionalna pripadnost ne utječe na uspješnu komunikaciju.

3.3.3. Varijable istraživanja

Nezavisne varijable: dob i spol ispitanika, stupanj obrazovanja, radni vijek zaposlenika
Zavisne varijable: komunikacija ispitanika s zatvorenicima, interna komunikacija između zatvorskog osoblja, informiranost o svrsi izvršenja kazne zatvora, stav o položaju zatvorenika.

3.3.4. Struktura istraživanja

Istraživanje je provedeno pomoću metode anketiranja. U istraživanju je sudjelovalo 135 ispitanika koji su odgovarali na 25 pitanja podijeljenih u sljedeće 4 grupe:

1. Demografski podaci o ispitanicima
2. Interna komunikacija između zatvorenika i zatvorskog osoblja
3. Koliko suradnja između odjela ovisi o uspješnosti i kvaliteti komunikacije
4. Sudjelovanje u pojedinačnom programu izvršenja kazne zatvora

Za uspješno ispunjavanje anketnog upitnika bilo je potrebno odgovoriti na sva pitanja.

3.3.5. Demografski podaci o ispitaniku

Prva grupa pitanja nazvana je „Demografski podaci o ispitaniku“, a sadrži 4 pitanja kojima se nastoje prikupiti podatci o dobi ispitanika, spol, stručna sprema i dužina radnog staža.

Pitanje broj 1. Kojoj dobnoj skupini pripadate?

Tabela 3. 1. Struktura ispitanika prema dobi

Dob ispitanika	Ispitanici	%
Do 25 godina	17	10
Od 26 do 35 godina	35	35
Od 36 do 45 godina	46	45
46 i više	17	10
Ukupno:	135	100

Najzastupljenija dobna skupina među ispitanicima jesu ispitanici od 36 do 45 godine 45%, zatim ih slijede ispitanici u rasponu od 26 do 35 godine 30%, a ispitanici u rasponu od 46 i više 10% i oni do 25 godina 10% su najmanje zastupljeni.

Pitanje broj 2. Kojeg ste spola?

Tabela 3. 2. Struktura ispitanika prema spolu

SPOL	Ispitanici	%
Muški	106	74
Ženski	29	26
Ukupno:	135	100

Iz tablice je vidljivo da je zastupljenost muških ispitanika veća 74% , naspram ženskih ispitanica 26%.

Pitanje broj 3. Koji Vam je stupanj obrazovanja?

Tabela3.3 Struktura ispitanika prema stupnju obrazova

Stručna sprema	Ispitanici	%
Osnovna škola	0	0
SSS	113	83
VŠS	12	9
VSS i više	10	8
Ukupno:	135	100

Uistraživanju su najzastupljeniji ispitanici sa srednjom stručnom spremom koji čine ukupno 83% ovog uzorka, dok je ispitanika s višom stručnom spremom 9%, a s visokom stručnom spremom 8%.

Pitanje broj 4. Koliko dugo radite u zatvoru?

Tabela 3.4. Struktura ispitanika prema dužini radnog staža

Radni staž u zatvoru	Ispitanici	%
Do 5 god.	9	7
Od 6 do 10 god.	14	10
Od 11 do 20 god.	88	65
21 i više	24	18
Ukupno:	135	100

Najzastupljeniji ispitanici su od 11 do 20 godina radnog staža, zatim preko 21 godine radnog staža u zatvoru.

Istraživanje je pokazalo da je među ispitanicima najzastupljenija dobna skupina između 36 i 45 godina 45%, dok druga dobna skupina je mlađa populacija od 26 do 35 godina 35%. Zastupljenost muških ispitanika je veća 74%, naspram ženskih ispitanica 26%,što je i

razumljivo, jer jedini ženski zatvor je Kaznionica u Požegi, a Zatvor u Zagrebu ima samo jedan ženski odjel.

Po stupnju obrazovanja najviše je zastupljena srednja stručna sprema 83%.

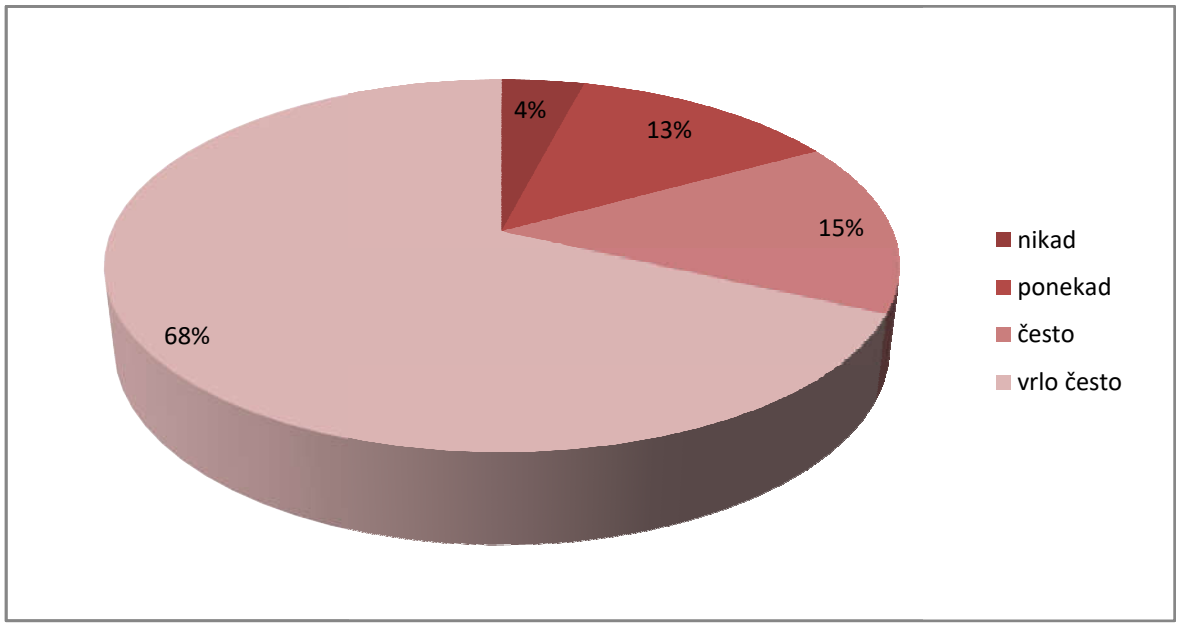
Prema dužini radnog staža najviše je onih u skupini od 11 do 20 godina 65%, nešto manje su oni koji imaju 21 i više 18% godina staža. S time se može reći da je iskustvo rada među ispitanicima dovoljno veliko, te da se ono odražava i na uspješnost komunikacije sa zatvorenicima.

3.3.6. Komunikacija između zatvorenika i zatvorskog osoblja

Druga grupa pitanja obuhvaća pitanja vezanu za komunikaciju između zatvorenika i zatvorskog osoblja.

Pitanje broj 5. Koliko često komunicirate sa zatvorenicima?

Graf 3.1. Česta komunikacija sa zatvorenicima

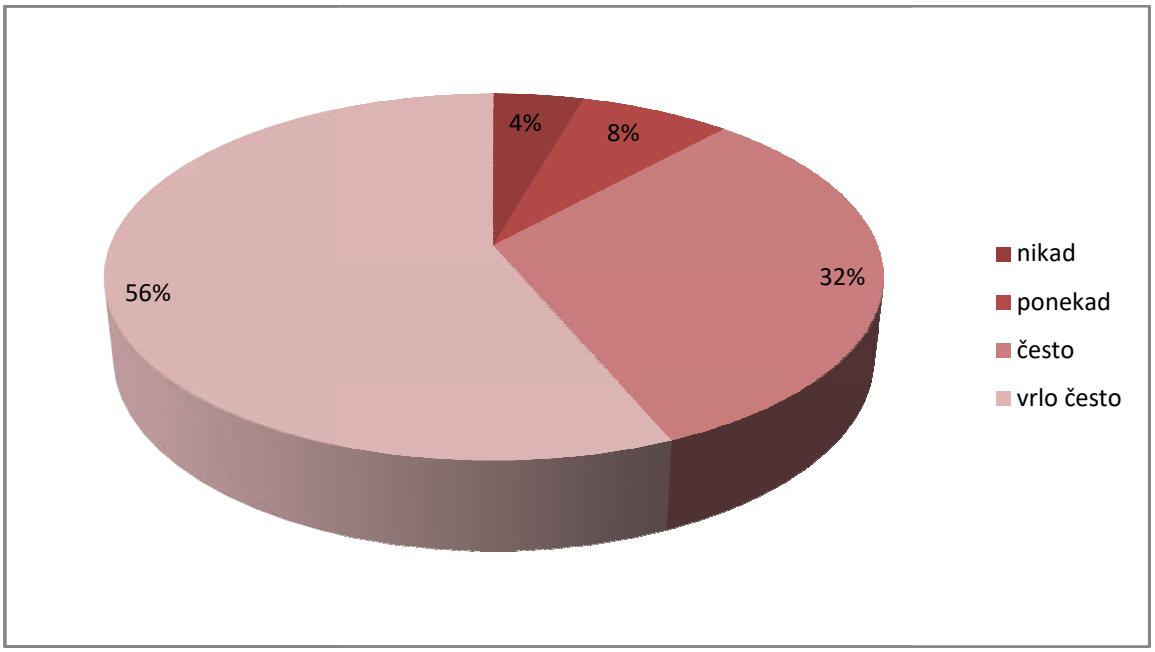


Vidljivo je iz grafa 3.1. da zaposlenici zatvora veoma često dolaze u komunikaciju sa zatvorenicima njih 68% ispitanika, dok njih 15% često, to se uglavnom odnosi na službenike koji rade na zatvorskim odjelima, odjel tretmana i zdravstvene službe.

Dok svega njih 13% i 4% u komunikaciji su ponekad ili nikad, što se odnosi na rad vanjskog osiguranja kao i radna mjesta koja ne obuhvaćaju direktan rad sa zatvorenicima.

Pitanje broj 6. Koliko često komunicirate sa zatvorenicima na njihovu inicijativu?

Graf 3. 2. Komunikacija sa zatvorenicima na njihovu inicijativu



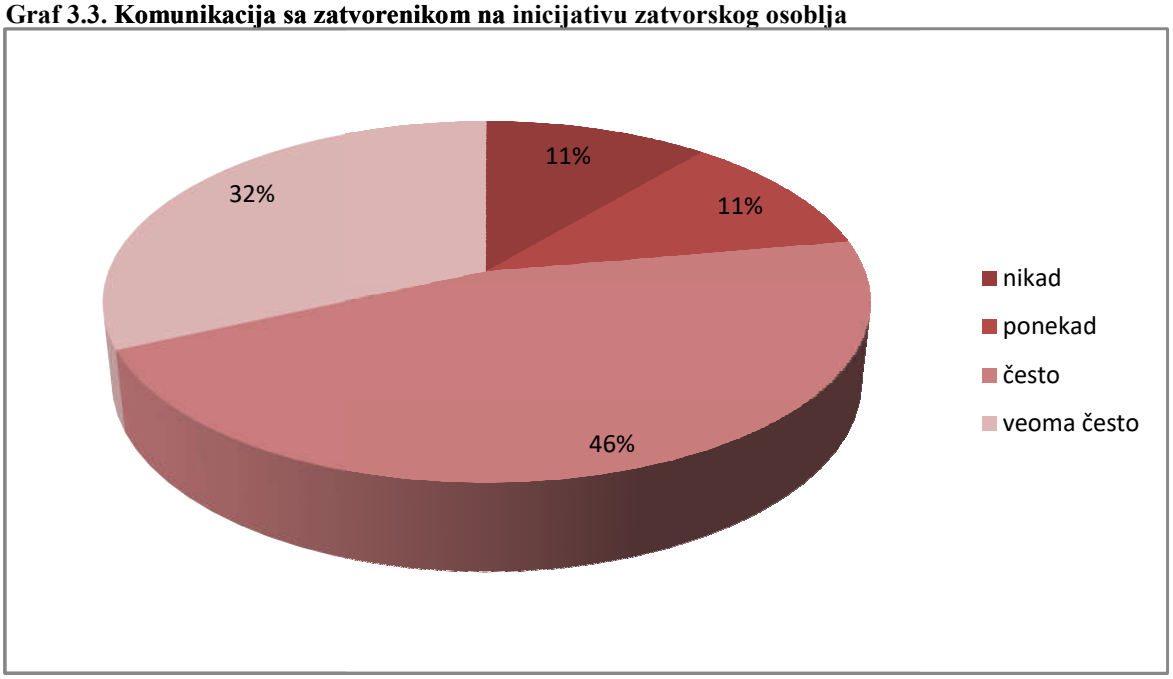
Iz grafa 3.2. je vidljivo da zatvorsko osoblje, njih 56% i 32% vrlo često i često komunicira sa zatvorenicima na njihovu inicijativu, odnosno da zatvorenici traže informacije ili eventualnu pomoć od osoblja. To se uglavnom odnosi na službu osiguranja i tretmana, jer direktno sudjeluju u programima izvršenja kazne zatvora.

Samo mali dio zaposlenika ponekad 8% komunicira sa zatvorenicima na njihovu inicijativu, uglavnom komuniciraju samo kad je potreba službenom osoblju radi dobivanja informacija.

Zaposlenici koji ne kontaktiraju sa zatvorenicima njih 4% su raspoređeni na radna mjesta koja ne sudjeluju u pojedinačnim programima izvršenja kazne zatvora, te s istima ne ostvaruju komunikaciju.

Pitanje broj 7. Koliko često komunicirate sa zatvorenikom na svoju inicijativu?

Graf 3.3. Komunikacija sa zatvorenikom na inicijativu zatvorskog osoblja

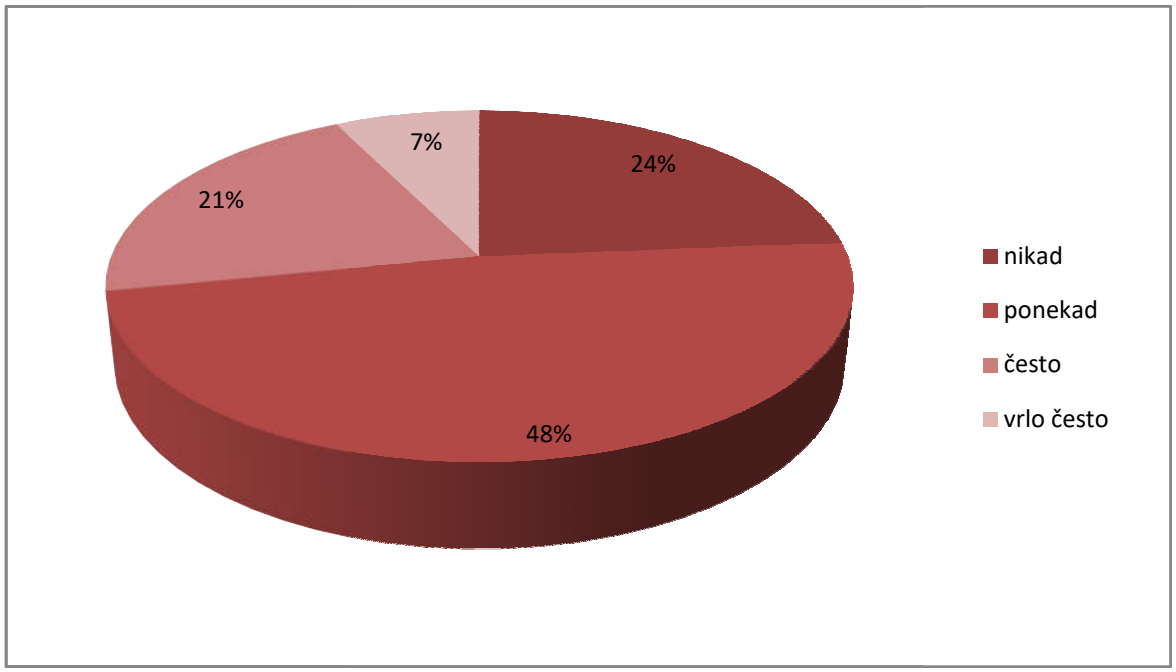


Iz grafa 3.3. je vidljivo da osoblje zatvora komunicira sa zatvorenicima na vlastitu inicijativu vrlo često 32% i često 46% što se najviše odnosi na službu tretmana i službu osiguranja koji su s njima u najčešćem kontaktu, tj. direktno sudjeluju u pojedinačnim programima izvršenja kazne zatvora. Uglavnom komuniciranje na inicijativu zatvorskog osoblja je radi dobivanja potrebnih informacija o zatvoreniku, njegovom psihičkom i zdravstvenom stanju, te odnosu s ostalim zatvorenicima.

Dio osoblja koji ponekad 11% ili nikad 11% ne ulazi u komunikaciju sa zatvorenicima na svoju inicijativu, uglavnom se odnosi na medicinsko osoblje koje u komunikaciju ulazi samo po potrebi i htijenju zatvorenika, a koje je vezano za njegovo zdravstveno stanje, te druga pojedina radna mjesta na kojima zaposlenici nisu u dodiru sa zatvorenicima.

Pitanje broj 8. Koliko često koristite mogućnost da izbjegnete komunikaciju sa zatvorenikom (ukoliko niste raspoloženi za istu)?

Graf 3. 4. Učestalost izbjegavanja komunikacije sa zatvorenikom

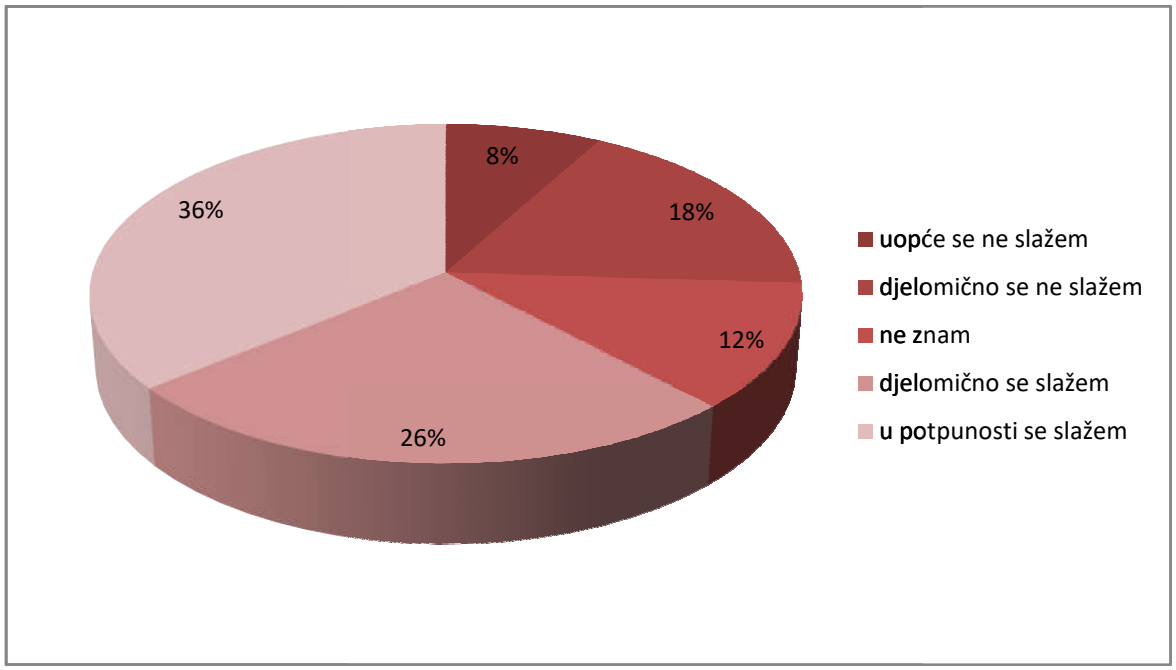


Iz grafa 3. 4. je vidljivo da zatvorsko osoblje koristi mogućnost da ponekad 48% pa i često 21% izbjegava komunikaciju, ako za to nisu raspoloženi, dok njih 24% nikad nije odbilo komunikaciju sa zatvorenikom bez obzira na vlastito raspoloženje, dok njih 7% vrlo često odbijaju komunikaciju sa zatvorenicima.

Zbog prekapacitiranosti zatvora u današnje vrijeme i manjak zatvorskog osoblja, dolazi do prezasićenosti i opterećenosti u komunikaciji kod osoblja, pa je stoga i odbijanje komunikacije razumljiva.

Pitanje broj 9. Slažete li se s tvrdnjom da socijalni status zatvorenika utječe na kvalitetniju komunikaciju?

Graf 3. 5.Tvrdnja da socijalni status utječe na kvalitetniju komunikaciju



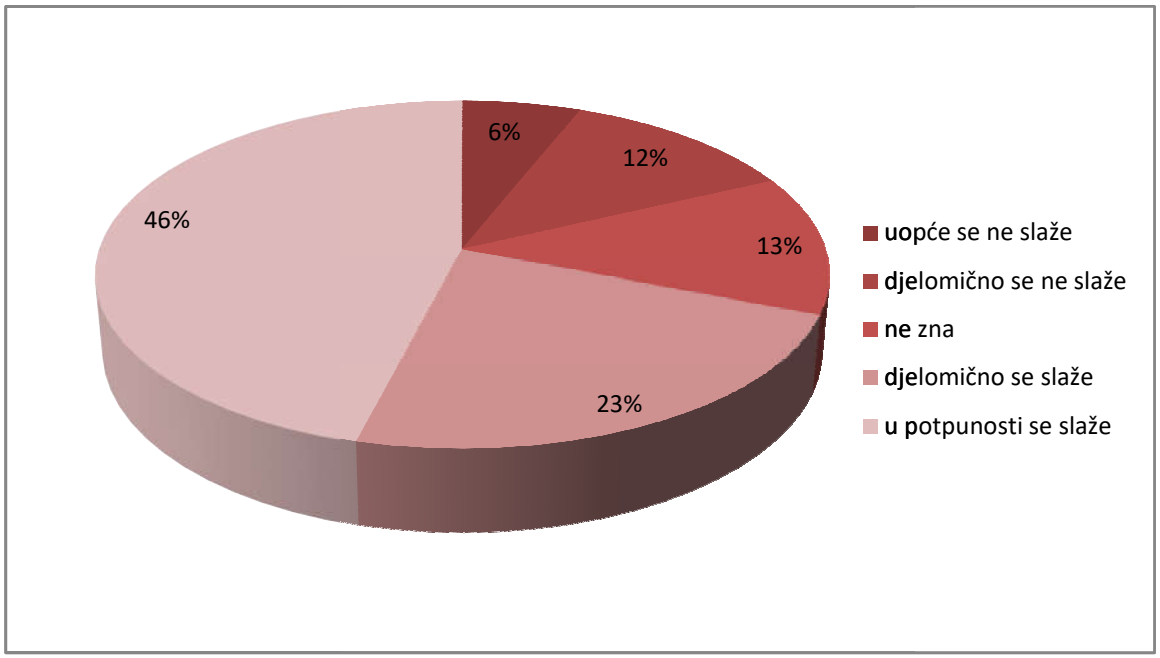
Iz grafa 3.5. je vidljivo da se dio zatvorskog osoblja u potpunosti slaže 36% ili djelomično se slaže 26% sa tvrdnjom da socijalni status utječe na kvalitetniju komunikaciju.

Zatvorenici slabijeg imovinskog stanja ne mogu ostvariti uvijek svoju potrebu za stvarima kao što su cigarete, kava (najčešća potreba kod zatvorenika), higijenske i druge potrepštine, pa stoga pokazuju veći otpor prema okolini i skloniji su konfliktima i lošoj komunikaciji u odnosu na službeno osoblje, tako i prema ostalim zatvorenicima.

Dok njih 18% djelomično se ne slaže kao i 8% koji se uopće ne slažu s tvrdnjom, a samo 12% ne zna.

Pitanje broj 10.: **Slažete li se da stupanj obrazovanja zatvorenika utječe na kvalitetniju** komunikaciju?

Graf 3. 6. Utjecaj stupnja obrazovanja zatvorenika na kvalitetniju komunikaciju

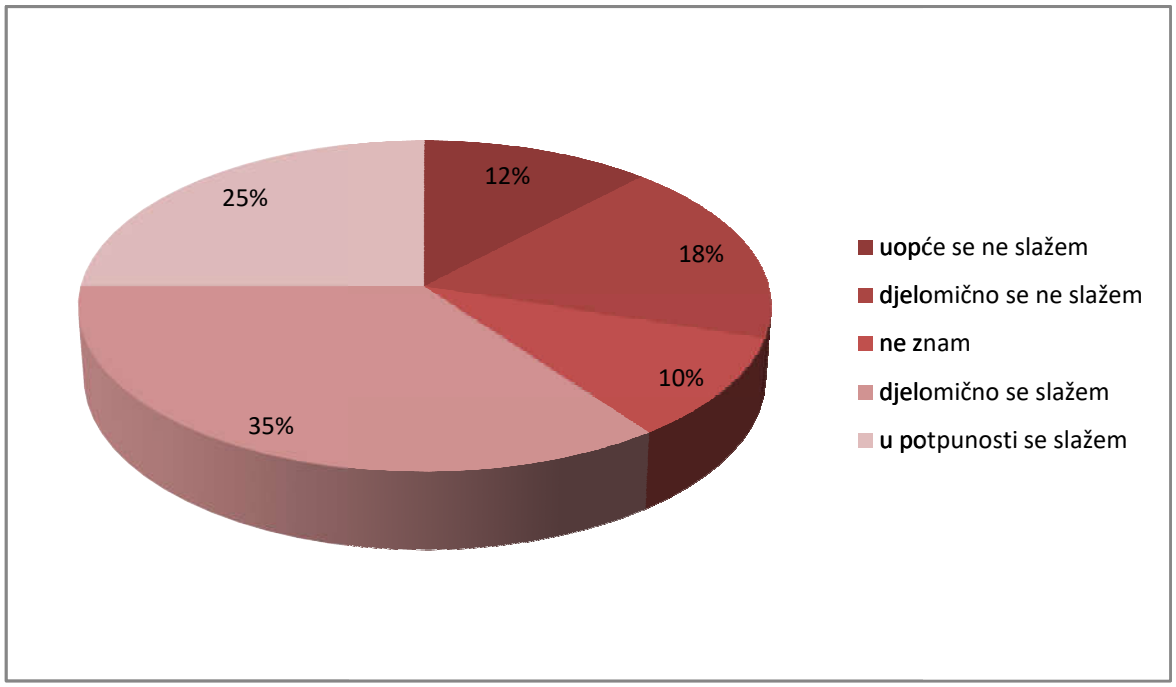


Iz grafa 3.6. je vidljivo da 46% zatvorskog osoblja u potpunosti se slaže s tvrdnjom da stupanj obrazovanja utječe na kvalitetniju komunikaciju, 23% djelomično se slaže s tom tvrdnjom, dok 13% zaposlenika ne zna, a 18% djelomično se ne slaže ili uopće ne slaže s tvrdnjom.

Iz odgovora na tvrdnje može se zaključiti da osobe višeg obrazovnog stupnja lakše se prilagođavaju i socijaliziraju u zatvorski sustav, a samim time i da je sa istima kvalitetnija i djelomično uspješnija komunikacija.

Pitanje broj 11. Slažete li se sa tvrdnjom da eventualna medijska eksponiranost zatvorenika utječe na vašu komunikaciju s istim?

Graf 3.7. Utjecaj medijske eksponiranosti zatvorenika na komunikaciju



Iz grafa 3.7. je vidljivo da većina se djelomično slaže 35% i 25% u potpunosti se slaže s tvrdnjom da medijska eksponiranost utječe na komunikaciju sa zatvorenikom, 10% ne zna, dok 18% i 12% djelomično ili apsolutno se ne slaže s tvrdnjom.

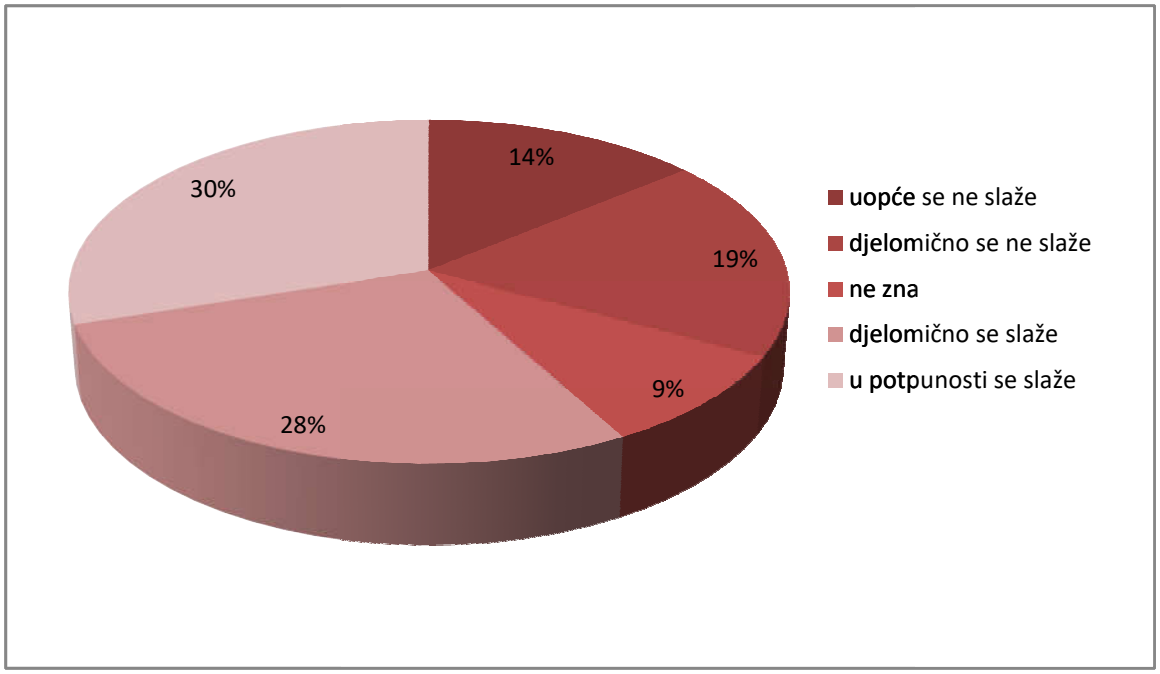
Zadnjih godina u zatvoru često borave osobe koje su medijski eksponirane, bilo da se radi o političarima, osobama s teškim kaznenim djelima i dr.

Može se zaključiti da se zatvorsko osoblje djelomično slaže s tvrdnjom da medijska eksponiranost zatvorenika utječe na komunikaciju s istim, što govori o profesionalnosti i dobroj obučenosti osoblja.

Zakon je za sve zatvorenike isti, neovisno o tomu jesu li poznati ili anonimni.

Pitanje broj 12. Slažete li se sa tvrdnjom da rasna, vjerska i nacionalna pripadnost zatvorenika utječe na uspješnu komunikaciju?

Graf 3. 8. Utjecaj rasne, vjerske i nacionalne pripadnosti na uspješnu komunikaciju sa zatvorenikom



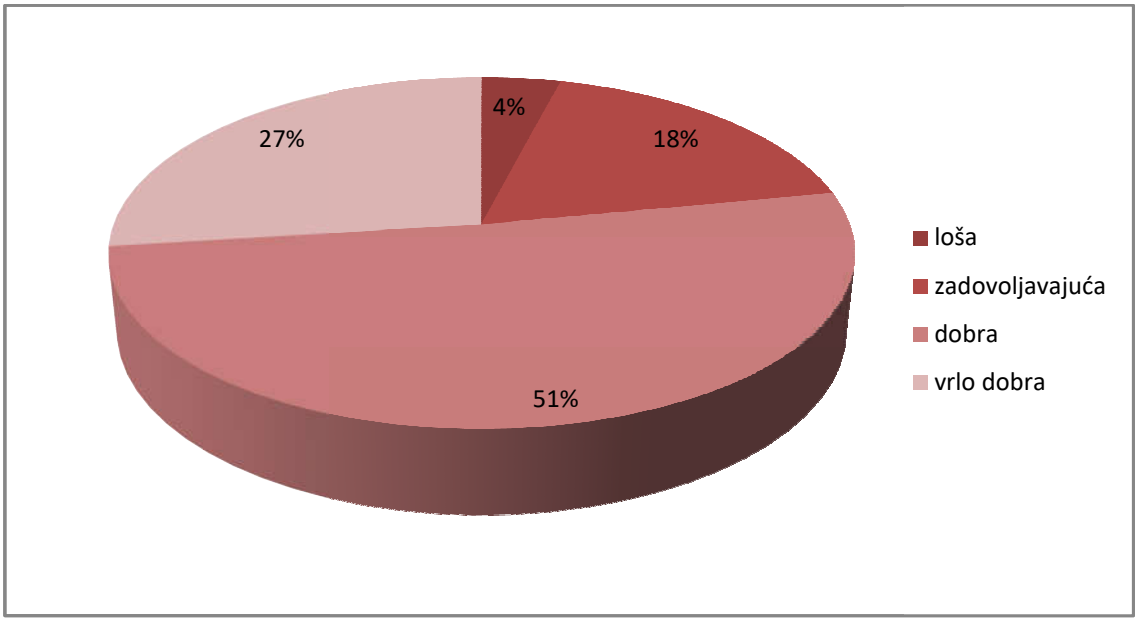
Iz grafa 3.8. je vidljivo da 30% u potpunosti se slaže kao i 28% koji se djelomično slažu s tvrdnjom, 9% se izjasnilo da ne zna, a 19% djelomično se ne slaže i 14% koji se apsolutno ne slažu s tvrdnjom da rasna, vjerska i nacionalna pripadnost zatvorenika utječe na uspješnu komunikaciju.

U zatvoru borave zatvorenici različite rasne, vjerske i nacionalne pripadnosti, a često borave i u zajedničkim prostorijama. Nedostatak znanja o drugoj kulturi, razlika u značenju pojedinih znakova i signala može dovesti do pogrešnog tumačenja istih, a može dovesti i do neugodnih pogrešaka u komunikaciji.

Pa stoga na zatvorskom osoblju je da komunikaciju prilagodi potrebama zatvorenika.

Pitanje broj 13. Kako procjenjujete vašu komunikaciju sa zatvorenicima?

Graf 3.9. Procjena komunikacije sa zatvorenicima od strane zatvorskog osoblja



Iz grafa 3.9. može se zaključiti da zatvorsko osoblje ostvaruje dobru komunikaciju sa zatvorenicima njih 51%, vrlo dobra je kod 27%, dok kod njih 18% zadovoljavajuća i 4% loša komunikacija.

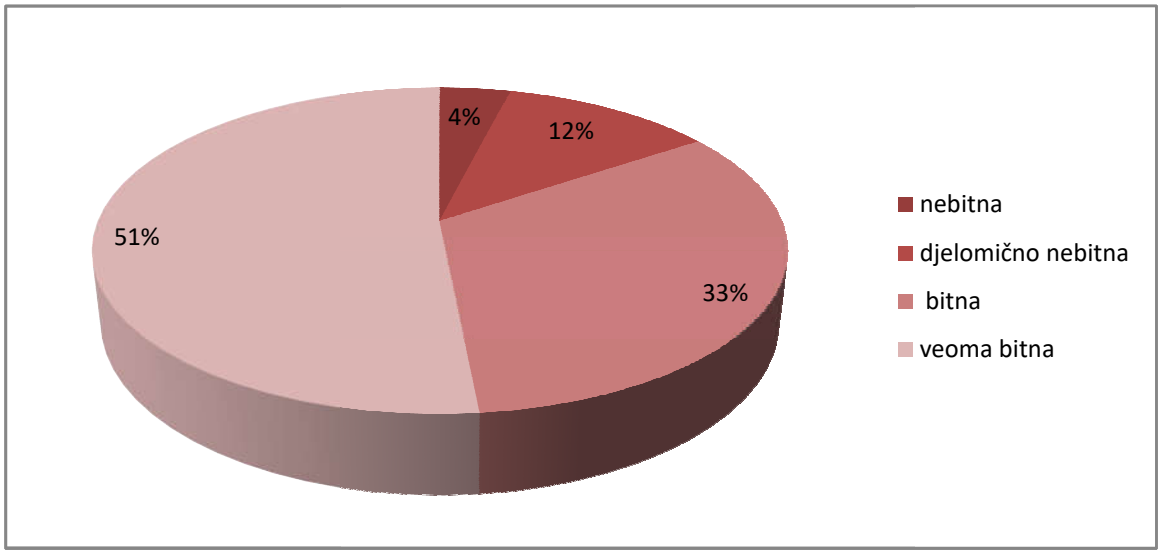
Na kraju ovog dijela, pitanja vezana za komunikaciju između zatvorenika i zatvorskog osoblja, može se zaključiti da zatvorsko osoblje ostvaruje uspješnu komunikaciju sa zatvorenicima, bez obzira na socijalni status, stupanj obrazovanja, medijsku eksponiranost ili na rasnu, vjersku i nacionalnu pripadnost.

3.3.7. Komunikacija između zatvorskog osoblja

Treća grupa pitanja bavi se komunikacijom između samog zatvorskog osoblja, te koliko suradnja između odjela ovisi o uspješnosti i kvaliteti komunikacije sa zatvorenicima.

Pitanje broj 14.: Koliko je po vašem mišljenju interna komunikacija između osoblja zatvora istog hijerarhijskog položaja bitna za uspješnu komunikaciju sa zatvorenicima?

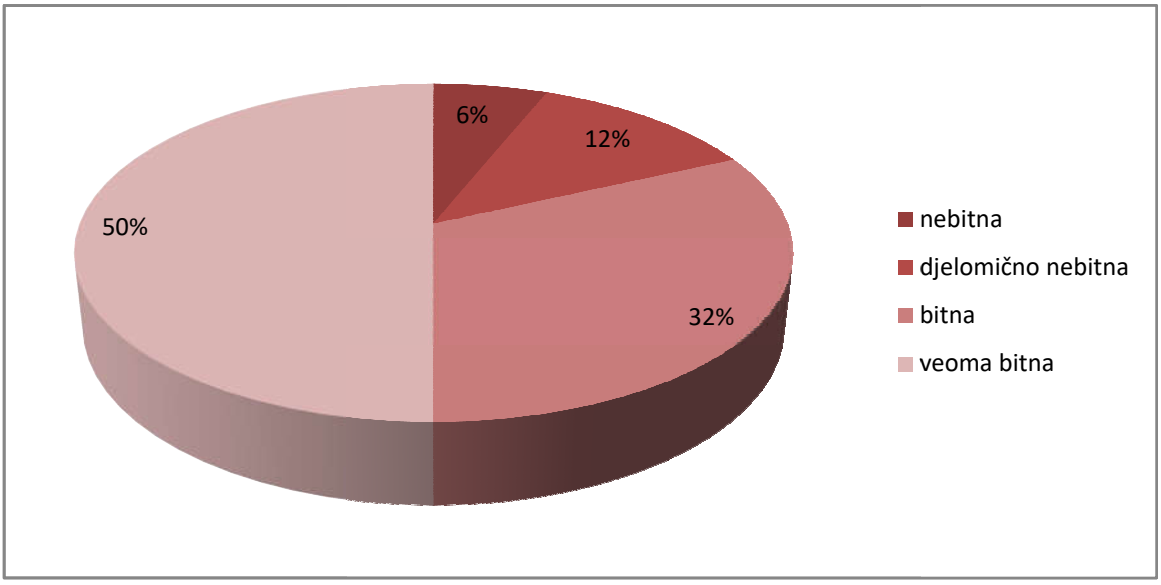
Graf 3.10. Utjecaj interne komunikacije između osoblja istog hijerarhijskog položaja zatvora na uspješnu komunikaciju sa zatvorenicima



Iz grafa 3.10. je vidljivo da zatvorskom osoblju je bitna komunikacija između samog osoblja, 51% više od polovice se izjasnila da im je to veoma bitno, 33% da je bitna, dok njih 12% i 4% smatra da komunikacija s kolegama nije bitna za njihovu komunikaciju sa zatvorenicima.

Pitanje broj 15. Koliko je po vašem mišljenju komunikacija s nadređenima bitna za uspješnu komunikaciju sa zatvorenicima?

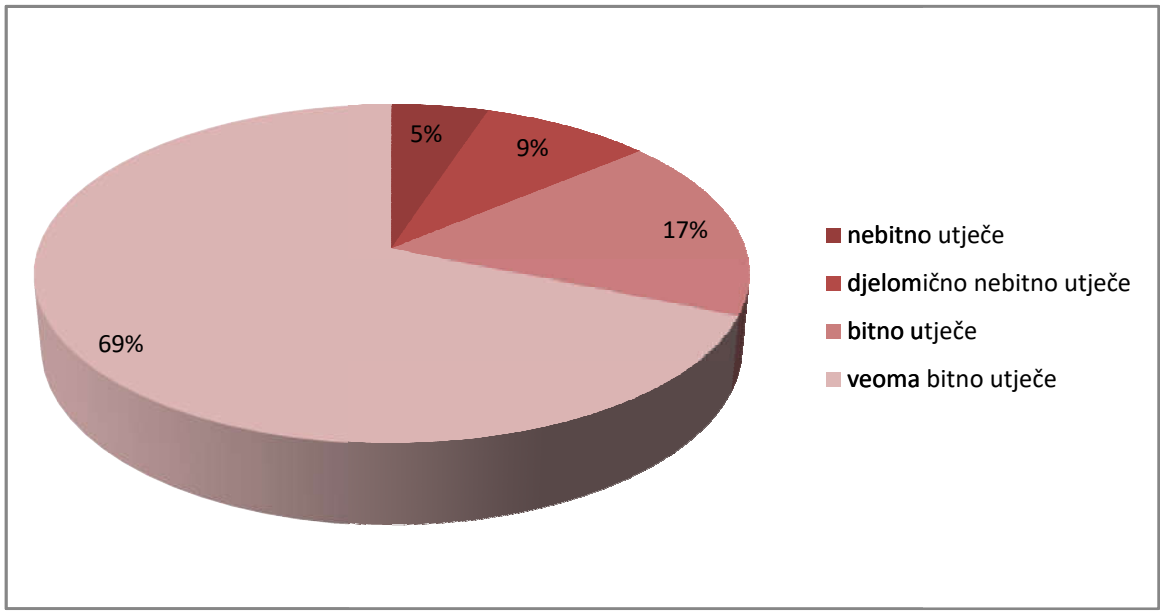
Graf 3.11. Bitnost komunikacije s nadređenima za uspješnu komunikaciju sa zatvorenicima



Iz grafa 3.11. je vidljivo da 50% zatvorskog osoblja smatra da je dobra komunikacija s nadređenima veoma bitno utječe na uspješniju komunikaciju sa zatvorenicima, 32% smatra također bitnim, dok 12% smatra da je djelomično nebitna, te njih 6% da je nebitna. Zatvorsko osoblje smatra da komunikacija s nadređenima bitno utječe na komunikaciju sa zatvorenicima, jer međusobna suradnja na hijerarhijskoj liniji utječe na kvalitetu rada i zadovoljstvo na poslu.

Pitanje broj 16. Koliko je po vašem mišljenju suradnja između zatvorskog osoblja unutar pojedinih odjela (tretman, zdravstvo, osiguranje) bitno utječe na uspješno komuniciranje sa zatvorenicima?

Graf 3.12. Bitnost suradnje između zatvorskih odjelima u komunikaciji sa zatvorenicima

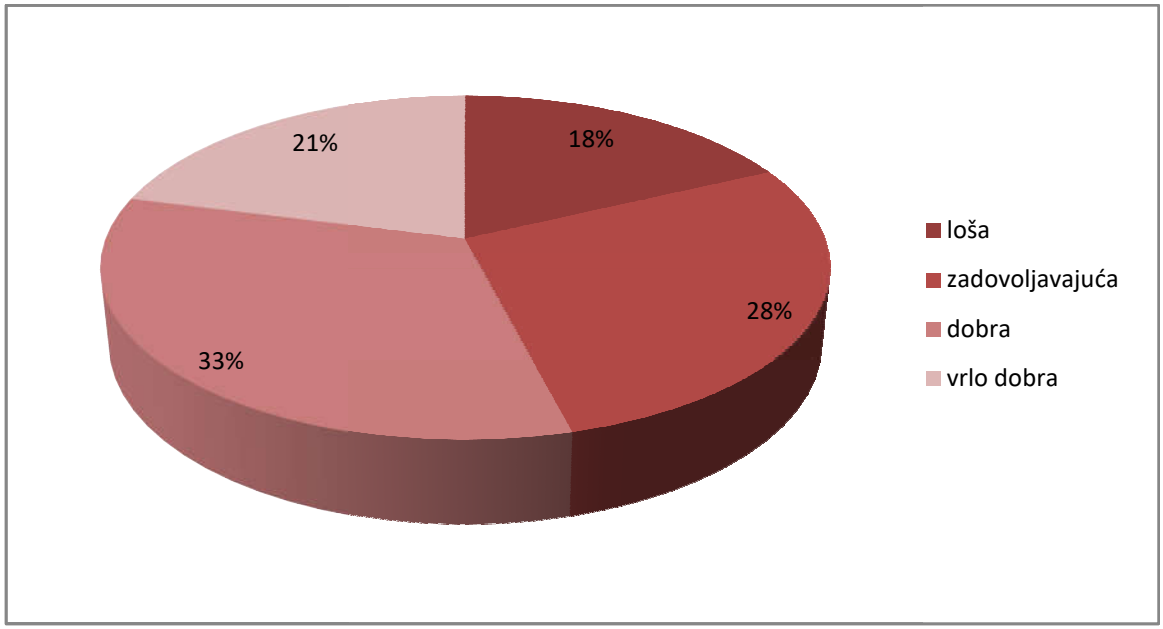


Iz grafa 3.1.2 je vidljivo da većina njih 69% smatra da suradnja između odjela unutar pojedinih odjela veoma bitno utječe na uspješno komuniciranje sa zatvorenicima, a njih 17% smatra da bitno utječe, dok 9% smatra da djelomično nebitno utječe i njih 5% da je suradnja između odjela nebitna.

Međusobna suradnja između odjela unutar zatvora bitno utječe na uspješnost programa izvršenja kazne zatvora, a samim tim i na uspješnu komunikaciju sa zatvorenicima, slaže se većina ispitanika.

Pitanje broj 17. Kako procjenjujete komunikaciju između zatvorskog osoblja?

Graf 3.13. Procjena komunikacije između zatvorskog osoblja



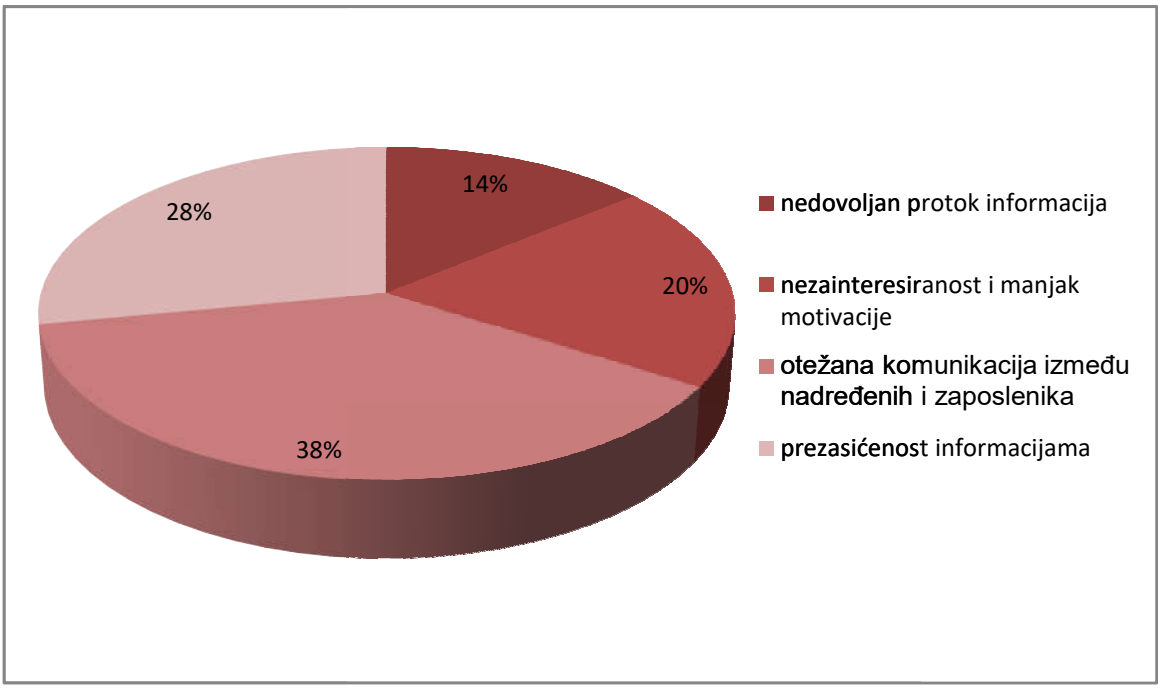
Iz grafa 3.13. je vidljivo da je zatvorsko osoblje podijeljeno o kvaliteti komunikacije između osoblja. Većina smatra da je komunikacija dobra 33% i zadovoljavajuća 28%, dok manji broj anketiranih smatra komunikaciju vrlo dobrom 21% ili lošom 18%.

Može se zaključiti da zatvorsko osoblje nije baš zadovoljno međusobnom komunikacijom, iako se iz prethodnih pitanja može reći da se većina slaže kako je bitna.

Također, zatvorsko osoblje iako ne baš zavidne interne komunikacije, ostvaruje uspješnu komunikaciju sa zatvorenicima, što je vidljivo iz prethodne grupe pitanja.

Pitanje 18. Što biste istaknuli kao najveću prepreku kvalitetne interne komunikacije između zatvorskog osoblja?

Graf 3.14. Prepreke interne komunikacije u zatvoru između zatvorskog osoblja



Iz grafa 3.14. vidljivo je zatvorsko osoblje kao jednu od bitnijih prepreka smatra otežanu komunikaciju između nadređenih i ostalih zaposlenika 38%, te prezasićenost informacijama 28%, a nezainteresiranost i manjak motivacije 20%, kao i nedovoljan protok informacija 14% smatraju manje bitnim preprekama.

Za ovu grupu pitanja može se izvesti zaključak da zatvorsko osoblje smatra veoma bitnom internu komunikaciju između osoblja zatvora istog hijerarhijskog položaja, nešto manje bitnu s nadređenima, dok veoma bitno smatra suradnju među odjelima.

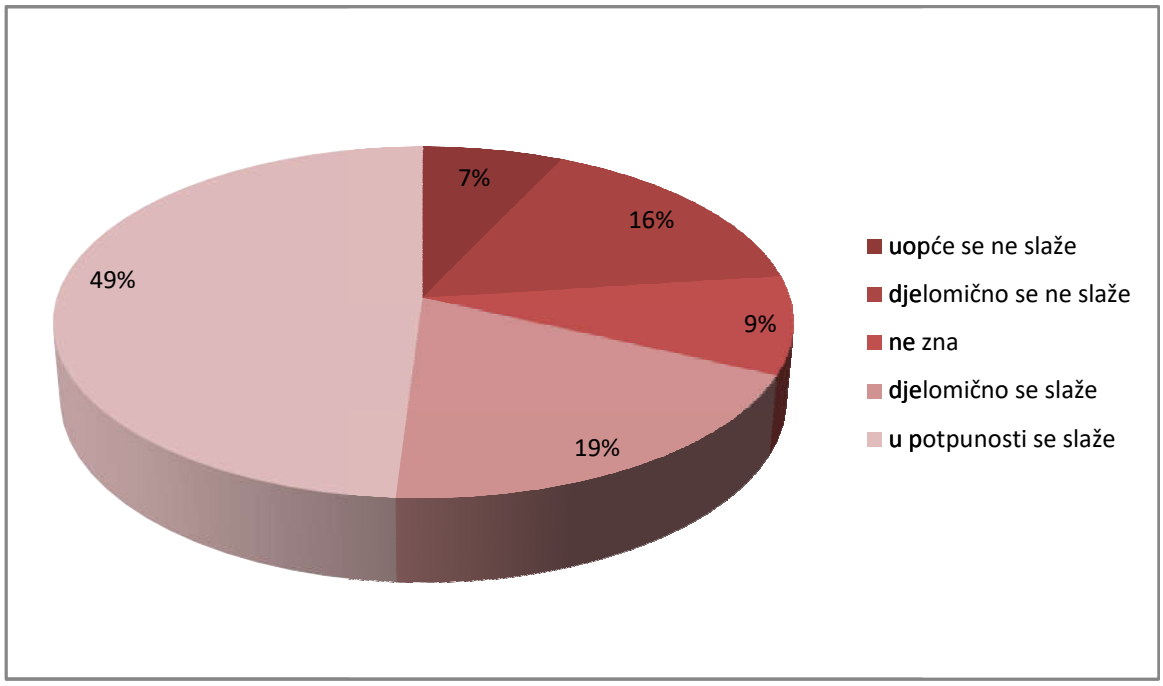
Dobrom ili zadovoljavajućom smatraju općenitom komunikacijom između osoblja, a kao najveću prepreku istaknuli su otežanu komunikaciju između nadređenih i zaposlenika, te prezasićenost informacijama.

3.3.8. Sudjelovanje u pojedinačnom programu izvršenja kazne zatvora

Četvrta grupa pitanja se odnosi na zatvorsko osoblje koje sudjeluje u pojedinačnim programima izvršenja kazne zatvora, koliko poznaju program izvršenja, koliko mogu prepoznati stanja zatvorenika, te koliko je otežana komunikacija sa zatvorenicima prilikom provedbe programa.

Pitanje broj 19. Slažete li se s tvrdnjom da je svrha izvršenja kazne zatvora osposobljavanje za život na slobodi?

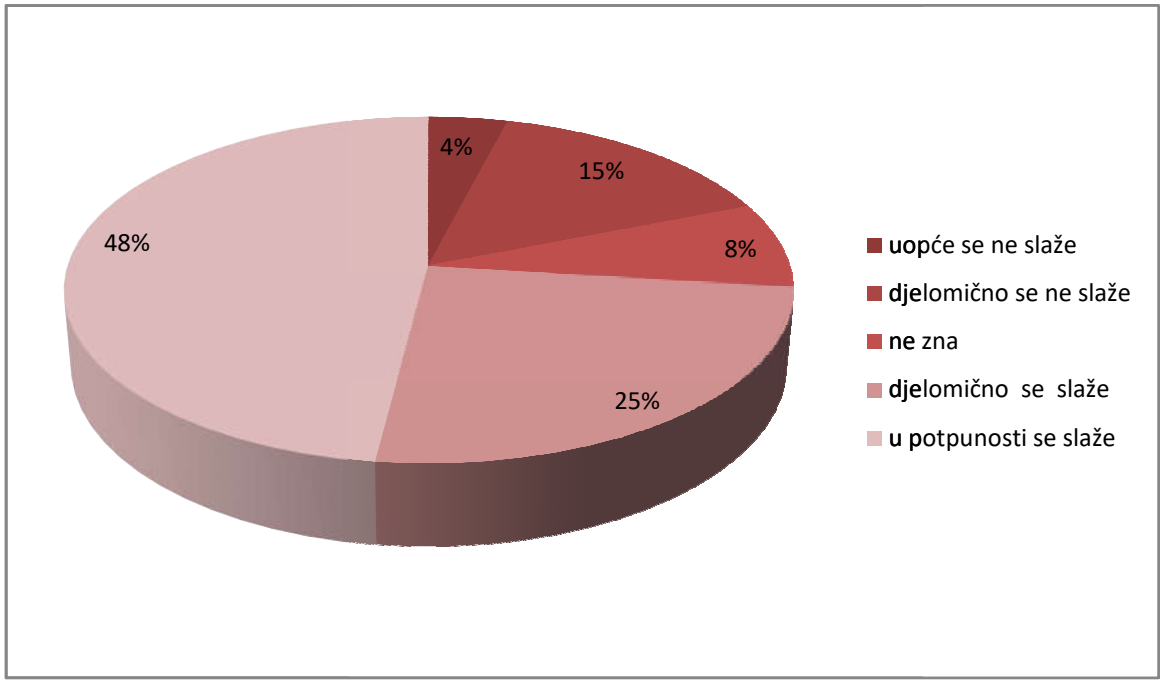
Graf 3.15. Slaganje s tvrdnjom da je svrha izvršenja kazne zatvora osposobljavanje za život na slobodi



Iz grafa 3.15. je vidljivo da 49% zatvorskog osoblja u potpunosti se slaže s tvrdnjom da je svrha izvršenja kazne zatvora osposobljavanje za život na slobodi, 19% djelomično se slaže, 9% ne zna, a 16% djelomično se ne slaže kao i 7% koji se apsolutno ne slažu.

Pitanje broj 20. Slažete li se s tvrdnjom da pojedinačni program izvršenja kazne zatvora pozitivno utječe na uspješnu komunikaciju i smanjenje konflikta?

Graf 3.16. Slaganje s tvrdnjom da pojedinačni program izvršenja kazne zatvora pozitivno utječe na uspješnu komunikaciju i smanjenje konflikta



Iz grafa 3.16. je vidljivo da se 48% zatvorskog osoblja u potpunosti slaže s tvrdnjom da pojedinačni program izvršenja kazne zatvora pozitivno utječe na uspješnu komunikaciju i smanjenje konflikta, kao i 25% koji se djelomično slažu, ne zna 8%, a 15% se djelomično ne slažu i 4% s tvrdnjom se apsolutno ne slažu.

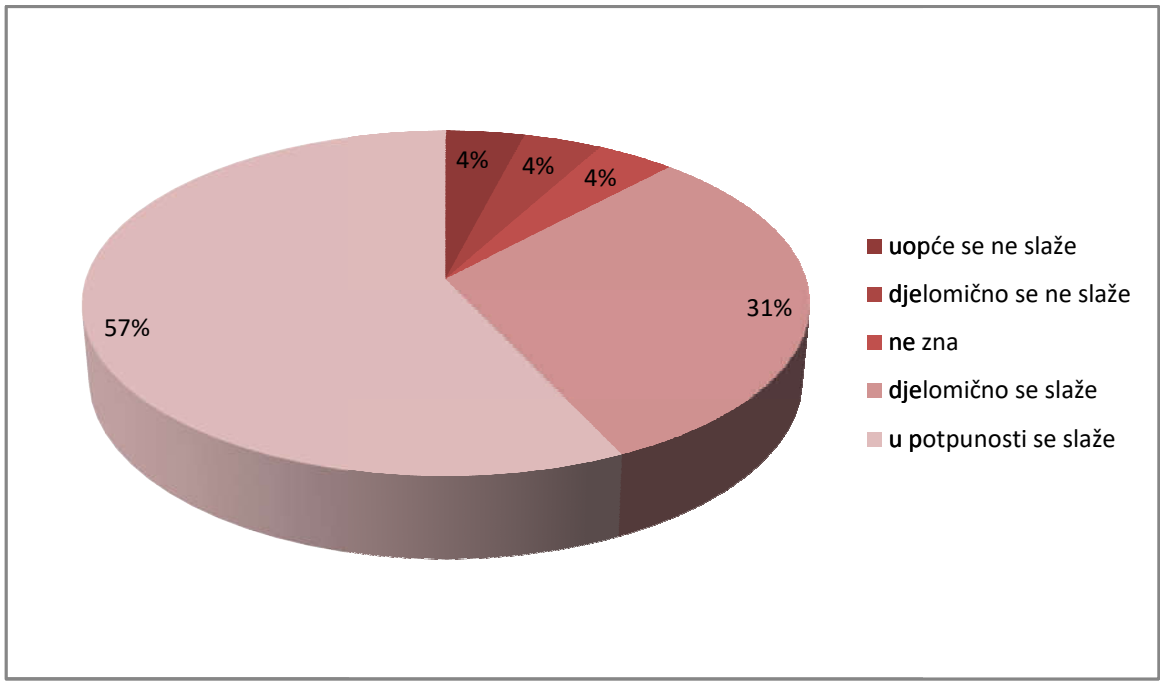
Prilikom dolaska u zatvor prema zatvorenicima se radi pojedinačni program izvršenja kazne zatvora.

U tom programu učestvuju svi odjeli, a sastoji se od pedagoških, radnih, zdravstvenih, psiholoških, socijalnih i sigurnosnih postupaka, primjereni potrebama zatvorenika, te primjerenih vrsti i mogućnostima kaznionice, odnosno zatvora.

Zatvorenici nad kojima se provodi program izvršenja manje su skloni konfliktima, a samim time s njima se ostvaruje uspješnija komunikacija.

Pitanje broj 21. Slažete li se s tvrdnjom da se kroz razgovor može prepoznati psihičko stanje zatvorenika?

Graf 3.17. Slaganje s tvrdnjom da se kroz razgovor može prepoznati psihičko stanje zatvorenika



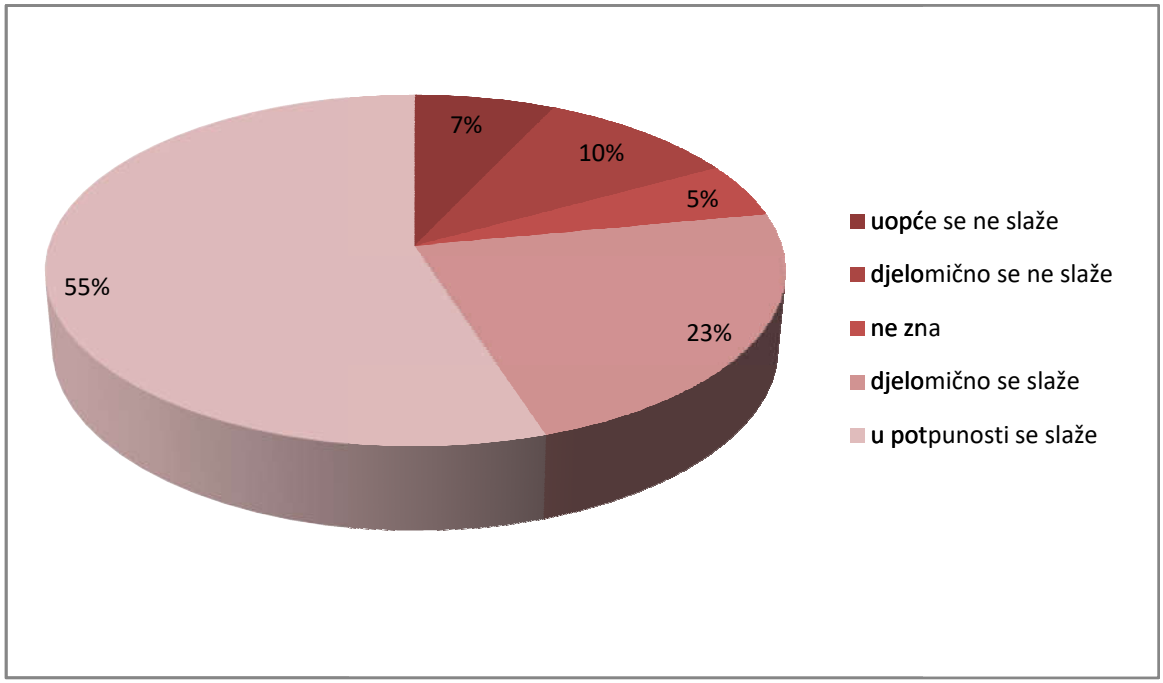
Iz grafa 3.17. je vidljivo da zatvorsko osoblje 57% u potpunosti se slaže s tvrdnjom da prepoznaje psihička stanja zatvorenika, također njih 31% djelomično se slaže, njih 4% ne zna, odnosno nije sigurno da li prepoznaje psihičko stanje kod zatvorenika, dok 4% djelomično se ne slaže odnosno njih 4% se apsolutno ne slaže s tvrdnjom.

Među zatvorenicima veliki je broj ovisnika o narkoticima, kao i alkoholičara, a nerijetko i psihički bolesne osobe.

Većina ovisnika ima i psihičkih problema, pa se kroz razgovore s njima može lako utvrditi da li im je potrebna medicinska ili bilo kakva druga pomoć. Osobe psihički bolesne redovno pregledava psihijatar u zatvoru.

Pitanje broj 22. Slažete li se s tvrdnjom da je s ovisnicima otežana komunikacija prilikom provedbe programa izvršenja kazne zatvora ?

Graf 3.18. Slaganje s tvrdnjom da je s ovisnicima otežana komunikacija prilikom provedbe programa izvršenja kazne zatvora



Iz grafa 3.18. je vidljivo da 55% osoblja zatvora slaže se s tvrdnjom da je s ovisnicima otežana komunikacija, također 23% djelomično se slaže s tvrdnjom, ne zna 5%, dok 10% djelomično se ne slaže s tvrdnjom i 7% koji se apsolutno ne slažu.

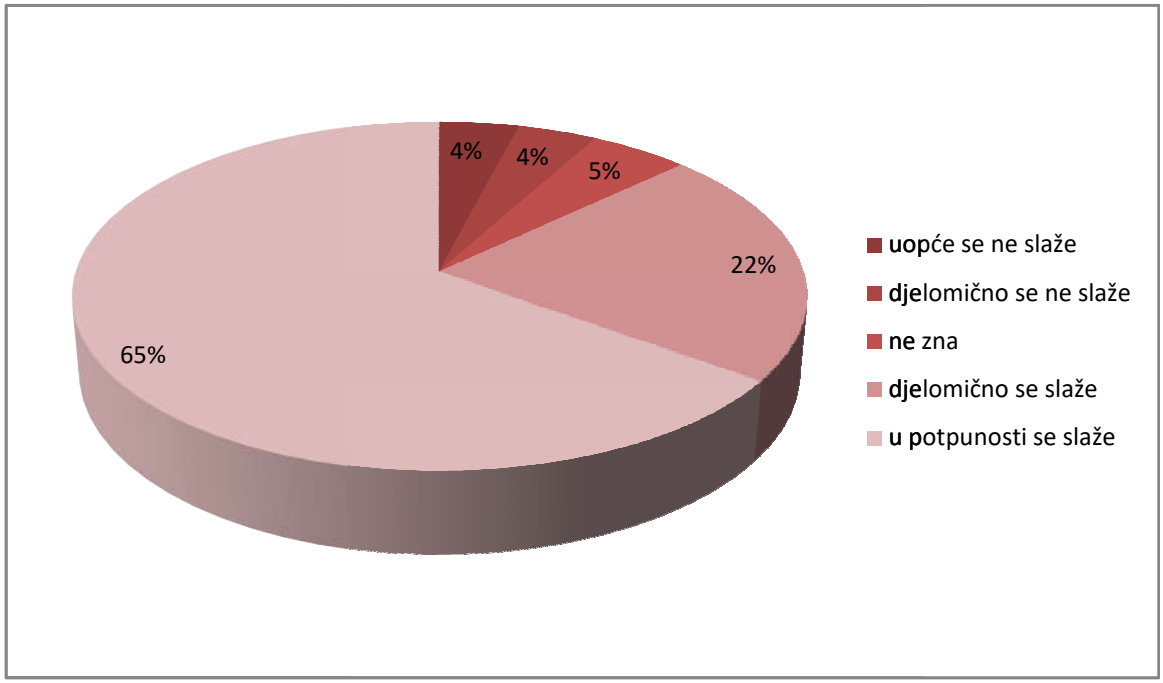
Ovisnici, a u zatvoru čine 20% populacije prema izvješću Ministarstva pravosuđa, spadaju u specifičnu grupu zatvorenika prema kojima se primjenjuju posebni programi tretmana.

Ovisnici su skloniji rizičnijem ponašanju u odnosu na ostale zatvoreničke populacije (samoozljeđivanje, pokušaji suicida, konflikti s drugim zatvorenicima, pokušaji unosa droge i sl.).

Skloniji su zdravstvenim problemima (hepatitis, HIV), te općenito lošije zdravstveno stanje uzrokovano dugotrajnom uporabom droge.

Pitanje broj 23. Slažete li se s tvrdnjom da je s maloljetnicima otežana komunikacija prilikom provedbe programa izvršenja kazne zatvora?

Graf 3.19. Slaganje s tvrdnjom da je s maloljetnicima otežana komunikacija prilikom provedbe programa izvršenja kazne zatvora

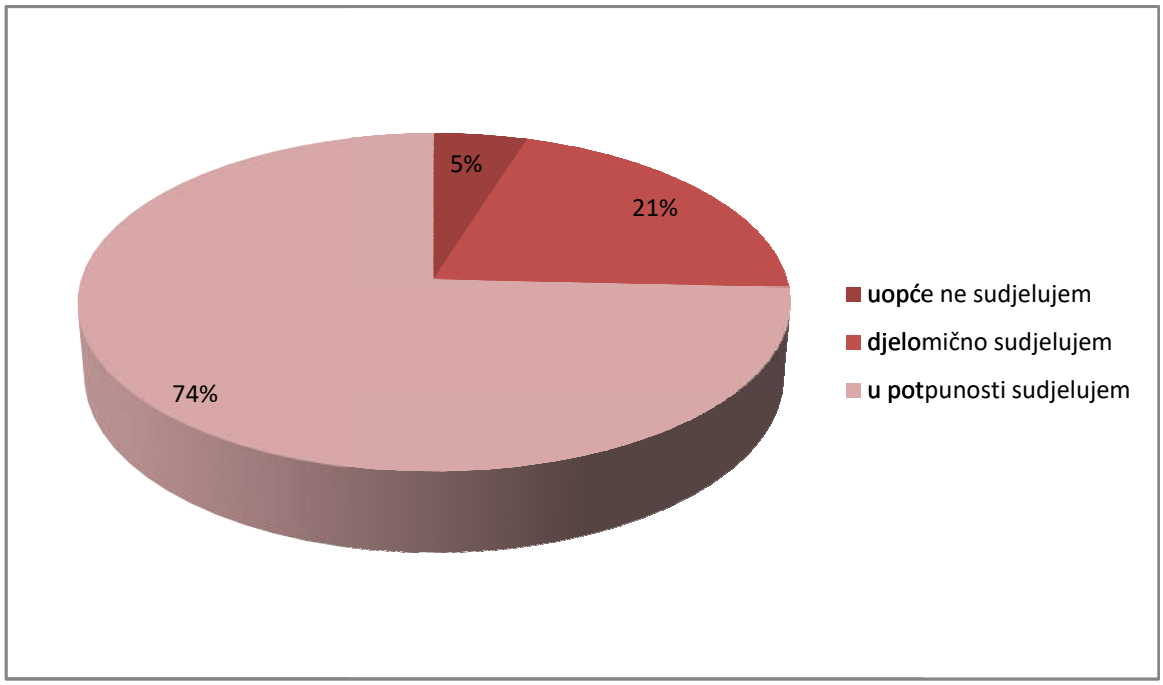


Iz grafa 3.19. je vidljivo da se zatvorsko osoblje u potpunosti slaže s tvrdnjom da je s maloljetnicima otežana provedba programa izvršenja kazne zatvora njih 65%, njih 22% djelomično se slaže, ne zna 5%, a 4% djelomično se ne slaže kao i 4% koji se apsolutno ne slažu.

Pritvor i briga o maloljetnicima lišenim slobode je posebno izazovan zadatak. Potrebno je uzeti u obzir da su mnogi od njih pretrpjeli tjelesno, seksualno ili psihičko nasilje. Osoblje pozvano da ispuni ovaj zadatak treba biti pažljivo odabrano, da imaju profesionalni integritet, te sposobnost da se nose sa izazovima rada i čuvanja maloljetnika. Točnije, treba poduzeti korake kako bi se osigurala redovna prisutnost specijaliziranih odgajatelja, psihologa i socijalnih radnika u pritvorskim centrima za maloljetnike.

Pitanje broj 24. U kojoj mjeri izravno sudjelujete u pojedinačnom programu izvršenja kazne zatvora?

Graf 3.20. Sudjelovanje zatvorskog osoblja u pojedinačnom programu izvršenja kazne zatvora

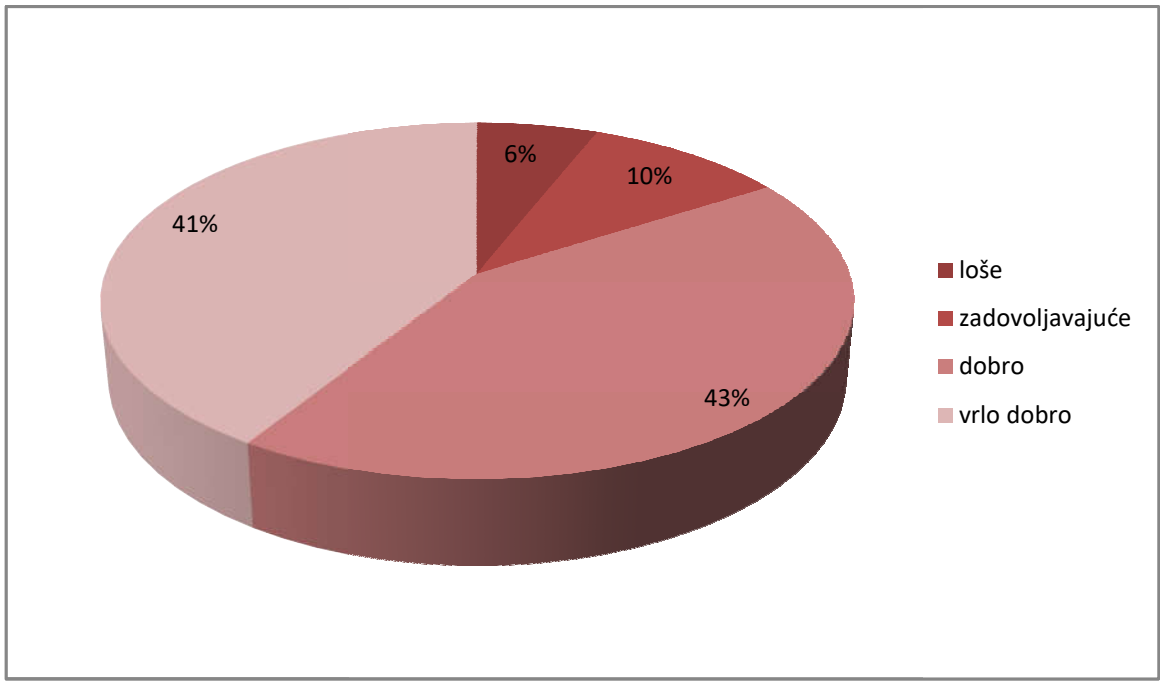


Iz grafa 3.20. je vidljivo da 74% osoblja zatvora izravno sudjeluju u pojedinačnom programu izvršenja kazne zatvora, 21% djelomično sudjeluju, a njih 5% uopće ne sudjeluju.

Zakon o izvršavanju kazne zatvora primarno je orijentiran rehabilitacijski, a individualizacija kazne postiže se kroz pojedinačni program izvršavanja kazne koji obuhvaća opće i posebne programe tretmana. Izrađuje se individualno za svakog zatvorenika sukladno njegovim tretmanskim potrebama, obvezama, odgovornostima, te stupnju rizičnosti.

Pitanje broj 25. Kako procjenjujete uspješnost provedbe pojedinačnog programa izvršenja kazne zatvora?

Graf 3.21. Procjena uspješnosti provedbe pojedinačnog programa izvršenja kazne zatvora



Iz grafa 3.21. vidljivo je da osoblje zatvora smatra da je uspješnost provedbe programa izvršenja kazne zatvora dobro 43% i vrlo dobro 41%, dok mali dio anketiranih smatra da je zadovoljavajuće 10% i loše 6%.

Najučinkovitiji način pripreme zatvorenika za život na slobodi je pravovremeno uključivanje u tretmanski rad, kako bi u trenutku otpuštanja iz zatvora ili kaznionice bili pripremljeni i osnaženi za početak novog razdoblja života.

Ispitanici smatraju da je provedba pojedinačnog programa izvršenja kazne zatvora uspješna i da pozitivno utječe na zatvorenika i njegovu reintegraciju u društvo nakon izdržane kazne zatvora.

3.3.9. Analiza hipoteza

Rezultati provedenog istraživanja daju nam uvid u komunikaciju sa zatvorenicima i uspješnost provedbe pojedinačnog programa izvršenja kazne zatvora, da li viši obrazovni stupanj zatvorenika utječe na bolju komunikaciju, koliko su zaposlenici zadovoljni internom komunikacijom, te da li sa zatvorenicima ovisnicima i maloljetnicima, kao i rasna, vjerska i nacionalna pripadnost utječu na komunikaciju, pa na temelju dobivenih rezultata možemo izvesti zaključke o sljedećim hipotezama.

H0:

Interna komunikacija zaposlenika u zatvoru utječe na komunikaciju sa zatvorenicima – prema rezultatima dobiveni istraživanjem vidljivo je da zatvorsko osoblje međusobnu komunikaciju na istoj hijerarhijskoj liniji smatra veoma bitnom 51%, dok 33% bitnom. Komunikaciju s nadređenim također smatraju vrlo bitnom 50% i bitnom 32%, suradnju među odjelima 69% zaposlenika smatra vrlo bitnom, ali s međusobnom komunikacijom nisu u potpunosti zadovoljni, 33% je ocijenilo dobro, a 28% zadovoljavajućom. Kada se to usporedi s rezultatima komunikacije zatvorskog osoblja sa zatvorenicima, gdje se 51% izjasnilo da ostvaruje dobru, odnosno 27% vrlo dobru komunikaciju može se zaključiti da interna komunikacija među osobljem ne utječe na uspješnu komunikaciju sa zatvorenicima. ***Hipoteza nije potvrđena.***

H1:

Zatvorsko osoblje ima uspješnu komunikaciju sa zatvorenicima – iz dobivenih rezultata može se zaključiti da zatvorsko osoblje ostvaruje dobru komunikaciju sa zatvorenicima njih 51%, vrlo dobra je kod 27%, dok kod njih 18% zadovoljavajuća i 4% loša komunikacija, što ***potvrđuje hipotezu o uspješnoj komunikaciji.***

H2:

Pojedinačni programi izvršenja kazne zatvora pozitivno utječu na smanjenje broja konfliktnih situacija i na bolju komunikaciju zatvorenika s osobljem – analizom odgovora utvrđeno je da se 48% zatvorskog osoblja u potpunosti slaže s tvrdnjom da da pojedinačni program izvršenja kazne zatvora pozitivno utječe na uspješnu komunikaciju i smanjenje konflikta, kao i 25% koji se djelomično slažu, a 15% se djelomično ne

slažu i 4% s tvrdnjom se apsolutno ne slažu, dok njih 8% ne zna. Također su se izjasnili da većina izravno sudjeluje u programu kao i da je uspješnost primjene istog dobra. ***Hipoteza je djelomično potvrđena***.

H3:

Sa zatvorenicima višeg stupnja obrazovanja ostvaruje se kvalitetnija komunikacija – iz rezultata vidljivo je da se u potpunosti slaže 46%, a 23% slaže se djelomično s tvrdnjom, 12% djelomično se ne slaže, 6% uopće se ne slaže s tvrdnjom, 13% ne zna, što ***djelomično potvrđuje hipotezu***.

H4:

Sa zatvorenicima ovisnicima i maloljetnicima otežana je komunikacija prilikom provedbe programa izvršenja kazne zatvora – vidljivo je iz rezultata ankete da se 55% osoblja zatvora slaže s tvrdnjom, te 23% djelomično se slaže, da je s ovisnicima otežana komunikacija, a također zatvorsko osoblje u potpunosti se slaže 65% i 22% djelomično se slaže s tvrdnjom da je s maloljetnicima otežana komunikacija prilikom provedbe programa izvršenja kazne zatvora, pa je samim tim ***hipoteza potvrđena***.

H5:

Rasna, vjerska i nacionalna pripadnost ne utječe na uspješnu komunikaciju – iz rezultata da rasna, vjerska i nacionalna pripadnost zatvorenika utječe na uspješnu komunikaciju, vidljivo je da 30% u potpunosti se slaže, a 28% djelomično se slaže s tvrdnjom, dok 19% djelomično se ne slaže i 14% apsolutno se ne slažu s tvrdnjom, što djelomično potvrđuje tvrdnju da utječe, pa samim time da ne utječe, ***hipoteza nije potvrđena.***

4. ZAKLJUČAK

Na žalost ne postoiji ni jedan pravilnik o načinu komuniciranja sa zatvorenicima, osim pravilnika o održavanju mjera osiguranja.

Pa stoga je ovaj rad poslužio da se ukaže na bitnost komunikacije između zatvorskog osoblja i zatvorenika.

Komunikacijom se mogu postići mnogi dogovori, te unaprijediti suradnja i odnosi. Zato je važno poznavanje kvalitetnog komuniciranja, kako komunikacijskih vještina, tako verbalne i neverbalne komunikacije što je posebno jako bitno za zatvorsko osoblje.

Rezultati provedenog istraživanja pružaju uvid u međusobnu komunikaciju zatvorskog osoblja i zatvorenika, njihovo iskustvo rada, sudjelovanje u pojedinačnim programima izvršenja kazne zatvora, te da li komunikacija između zatvorskog osoblja utječe i na uspješnost komunikacije sa zatvorenicima. Možemo zaključiti da je službeno osoblje uglavnom muške populacije, tj. u većini, a zastupljena je uglavnom srednja stručna sprema. Najzastupljenija dobna skupina je između 36 i 45 godina, s radnim iskustvom od 11 do 20 godina radnog staža u zatvoru, što govori o iskustvu rada sa zatvorenicima. Praksa je pokazala da bolju suradnju u komunikaciji ostvaruje osoblje koje ima duži radni odnos u zatvoru, bilo kao služba osiguranja, tretmana ili zdravstvene službe. Iskustvo rada se pokazalo kao bitni faktor umijeća komuniciranja sa zatvorenicima.

Iz ankete je vidljivo da zatvorsko osoblje ima stalni kontakt sa zatvorenicima, te da s njima kontaktiraju na njihov, ali i na vlastiti zahtjev. Također se može reći da zatvorsko osoblje ovisno o vlastitom raspoloženju izbjegava komunikaciju sa zatvorenicima. Da socijalni status kao i stupanj obrazovanja utječe na dobru suradnju između zatvorskog osoblja i zatvorenika anketirani se djelomično slažu. Kod utjecaja medijske eksponiranosti zatvorenika vidljiva je podijeljenost zatvorskog osoblja, gdje se većina djelomično slaže s tvrdnjom. Isto se odnosi i na vjersku, nacionalnu i rasnu pripadnost zatvorenika, gdje je zatvorsko osoblje usprkos što se najviše njih izjasnilo da se slažu s tvrdnjom da utječe na komunikaciju, ipak su dosta podijeljeni u toj tvrdnji. Većina anketiranih se ipak izjasnila da je njihova komunikacija sa zatvorenicima dobra, odnosno vrlo dobra, pa se može zaključiti da zatvorsko osoblje i zatvorenici ostvaruju uspješnu komunikaciju. Mjerni pokazatelji ankete su ukazali da zatvorsko osoblje treba obratiti pozornost na veću angažiranost u komunikaciji sa zatvorenicima, da ne izbjegavaju komunikaciju, jer im ista

pomaže u boljem razumijevanju stanja i smanjenju konflikata sa zatvorenicima, također treba više pokazati razumijevanja i tolerancije prema zatvorenicima različitih vjerskih, rasnih i nacionalnih pripadnosti da se nebi kršila pravila o diskriminaciji.

Kada je u pitanju komunikacija između zatvorskog osoblja, vidljivo je da se većina slaže s činjenicom da je vrlo bitna, bilo između istog hijerarhijskog položaja ili s nadređenima, a također većina se slaže da suradnja između odjela također utječe na uspješnost komunikacije sa zatvorenicima. Iz ankete je vidljivo da zatvorsko osoblje smatra međusobnu komunikaciju dobrom i zadovoljavajućom, što govori da je razina komunikacije sa zatvorenicima bolja nego u odnosu komunikacije između osoblja, a kao bitnu prepreku koja ometa dobru komunikaciju smatraju otežanu komunikaciju između nadređenih i ostalih zaposlenika, kao i prezasićenost informacijama. Kada bi se povukla paralela komunikacije sa zatvorenicima i interne komunikacije, radi se o potpuno različitoj komunikaciji. Iako zatvorsko osoblje navodi da interna komunikacija ima utjecaj na komunikaciju sa zatvorenicima, to nije potvrđeno. Komunikacija sa zatvorenicima podliježe propisima i pravilima, pa je stoga neovisna o internoj komunikaciji.

Da pojedinačni programi za zatvorenike imaju svrhu osposobljavanje za život na slobodi, kao i da pospješuju komunikaciju i suradnju u provedbi istog, smatra većina anketiranih.

Prepoznavanje psihičkih promjena i stanja zatvorenika kroz razgovor, kao i da je komunikacija prilikom provedbe pojedinačnog programa izvršenja kazne s ovisnicima i maloljetnicima otežana, smatra veći broj ispitanika. Također većina se izjasnila da sudjeluje izravno u pojedinačnom programu izvršenja kazne zatvora za zatvorenike, te da je uspješnost u provedbi pojedinačnog programa za zatvorenike vrlo dobra.

Kod zatvorenika postoji zatvorenost, odnosno teško su povjerljivi, a uz to službenike smatraju neprijatelje, pa je sposobnost zatvorskog osoblja da se približi zatvorenicima vrlo zahtjevna i iziskuje dosta napora i procjena.

U današnje vrijeme uspješnost provedbe programa izvršenja kazne zatvora, temelji se prvenstveno na dobroj komunikaciji svih odjela unutar zatvora. Jedan od najvažnijih segmenata rada, na koji bi rukovodstvo trebalo obratiti pozornost, je razvijanje svijesti o značenju efikasne komunikacije unutar zatvora, poticanju zadovoljstva na poslu, motiviranju službenika i odanosti, vrijednostima i ciljevima, a kako bi bili što uspješniji u komunikaciji sa zatvorenicima. Analizom rezultata istraživanja identificirane su komponente interne komunikacije u koje bi vodstvo zatvora trebalo uložiti veće napore.

Međusobno povjerenje i uvažavanje, kako između zatvorskog osoblja i zatvorenika, tako i u internom odnosu među osobljem, te disciplinirano ponašanje, nužno u ovakvim zavodima, dobri su preduvjeti za stvaranje pozitivne psihosocijalne klime koja može imati značajni utjecaj i na rezultate uspješne komunikacije. Također se pokazalo da komunikacija između zatvorskog osoblja i zatvorenika nije u korelaciji s komunikacijom između osoblja zatvora.

U zatvorskom sustavu upravitelj preuzima ulogu vođe kojem je zadaća motivirati zatvorsko osoblje na postizanje što boljih rezultata, izgraditi povjerenje, poticati suradnju, te rješavati konfliktne situacije koje nastaju uslijed loše suradnje i komunikacije.

Kako bi se postigli što bolji rezultati, potrebno je razviti odgovarajuće komunikacijske strategije. Loša komunikacija može dovesti do konflikta unutar zatvora što dovodi do pada morala djelatnika. S druge strane, efikasna komunikacija pomaže u održavanju dobrih odnosa, podiže moral i potiče kreativnost kod zatvorskog osoblja i utječe na kvalitetu rada.

5. POPIS LITERATURE

Knjige:

1. Brajša, P. (1993). Pedagoška komunikologija. Zagreb: Školske novine.
2. Fejzić, F., Kahrić, R., Kešelj, R., Milaković, B., Prodanović, M., Softić, A. (2014). Priručnik za obuku o dodatnim sposobnosti zatvorskih službenika u operativnim procedurama. Sarajevo: Usklađivanje kaznene politike i prakse u Bosni i Hercegovini sa europskim standardima.
3. Fox, R. (2006). Poslovna komunikacija. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada.
4. Lamza-Maronić, Maja., Glavaš, Jerko (2008). Poslovno komuniciranje. Osijek: Ekonomski fakultet u Osijeku.
5. Lowen, Alexander (2015). Govor tela. Sarajevo: Advaita.
6. Reardon, K. Kathleen (1998). Interpersonalna komunikacija. Zagreb: Alinea.
7. Rouse, M. J. i Rouse S. (2005). Poslovne komunikacije. Zagreb: Masmedia.
8. Schulz von Thun, Friedemann (2001). Kako međusobno razgovaramo 1: Smetnje i razjašnjenja: Opća psihologija komunikacije. Zagrb: Erudita.
9. Sladović Franz, Branka (2009). Interpersonalna komunikacija za socijalne radnike. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada, Zavod za socijalni rad,
10. Škarić, Ivo (1988). U potrazi za izgubljenim govorom. Zagreb: Školska knjiga.

Znavstveni i stručni članci:

1. Babić, V., Josipović, M., Tomašević, G. (2006). Hrvatski zatvorski sustav i zaštita ljudskih prava zatvorenika. Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu, 13(2), str. 685-743.
2. Farkaš, R., Žakman-Ban, V. (2006). Obilježja procesa prilagodbe zatvorskim uvjetima zatvorenika/zatvorenica s obzirom na sociodemografske i kriminološke osebujnosti. Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu, 13(2), str. 957-990.
3. Sušić, E. (2009). Strategija organizacije zdravstvene zaštite zatvorenika Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu (Zagreb), vol. 16, broj 1/2009, str. 99-115.
4. Turković, K. (1996). Osvrt na Europska zatvorska pravila u svijetlu garancije ljudskih prava. Hrvatski ljetopis za kazneno pravo i praksu, 13(2), str. 903-931.

5. Uzelac, S., Žakman-Ban V., Farkaš, R. (2008). Rad zatvorenika u fazi adaptacije na zatvorske uvijete u hrvatskoj kaznionici. Kriminologija & socijalna integracija, 16(1), str. 79-108.
6. Vukosav, J. (2002). Razlika u agresivnosti i doživljaju tretmana između zatvorenika iz otvorenih i zatvorenih kaznenih zavoda. Policija i sigurnost, 11(4/6). str. 163-202(10).

Hrvatski pravni propisi:

1.Nar. nov., br. 128/99, 55/00, 59/00, 129/00, 59/01, 67/01, 11/02, 190/03 – pročišćeni tekst
- Zakon o izvršavanju kazne zatvora, članak 8 stav 1,2,3
- Zakon o izvršavanju kazne zatvora, članak 20 stav 1
- Zakon o izvršavanju kazne zatvora, članak 21 stav 1
- Zakon o izvršavanju kazne zatvora, članak 22

Internetski izvori:

1. https://pravosudje.gov.hr/zatvorski-sustav/6150).
pregled: 9. i 10.3.2019.

6. POPIS SLIKA, TABELA, GRAFOVA I PRILOGA

SLIKE:

Slika 3.1.: Šetalište Zatvora u Zagrebu 15
Preuzete 17.3. 2019. sa stranice:
https://www.telegram.hr/price/naletjeli-smo-na-dnevnik-kriminalca-koji-je-bio-u-vecini-hrvatskih-zatvora-evo-sto-je-tamo-naucio/
Slika 3.2.: Zatvorenička soba 20
Preuzete 17.3. 2019. sa stranice:
https://www.nacional.hr/foto-remetinec-iznutra-politicari-podnose-zatvor-kao-da-su-ovdje-rodeni/

TABELE I GRAFOVI:

Tabela 3.1. Struktura ispitanika prema dobi 30
Tabela 3.2. Struktura ispitanika prema spolu 30
Tabela 3.3. Struktura ispitanika prema stupnju obrazovanja 31
Tabela 3.4. Struktura ispitanika prema dužini radnog staža 31
Graf 3.1. Česta komunikacija sa zatvorenicima 32
Graf 3.2. Komunikacija sa zatvorenicima na njihovu inicijativu 33
Graf 3.3. Komunikacija sa zatvorenikom na inicijativu zatvorskog osoblja 34
Graf 3.4. Učestalost izbjegavanja komunikacije sa zatvorenikom 35
Graf 3.5. Tvrdnja da socijalni status utječe na kvalitetniju komunikaciju 36
Graf 3.6. Utjecaj stupnja obrazovanja na kvalitetniju komunikaciju sa zatvorenicima..37
Graf 3.7. Utjecaj medijske eksponiranosti na komunikaciju sa zatvorenikom 38
Graf 3.8. Utjecaj rasne, vjerske i nacionalne pripadnosti na uspješnu komunikaciju sa zatvorenikom 39
Graf 3.9. Procjena komunikacije sa zatvorenicima od strane zatvorskog osoblja 40
Graf 3.10. Utjecaj interne komunikacije između osoblja istog hijerarhijskog položaja zatvora na uspješnu komunikaciju sa zatvorenicima 41
Graf 3.11. Bitnost komunikacije s nadređenima za uspješnu komunikaciju sa zatvorenicima.....41
Graf 3.12. Bitnost suradnje između zatvorskih odjela u komunikaciji sa zatvorenicima 42
Graf 3.13. Procjena komunikacije između zatvorskog osoblja 43
Graf 3.14. Prepreke interne komunikacije u zatvoru između zatvorskog osoblja 44
Graf 3.15. Slaganje s tvrdnjom da je svrha izvršenja kazne zatvora osposobljavanje za život na slobodi 45
Graf 3.16. Slaganje s tvrdnjom da pojedinačni program izvršenja kazne zatvora pozitivno utječe na uspješnu komunikaciju i smanjenje konflikta 46
Graf 3.17. Slaganje s tvrdnjom da se kroz razgovor može prepoznati psihičko stanje zatvorenika 47
Graf 3.18. Slaganje s tvrdnjom da je s ovisnicima otežana provedba programa izvršenja kazne zatvora 48

Graf 3.19. Slaganje s tvrdnjom da je s maloljetnicima provedba programa izvršenja kazne zatvora.....49
Graf 3.20. Sudjelovanje zatvorskog osoblja u pojedinačnom programu izvršenja kazne zatvora 50
Graf 3.21. Procjena uspješnosti provedbe pojedinačnog programa izvršenja kazne zatvora 51

PRILOG:

ANKETNI UPITNIK O USPJEŠNOSTI KOMUNIKACIJE ZATVORSKOG OSOBLJA SA ZATVORENICIMA

Poštovani,
Pred Vama je anketni upitnik koji je konstruiran za potrebe završnog rada na specijalističkom studiju Komunikacijski menadžment, Veleučilišta Baltazar Zaprešić. Upitnik je anoniman i u druge svrhe se neće koristiti.
Unaprijed zahvaljujem na suradnji!

Gordana Šestak

1. Kojoj dobnoj skupini pripadate?
   - do 25 godina
   - od 26 do 35 godina
   - od 36 do 45 godina
   - 46 i više

2. Kojeg ste spola?
   - muški
   - ženski

3. Koji Vam je stupanj obrazovanja?

- Osnovna škola
- SSS
- VŠS
- VSS i više

4. Koliko dugo radite u zatvoru?

- do 5 god.
- od 6 do 10 god.
- od 11 do 20 god.
- 21 i više

5. Koliko često komunicirate sa zatvorenicima?

- nikad
- ponekad
- često
- vrlo često

6. Koliko često komunicirate sa zatvorenicima na njihovu inicijativu?

- nikad
- ponekad
- često
- vrlo često

7. Koliko često komunicirate sa zatvorenikom na svoju inicijativu?

- nikad
- ponekad
- često
- vrlo često

8. Koliko često koristite mogućnost da izbjegnete komunikaciju sa zatvorenikom (ukoliko niste raspoloženi za istu)?

- nikad
- ponekad
- često
- vrlo često

9. Slažete li se s tvrdnjom da socijalni status zatvorenika utječe na kvalitetniju komunikaciju?

- uopće se ne slažem
- djelomično se ne slažem
- ne znam
- djelomično se slažem
- u potpunosti se slažem

10. Slažete li se da stupanj obrazovanja zatvorenika utječe na kvalitetniju komunikaciju?

- uopće se ne slažem
- djelomično se ne slažem
- ne znam
- djelomično se slažem
- u potpunosti se slažem

11. Slažete li se da eventualna medijska eksponiranost zatvorenika utječe na vašu komunikaciju s istim?

- uopće se ne slažem
- djelomično se ne slažem
- ne znam
- djelomično se slažem
- u potpunosti se slažem

12. Slažete li se da rasna, vjerska i nacionalna pripadnost zatvorenika utječe na uspješnu komunikaciju?

- uopće se ne slažem
- djelomično se ne slažem
- ne znam
- djelomično se slažem
- u potpunosti se slažem

13. Kako procjenjujete vašu komunikaciju sa zatvorenicima?

- loša
- zadovoljavajuća
- dobra
- vrlo dobra

14. Koliko je po vašem mišljenju interna komunikacija između osoblja zatvora istog hijerarhijskog položaja bitna za uspješnu komunikaciju sa zatvorenicima?

- nebitna
- djelomično bitna
- bitna
- veoma bitna

15. Koliko je po vašem mišljenju komunikacija s nadređenima bitna za uspješnu komunikaciju sa zatvorenicima?

- nebitna
- djelomično bitna
- bitna
- veoma bitna

16. Koliko je po vašem mišljenju suradnja između zatvorskog osoblja unutar pojedinih odjela (tretman, zdravstvo, osiguranje) bitno utječe na uspješno komuniciranje sa zatvorenicima?

- nebitno utječe
- djelomično bitno utječe
- bitno utječe
- veoma bitno utječe

17. Kako procjenjujete komunikaciju između zatvorskog osoblja?

- loša
- zadovoljavajuća
- dobra
- vrlo dobra

18. Što biste istaknuli kao najveću prepreku kvalitetne interne komunikacije između zatvorskog osoblja?

- nedovoljan protok informacija
- nezainteresiranost i manjak motivacije
- otežana komunikacija između nadređenih i zaposlenika
- prezasićenost informacijama

19. Slažete li se s tvrdnjom da je svrha izvršenja kazne zatvora osposobljavanje za život na slobodi?

- uopće se ne slažem
- djelomično se ne slažem
- ne znam
- djelomično se slažem
- u potpunosti se slažem

20. Slažete li se s tvrdnjom da pojedinačni program izvršenja kazne zatvora pozitivno utječe na uspješnu komunikaciju i smanjenje konflikta?

- uopće se ne slažem
- djelomično se ne slažem
- ne znam
- djelomično se slažem
- u potpunosti se slažem

21. Slažete li se s tvrdnjom da se kroz razgovor može prepoznati psihičko stanje zatvorenika?

- uopće se ne slažem
- djelomično se ne slažem
- ne znam
- djelomično se slažem
- u potpunosti se slažem

22. Slažete li se s tvrdnjom da je s ovisnicima otežana provedba programa izvršenja kazne zatvora ?

- uopće se ne slažem
- djelomično se ne slažem
- ne znam
- djelomično se slažem
- u potpunosti se slažem

23. Slažete li se s tvrdnjom da je s maloljetnicima otežana provedba programa izvršenja kazne zatvora?

- uopće se ne slažem
- djelomično se ne slažem
- ne znam
- djelomično se slažem
- u potpunosti se slažem

24. U kojoj mjeri izravno sudjelujete u pojedinačnom programu izvršenja kazne zatvora?

- uopće ne sudjelujem
- djelomično sudjelujem
- u potpunosti sudjelujem

25. Kako procjenjujete uspješnost provedbe pojedinačnog programa izvršenja kazne zatvora?

- loše
- zadovoljavajuće
- dobro
- vrlo dobro

7. ŽIVOTOPIS

Zovem se Gordana Šestak, (djevojačko Minks), rođena 6.1.1970. u Novoj Gradišci. Odrasla sam u Staroj Gradišci, gdje sam i završila osnovnu školu. Srednju školu sam pohađala u Bosanskoj Gradišci, a nakon preseljenja u Popovaču, maturiram u srednjoj školi u Ivanić Gradu, sa strukom Poljoprivredni tehničar.

Nakon toga 1988. godine upisujem Poljoprivredni fakultet u Zagrebu koji napuštam dvije godine kasnije. Za vrijeme rata bila sam pripadnik 118. brigade 19. satnije u Gospiću. Odlaskom iz vojske 1992. godine, a 1993. zapošljavam se u Zatvoru Zagreb kao pravosudni policajac. Slijedeće godine upisujem Fakultet prometnih znanosti i završavam ga 1998. godine.

U Zatvoru Zagreb radim kao viši nadzornik pravosudne policije, voditelj ženskog odjela.

Udata sam i majka jednog djeteta.