

Małgorzata Sekułowicz

Akademia Wychowania Fizycznego we Wrocławiu [malgorzatasekułowicz@gmail.com]

Pracownicy zakładów karnych wobec zagrożenia wypaleniem zawodowym. Diagnoza zjawiska

Abstrakt. Celem badań pilotażowych było ustalenie skali ryzyka wypalenia zawodowego funkcjonariuszy zakładów karnych, oraz analiza jakie czynniki mogą pozostawać w związku z ryzykiem wypalenia. Znaczące w tym wypadku było ustalenie jakie style i strategie radzenia sobie stosują badani i jakie to może mieć znaczenie dla poziomu i skali wypalenia. Jaki jest poziom lęku badanych. Ważnym dla oceny dobrostanu badanych pracowników było poczucie własnej skuteczności badanych oraz ich poczucie satysfakcji z życia.

Dla oceny ryzyka wypalenia znaczące jest też poczucie wsparcia społecznego, dlatego wśród celów poznawczych znalazła się ocena wsparcia i jego współzależność z wypaleniem zawodowym badanych funkcjonariuszy zakładów karnych. W badaniach wykorzystano Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego Maslach, Kwestionariusz STAI – Inwentarz Stanu i Cechy Lęku, Kwestionariusz Radzenia Sobie w Sytuacjach Stresowych CISS, Kwestionariusz COPE – Wielowymiarowy Inwentarz do Pomiaru Radzenia Sobie ze Stressem, Skalę Uogólnionej Własnej Skuteczności GSES, Skalę Satysfakcji z Życia SWLS, Kwestionariusz SSQSR – Wsparcia Społecznego. Wyniki badań pilotażowych pozwoliły na ustalenie, że w grupie przebadanych 30 funkcjonariuszy ochrony z dwóch zakładów karnych, poziom wypalenia jest umiarkowany. Najsilniej zaznaczona jest depersonalizacja. Ich zachowanie cechuje wysoki poziom lęku przy jednoczesnym wykorzystywaniu zadaniowych stylów radzenia sobie i aktywnych strategii. Poczucie własnej skuteczności i satysfakcji z życia pozostają na średnim poziomie. Otrzymywane wsparcie społeczne nie jest w pełni satysfakcjonujące. Nie stwierdzono współzależności pomiędzy tymi zmiennymi i wypaleniem zawodowym badanych.

Słowa kluczowe: Wypalenie zawodowe, stres zawodowy, zakład karny, funkcjonariusze służby więziennej, style i strategie radzenia sobie, wsparcie społeczne.

Wprowadzenie

Termin „wypalenie zawodowe” jest coraz bardziej rozpoznawalny i obecny w życiu społecznym. Tematyka wypalenia coraz częściej pojawia się w nie tylko w publikacjach i artykułach naukowych, ale także w mediach – telewizji, radiu czy prasie. Istnieją jednak wciąż obszary, w których nadal niewiele jest badań wypalania się sił pracowników; wciąż pojawiają się nowe modele wypalenia, a problematyka ta, choć zawsze aktualna, jest zbyt mało nagłaśniana, by móc zapobiegać zjawisku nie tylko w najpopularniejszych zawodach pomocowych, w które niejako wpisano wypalenie zawodowe, ale także w tych mniej popularnych, znajdujących się na marginesie prestiżu zawodowego i społecznego.

Wypalenie zawodowe, odnosi się do szeregu czynników mających wpływ na pojawienie się u danej osoby stanu zmęczenia psychicznego i fizycznego, chronicznego (powolnego lub wręcz przeciwnie – szybkiego) wyczerpywania się sił i zasobów. Wyczerpywanie się sił powodowane jest najczęściej przez utrudnienia, na które osoba napotyka w swojej codziennej pracy, zwykle związanej z obszarem tzw. „pomocowym”. Wypalenie zawodowe dotyczy przede wszystkim osób, które w swojej pracy zawodowej narażone są na szereg czynników i utrudnień wynikających z opieki, rehabilitacji, pomocy, nauczania innych osób i resocjalizacji (Pane 2016; Bringas-Molleda i in. 2015).

Wypalenie zawodowe (*burnout*) po raz pierwszy zostało opisane w 1974 r. przez Freudenbergera, który wskazał na szereg specyficznych zachowań będących wyznacznikiem tego zjawiska. Wśród nich wymienił drażliwość, uczucie chronicznego zmęczenia, zniechęcenie, zmienność nastrojów, częste bóle głowy, stan pogłębiającej się apatii, jak również zwiększoną podatność na zachorowania (Freudenberger 1974). Wkrótce tematyką wypalania zaczęli zajmować się kolejni badacze. W 1981 r. Maslach i Jackson przeanalizowały proces wypalania się sił u osób zajmujących się pomocą innym. Badania te przyczyniły się do powstania wielowymiarowej struktury wypalenia zawodowego, na którą składają się: wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja i poczucie obniżonych osiągnięć osobistych (Maslach, Jackson 1981). Za podstawę wypalenia w koncepcji Maslach i współpr. (1986, 1997) przyjmuje się wymagania interpersonalne wypływające ze związków pomocy powodujące przeciążenie emocjonalne. Kontakty interpersonalne wg Maslach i współ. są trudne i stanowią znaczne obciążenie psychiczne dla dawców pomocy (pracowników służb socjalnych, policjantów, pracowników zakładów karnych, nauczycieli, personelu medycznego), a pojawiający się u tych osób syndrom wypalenia związany jest z brakiem umiejętności radzenia sobie i niewystarczającym wsparciem społecznym. Znaczną rolę odgrywają także stosunki panujące w pracy, takie jak brak zrozumienia ze strony przełożonych i biurokracizm administracji. Wszystkie te elementy dodatkowo wywołują stres i są czynnikiem

sprawczym wypalenia, bowiem następuje załamanie się procesów adaptacyjnych do środowiska zawodowego. To zaś powoduje wadliwe funkcjonowanie w pracy i wtórne obniżenie się sprawności zawodowej. Typowym objawem zespołu wypalenia zawodowego jest zmiana postawy wobec biorycy z pozytywnej na negatywną. Dochodzi wówczas do depersonalizacji, którą charakteryzuje brak zrozumienia, niechęć lub obojętność wobec biorycy. Negatywna percepcja biorycy powoduje obniżenie jakości opieki nad nim, stopniowo skutkując poczuciem coraz mniejszych osiągnięć osobistych. Należy podkreślić, że istnieje wiele teorii wyjaśniających etiologię wypalenia. Poza przywołaną już teorią Maslach i Jackson (1981) warto jeszcze zwrócić uwagę inne. Pines (1993, 1996) twierdzi, że źródłem wypalenia jest frustracja dotycząca sensu angażowania się w pracę. Burisch (1993) przyjmuje, że przyczyną wypalenia jest utrata autonomii i prowadzące do niej zaburzone epizody działania. Sęk (2000) twierdzi, że wypalenie zachodzi pod wpływem stresu niezmodyfikowanego aktywnością zaradczą. Hobfoll (2006) natomiast źródła wypalenia lokuje w deficytach lub złym używaniu zasobów osobistych i społecznych. Wyjaśnienia te nie wykluczają się wzajemnie, gdyż obejmują procesy pozostające we wzajemnych relacjach.

Jak pokazują wyniki badań (Pane 2016; Bonini Campos i in. 2016; Lambert i in. 2002, 2010, 2015) problem wypalenia zawodowego dotyczy dużej grupy pracowników zatrudnionych w systemie penitencjarnym. Praca w policji lub zakładzie karnym należy do silnie stresujących i jak piszą badacze (Benetti i in. 2018) niezdrowych, niebezpiecznych, powodujących stałe napięcie emocjonalne, wywołując konflikt pomiędzy pracą a życiem osobistym. Pracownicy służby więziennej należą więc do grupy silnie narażonej na stres i wypalenie zawodowe (Bonini Campos i in. 2016). Taka sytuacja wywołuje konieczność stosowania różnych sposobów radzenia sobie. Jak twierdzą badacze, są to nie zawsze racjonalne sposoby radzenia sobie. Funkcjonariusze policji czy pracownicy zakładów karnych nadużywają alkoholu czy narkotyków (Ballenger i in. 2011). W przebadanej populacji 747 funkcjonariuszy policji – 18,1% mężczyzn i 15,9% kobiet – zgłosiło, że doświadczyło negatywnych skutków spożycia alkoholu, a 7,8% próby spełniło kryteria dożywotniego nadużywania alkoholu lub uzależnienia od niego. Z kolei badania Bonini Campos i współpr. (2016) przeprowadzone wśród 339 funkcjonariuszy zakładów karnych pozwoliły na stwierdzenie, że 22,4% badanych zmaga się z ryzykownymi zachowaniami związanymi ze spożywaniem alkoholu. U 14,6% badanych funkcjonariuszy stwierdzono wypalenie zawodowe. W populacji 222 funkcjonariuszy przebadanych przez Brigas-Molleda i współ. (2015) stwierdzono, że badani narażeni są na depresję, a w ich zachowaniu dominuje silne wyczerpanie emocjonalne, które objawia się zaburzeniami koncentracji, niską samooceną, poczuciem bezsensu, obojętnością. Badani mieli silne poczucie presji wynikające z konieczności radzenia sobie z więźniami i poczuciem stałego napięcia i czujności związanej z presją w pracy. To zaś obniżało wydajność w pracy w połączeniu z niskim poczuciem zadowolenia. Roy i Avdija (2012), w oparciu o analizy badań

wielu autorów stwierdzili, że badania przeprowadzone w Stanach Zjednoczonych przewidują przybliżony procent wypalenia wśród pracowników więzienia. Ustaliłi, że około 64% pracowników zakładów karnych w Kentucky, 33% personelu zakładów karnych w Alabamie i 17% instruktorów edukacyjnych w więzieniach w Illinois doświadczyło skutków wypalenia zawodowego. Z kolei badania Pane (2016), 4100 pracowników zakładów karnych w Albanii wskazują na bardzo poważny problem wypalenia, szczególnie w podskali – depersonalizacja, co sugeruje, cyniczne, odhumanizowane traktowanie skazanych i może prowadzić, to pogorszenia się jeszcze sytuacji pracowników, z racji złych relacji z osadzonymi.

Polski system penitencjarny podlega tym samym regułom funkcjonowania co systemy krajów Unii Europejskiej i innych poza Unią krajów. To pozwala na przyjęcie, że pracujący tam funkcjonariusze narażeni są także na silny stres i ryzyko wypalenia. Zdaniem Sygit-Kowalkowskiej, Weber-Rajek, i współpr. (2017, s. 86): *służba więzienna to formacja dyspozycyjna, opierająca się na rozkazach, konfrontująca pracowników ze zdarzeniami silnie stresującymi oraz zagrażającymi zdrowiu i życiu. Swoją służbę funkcjonariusze pełnią w zamknięciu, pod ścisłą, sformalizowaną kontrolą ustanowioną przez przełożonych.*

Pracownicy zakładów karnych podlegają licznym sytuacjom, które są źródłem silnego stresu. Wśród najpoważniejszych dominuje: przeciążenie wynikające z dyspozycyjności, wielozmianowości, panujących stosunków służbowych według wzorca wojskowego, sztywne regulaminy, wymagające bezwzględnego ich przestrzegania. Temu towarzyszy autorytarny sposób zarządzania z racji paramilitarnego charakteru Służby Więziennej i przedmiotowy stosunek traktowania personelu, który może przekładać się na takie samo postępowanie wobec osadzonych – co wywiera wpływ na całokształt klimatu organizacji (por. Czekaj 2015; Piotrowski 2010).

Duże znaczenie ma też niskie poczucie efektywności działań resocjalizacyjnych, nieformalne relacje pomiędzy pracownikami – rywalizacja, konflikty wynikające z hierarchiczności. Na zakończenie warto jeszcze dodać za Pomiankiewiczem (2010, s. 50–51), że *ważnym, a czasem niedostrzeganym lub bagatelizowanym, źródłem stresu, [a tym samym ryzyka wypalenia] (przyp. MS) jest negatywny wizerunek funkcjonariusza Służby Więziennej w opinii publicznej, utrwalający stereotypy, kreowany głównie przez media, na bazie informacji negatywnych (ucieczka, bunt, samobójcza śmierć więźnia, korupcja w służbie). Stwarza to często okazję do powierzchownych, złośliwych, często nieusprawiedliwionych sądów oraz bezzasadnych generalizacji. Pogłębia to i tak wysoką frustrację kadry (przysłowiowe już powiedzenie: „Zawód klawisza – to zawód, o którym nie marzy się w dzieciństwie”).*

Założenia metodologiczne badań własnych

Przedstawione powyżej założenia teoretyczne stanowiły punkt wyjścia do przeprowadzenia badań własnych. Ich zasadniczym celem było ustalenie w bada-

niach pilotażowych skali ryzyka wypalenia zawodowego funkcjonariuszy zakładów karnych, oraz analiza jakie czynniki mogą pozostawać w związku z ryzykiem wypalenia. Znaczące w tym wypadku było ustalenie jakie style i strategie radzenia sobie stosują badani i jakie to może mieć znaczenie dla poziomu i skali wypalenia. Jaki jest poziom lęku badanych. Ważnym dla oceny dobrostanu badanych pracowników było poczucie własnej skuteczności badanych oraz ich poczucie satysfakcji z życia.

Dla oceny ryzyka wypalenia znaczące jest też poczucie wsparcia społecznego, dlatego wśród celów poznawczych znalazła się ocena wsparcia i jego współzależność z wypaleniem zawodowym badanych funkcjonariuszy zakładów karnych.

Wyodrębnione cele pozwoliły na postawienie następujących problemów badawczych:

- Jakie jest ryzyko wypalenia zawodowego wśród badanych funkcjonariuszy Zakładu Karnego?
- Jaki jest poziom lęku (jako cechy i stanu) u badanych funkcjonariuszy?
- Jakie style radzenia sobie stosują badani funkcjonariusze?
- Jakie strategie radzenia sobie najczęściej stosują badani funkcjonariusze?
- Jakie jest poczucie własnej skuteczności wśród badanych funkcjonariuszy Zakładu Karnego?
- Jakie mają poczucie satysfakcji z życia badani funkcjonariusze?

Z uwagi na fakt, że badania mają charakter diagnostyczny i są badaniami pilotażowymi przeprowadzonymi na stosunkowo niewielkiej grupie badawczej nie postawiono hipotez.

W badaniu posłużono się metodą sondażu diagnostycznego wykorzystując następujące narzędzia badawcze:

- Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego Maslach w adaptacji Gelderna i Schenkego (Fengler 2000: 91).

Narzędzie przeznaczone do oceny trzech współczynników wypalenia: wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz własnej oceny swoich możliwości. Zawiera 22 pytania dotyczące ilościowej oceny zagrożenia wypaleniem i wynika z sumy odpowiedzi twierdzących w skali wyczerpania emocjonalnego WE i depersonalizacji DP oraz odpowiedzi przeczących w skali oceny własnych możliwości OM.

- Kwestionariusz STAI – Inwentarz Stanu i Cechy Lęku – w polskiej adaptacji Spielbergera, Strelaua, Tysarczyk i Wrześniewskiego.

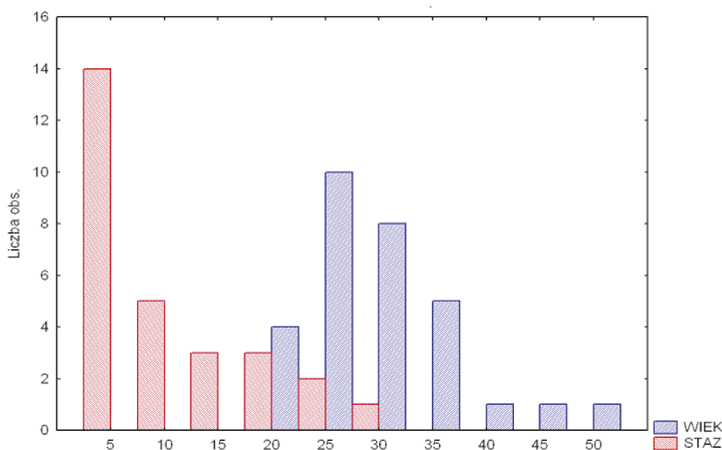
STAI jest narzędziem przeznaczonym do badania lęku rozumianego jako przejściowy i uwarunkowany sytuacyjnie stan jednostki oraz lęku rozumianego jako względnie stała cecha osobowości. STAI składa się z dwu podskal, z których jedna (X-1) służy do pomiaru lęku-stanu, a druga (X-2) – lęku-cechy. Każda podskala składa się z 20 pozycji, na które badany odpowiada wybierając jedną z czterech skategoryzowanych odpowiedzi.

- Kwestionariusz Radzenia Sobie w Sytuacjach Stresowych CISS w adaptacji Szczepaniaka, Strelaua i Wrześniewskiego;
CISS składa się z 48 stwierdzeń dotyczących różnych zachowań, jakie ludzie mogą podejmować w sytuacjach stresowych. Badany określa na 5-stopniowej skali częstotliwość, z jaką podejmuje dane działanie w sytuacjach trudnych, stresowych. Wyniki ujmowane są na trzech skalach: SSZ – styl skoncentrowany na zadaniu; SSE – styl skoncentrowany na emocjach; SSU – styl skoncentrowany na unikaniu. Ten ostatni styl może przyjmować dwie formy: ACZ – angażowanie się w czynności zastępcze i PKT – poszukiwanie kontaktów towarzyskich.
- Kwestionariusz COPE – Wielowymiarowy Inwentarz do Pomiaru Radzenia Sobie ze Stresem – w adaptacji Jurczyńskiego i Ogińskiej-Bulik.
Jest to narzędzie oparte na samopisie, składające się z 60 stwierdzeń, na które odpowiada się na 4-stopniowej skali. Pozwala na ocenę 15 strategii reagowania w sytuacjach stresowych. Strategie te to: Aktywne Radzenie Sobie, Planowanie, Poszukiwanie Wsparcia Instrumentalnego, Poszukiwanie Wsparcia Emocjonalnego, Unikanie Konkurencyjnych Działań, Zwrot ku Religii, Pozytywne Przewartościowanie i Rozwój, Powstrzymywanie się Od Działania, Akceptacja, Koncentracja na Emocjach i ich Wyładowanie, Zaprzeczanie, Odwracanie Uwagi, Zaprzestanie Działań, Zażywanie Alkoholu lub Innych Środków Psychoaktywnych, Poczucie Humoru.
- Kwestionariusz GSES – Skalę Uogólnionej Własnej Skuteczności – w polskiej wersji Schwarzerza, Jerusalema i Jurczyńskiego.
GSES składa się z 10 stwierdzeń wchodzących w skład jednego czynnika. Mierzy siłę ogólnego przekonania jednostki o skuteczności radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i przeszkodami. Przeznaczona jest do badania osób zdrowych i chorych.
- Kwestionariusz SWLS – Skalę Satysfakcji z Życia – w polskiej adaptacji Jurczyńskiego.
SWLS jest przeznaczona do indywidualnego i grupowego badania zdrowych i chorych osób dorosłych. Skala zawiera pięć stwierdzeń. Badany ocenia, w jakim stopniu każde z nich odnosi się do jego dotychczasowego życia. Wynikiem pomiaru jest ogólny wskaźnik poczucia zadowolenia z życia.
- Kwestionariusz SSQSR – Wsparcia Społecznego – w polskiej adaptacji Zalewskiego, Obłój, Skuzy i Wrześniewskiego.
Narzędzie składa się z dwóch podskal oceniających subiektywną ocenę wsparcia społecznego: SSQSR 1 – liczbę osób udzielających wsparcia i SSQSR 2 – siłę satysfakcji z uzyskiwanego wsparcia społecznego.

W badaniach pilotażowych uczestniczyło 30 funkcjonariuszy pionu ochrony z dwóch zakładów karnych: Zakładu Karnego w Wołowie i Zakładu Karnego nr 1 we Wrocławiu. Były to osoby (28 mężczyzn i 2 kobiety) w wieku 22–52 lata,

śr. 33 lata. 17 osób miało wykształcenie średnie, 13 wyższe. Staż pracy badanych to: 2–29 lat, śr. 9 lat pracy w zawodzie.

Obliczenia statystyczne zaprezentowane w tekście wykonano przy pomocy pakietu Statistica ver. 9.1.

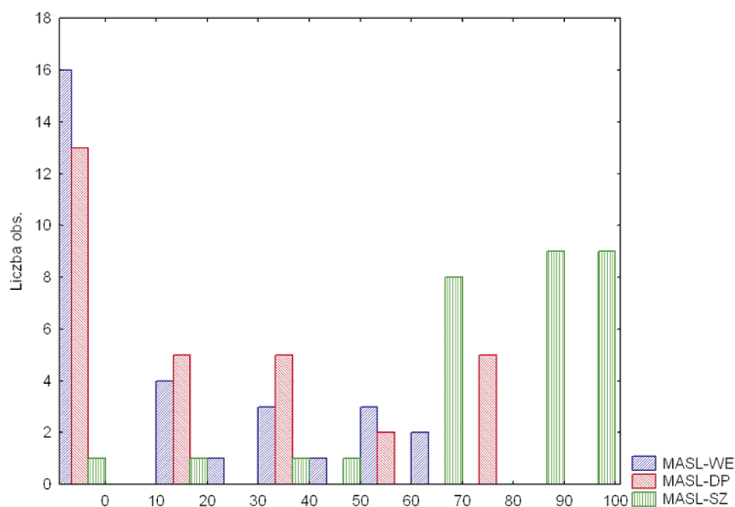


Wykres 1. Wiek i staż pracy badanych (N = 30)

Źródło: opracowanie własne.

Wyniki badań

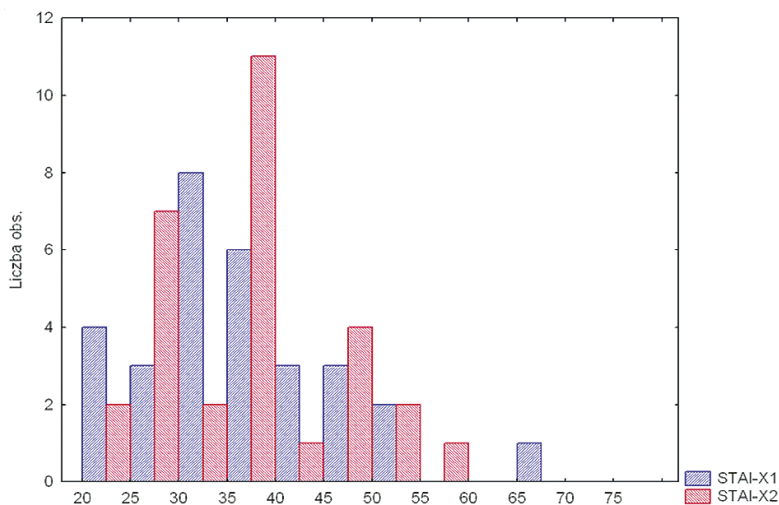
Ocenę wypalenia zawodowego funkcjonariuszy zakładów karnych przeprowadzono przy wykorzystaniu Kwestionariusza Wypalenia Zawodowego Maslach w adaptacji Gelderna i Schenkego. Wyniki badań uzyskane dla wyczerpania emocjonalnego (WE), depersonalizacji (DP) oraz oceny własnych możliwości (OM) dały obraz umiarkowanego wypalenia zawodowego badanych pracowników. Były to odpowiednio: dla wyczerpania emocjonalnego (WE) średnie wartości 17% przy maksymalnym 67% dla badanej funkcjonariuszki zakładu karnego. Wyraźnie wyższe wyniki dotyczyły depersonalizacji (DP), średnie wartości dla badanej populacji to 27%. Maksymalne: 80% charakteryzowały funkcjonowanie 5 osób, wysokie, 60% dotyczyły funkcjonowania 2 osób. W skali własnych możliwości wyniki są obiecujące, średnie wartości dla badanej populacji wyniosły 76%, maksymalne 100% dotyczyły 9 osób. Ogólny wynik wypalenia wśród badanych 30 funkcjonariuszy zakładów karnych wyniósł 23%. Najwyższe wartości dotyczyły 7 osób, co ciekawe, ale też niepokojące takie wartości dotyczyły najmłodszych funkcjonariuszy z pionu ochrony.



Wykres 2. Wartości wypalenia dla poszczególnych podskal: wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja, własne możliwości
Źródło: opracowanie własne.

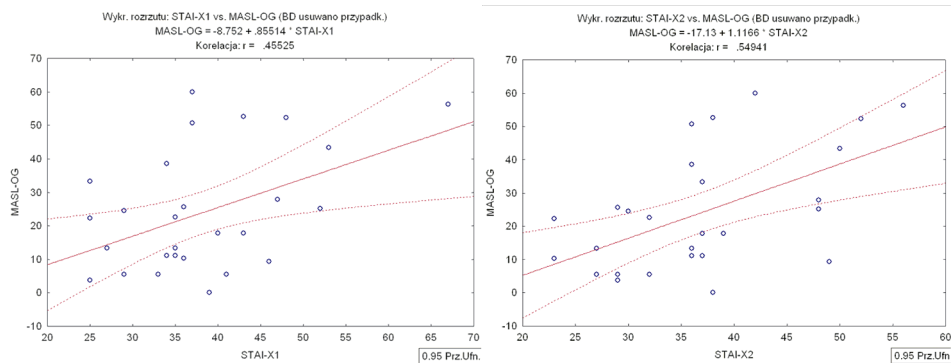
Wysoki poziom poczucia własnych możliwości może też wskazywać na fakt, że uczestnicy badań mają nieadekwatne do rzeczywistości przekonanie o własnych możliwościach. Warto przywołać w tym miejscu słowa Maslach i Leitera (2011, s. 47): *radość z sukcesów kompensuje gorycz porażek, niezależnie od tego, czy sukcesem są znamienne osiągnięcia, czy drobne, ale codzienne wyrazy uznania od innych. Jednak kiedy pozytywne uczucia zanikają do stopnia, w którym nie są już w stanie zniwelować tych negatywnych, z całą mocą pojawia się cynizm*. To stwierdzenie ma przełożenie na wysoki poziom depersonalizacji uwidoczniiony w wynikach badań uczestników w tej podskali, przy jednoczesnym dość niskim poziomie wyczerpania emocjonalnego.

W badaniu oceniano też poziom lęku badanych funkcjonariuszy. Badania Bringas-Molledy i współpr. (2015) wskazują, na duże znaczenie tego czynnika, jako moderatora wypalenia zawodowego pracowników penitencjarnych. Przeprowadzona analiza pozwoliła na stwierdzenie, że poziom lęku jako cechy i jako stanu u badanych jest wysoki. Odpowiednio wartości śr. dla badanej populacji: STAI-X1 wyniósł 37,6 mediana 36,0 (wyniki wysokie) i STAI-X2 37,23 mediana 37,0 (wyniki wysokie) co zostało uwidocznione na wykresie 3.



Wykres 3. Wartości STAI-X1 (lęk jako stan) i STAI-X2 (lęk jako cecha)

Uzyskane wyniki, skłoniły do przeprowadzenia analizy zależności pomiędzy poszczególnymi czynnikami wypalenia, a poziomem lęku jako stanu emocjonalnego (STAI-X1) i jako cechy osobowości (STAI-X2). To ważna analiza, gdyż wysoki poziom lęku może wskazywać na poważne problemy adaptacyjne w sytuacji stresu, a tym samym, ryzyko wypalenia.



Wykres 4. Korelacja pomiędzy ogólnym wypaleniem zawodowym a poziomem lęku STAI-X1 i STAI-X2

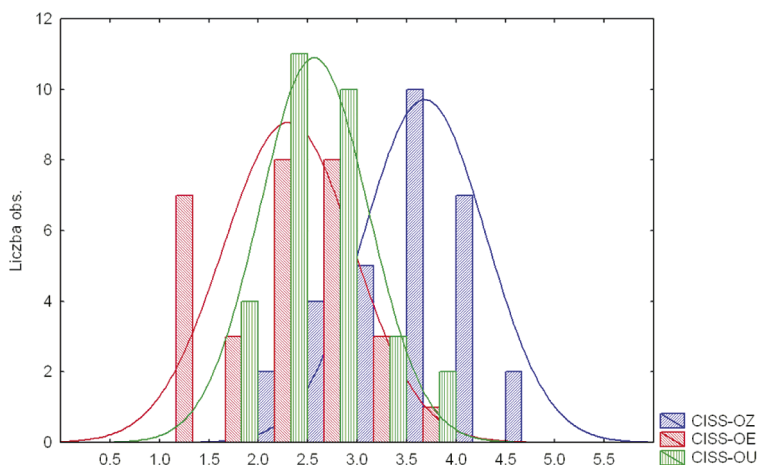
Jak wynika z badań, dodatnia korelacja występuje w odniesieniu do ogólnego wyniku wypalenia w obu podskalach lęku, jako cechy i jako stanu.

Uzyskane wyniki mogą stanowić z jednej strony konsekwencję predyspozycji osobowościowych, z drugiej zaś – specyfiki zawodu i utrudnień związanych z pracą funkcjonariusza zakładu karnego. Warto tu przywołać wyniki badań

Mercz-Kot i Cembrzyńskiej (2008) w których autorki podkreślają wagę relacji panujących w zakładzie karnym, jako organizacji. Jak się okazuje funkcjonariusze systemu penitencjarnego są narażeni na mobbing ze strony przełożonych i kolegów. Badaczki analizowały pod tym względem sytuację 222 funkcjonariuszy. Jak się okazało (Mercz-Kot, Cembrzyńska 2008, s. 446): *spośród społecznie nieakceptowanych, wrogich zachowań, jakich funkcjonariusze SW doświadczali ze strony swoich współpracowników, najczęściej zgłaszano bycie obgadywanym (35% osób). Badani funkcjonariusze wskazywali również, że w służbie doświadczają następujących nieakceptowanych zachowań ze strony kolegów — czynienie złośliwych uwag i dowcipów (20%), plotkowanie na temat danej osoby (19%), podważanie zdania pracownika w sprawach, na których on się zna (15%), wypowiadanie przez współpracowników wielu nieżyczliwych komentarzy na temat życia prywatnego, wyglądu i/lub cech charakteru danej osoby (14%), oraz krytykowanie niezależnie od efektów pracy (13%). Zachowaniami agresywnymi, jakich ze strony współpracowników funkcjonariusze SW doświadczali najrzadziej, były: nakłanianie do działań nieetycznych (4%), naciskanie na odejście z pracy (4%) oraz groźby użycia wobec nich siły fizycznej (4%).* Przywołane wyniki badania mogą stanowić uzasadnienie dla wysokiego poziomu lęku u badanych funkcjonariuszy. Tym samym może to być jeden z poważniejszych czynników ryzyka wypalenia zawodowego w tej grupie zawodowej. Ponadto warto podkreślić, że wysoki poziom lęku może prowadzić do zniechęcania i poczucia bezsensu w pracy. Maslach i Leiter (2011, s. 47) zaznaczają, że: *uczucia te pojawiają się zwłaszcza wtedy, kiedy pracownikom brakuje kontroli nad ich pracą i kiedy środowisko pracy jest niepewne i zagrażające [...]. Choć potocznie mówi się, że ludzie pracują lepiej w warunkach rywalizacji i konkurencji, kiedy czują się trochę zagrożeni, to jednak obawy związane z przyszłością mogą odwracać uwagę i sprawiać, że będą pracowali mniej uważnie, z mniejszym zapałem i zaangażowaniem.* Słowa te zdają się potwierdzać wyniki badań uzyskane dla kwestionariusza samooceny STAI.

W przeprowadzonych badaniach analizie poddano także style radzenia sobie i strategię radzenia sobie funkcjonariuszy zakładów karnych. Heszen-Niejodek (2006) proponuje ujmować styl radzenia sobie jako będący w dyspozycji osoby i charakterystyczny dla niej zbiór strategii czy sposobów radzenia sobie, z których część uruchamiana jest w procesie radzenia sobie z konkretną sytuacją stresową. Autorka zakłada przy tym, że przewaga określonych rodzajów strategii powoduje tendencję do częstszego ich stosowania. Takie definiowanie sposobu radzenia sobie (stylu i strategii) zostało przyjęte w tej pracy.

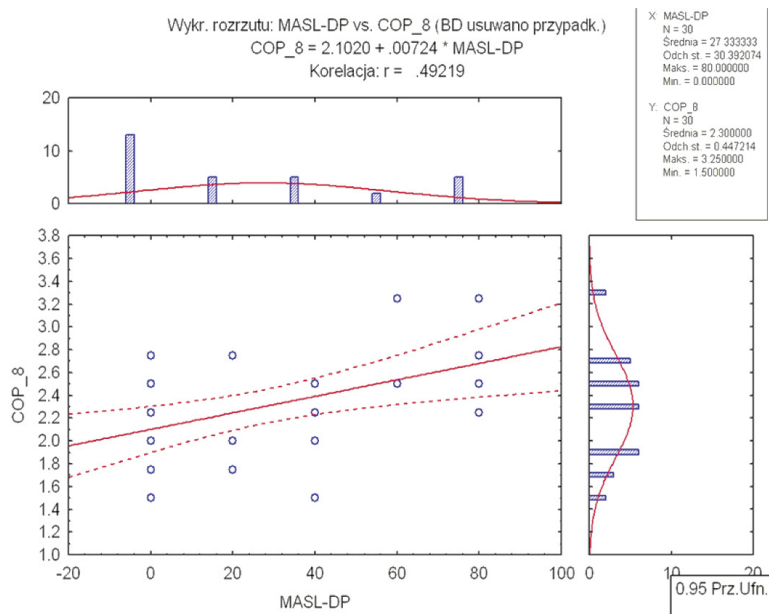
Wykres 5 pokazuje histogramy trzech stylów radzenia sobie – koncentracji na zadaniu (CISS-SSZ), koncentracji na unikaniu (CISS-SSU) oraz koncentracji na emocjach (CISS-SSE) – dla badanej populacji funkcjonariuszy zakładów karnych.



Wykres 5. Style radzenia sobie badanych

Jak widać z położenia maksimów trzech krzywych gaussowskich aproksymujących rozkłady normalne opisujące style radzenia sobie. Średnia dla stosowania stylu opartego o koncentrację na zadaniu wyniosła 3,66, dla strategii skoncentrowanej na unikaniu 2,55, zaś dla stylu skoncentrowanego na emocjach 2,29 (wartości wszystkich zmiennych CISS mogą zamykać się w przedziale 1 ÷ 5). Wyniki pozwalają na stwierdzenie, że badani, stosując dość powszechnie style radzenia sobie skoncentrowane na zadaniu, zdecydowanie rzadziej wykorzystują style unikowe i opartych na emocjach. Wynik może zadowalać, bowiem pomimo trudności, jakie niesie za sobą praca w systemie penitencjarnym, osoby badane podejmują, jak można przypuszczać racjonalne formy radzenia sobie co oznacza (uwzględniając style radzenia sobie) duże predyspozycje do tej pracy.

Uzyskane wyniki stanowiły punkt wyjścia do ustalenia jakie strategie radzenia sobie wykorzystują badani w różnych konkretnych sytuacjach stresowych. Analiza wyników badania kwestionariuszem COPE pozwoliła na przyjęcie, iż najczęściej stosowanymi przez badanych strategiami, radzenia sobie były: aktywne radzenie sobie (COPE 1) – śr. 2,86 (max. 3,5); planowanie (COPE 2) – śr. 2,90 (max. 4,0); poszukiwanie wsparcia instrumentalnego (COPE 3) – śr. 2,76 (max. 4,0); unikanie konkurencyjnych działań (COPE 5) – śr. 2,58 (max. 3,75); poszukiwanie wsparcia emocjonalnego (COPE 4) – śr. 2,48 (max. 4,0). Tym samym można stwierdzić, że orientacja zadaniowa, przyjęta przez badanych implikuje stosowanie zaradczych strategii radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Ten optymistyczny wniosek został jeszcze potwierdzony zastosowaną w kolejnej procedurze badawczej analizą korelacji pomiędzy wypaleniem a strategiami radzenia sobie. Statystycznie istotny wynik dotyczył tylko dodatniej zależności pomiędzy depersonalizacją (DP), a strategią radzenia sobie opartą na powstrzymywaniu się od działań i wyczekiwaniu na właściwy moment (COPE 8), co zostało zobrazowane na wykresie 6.

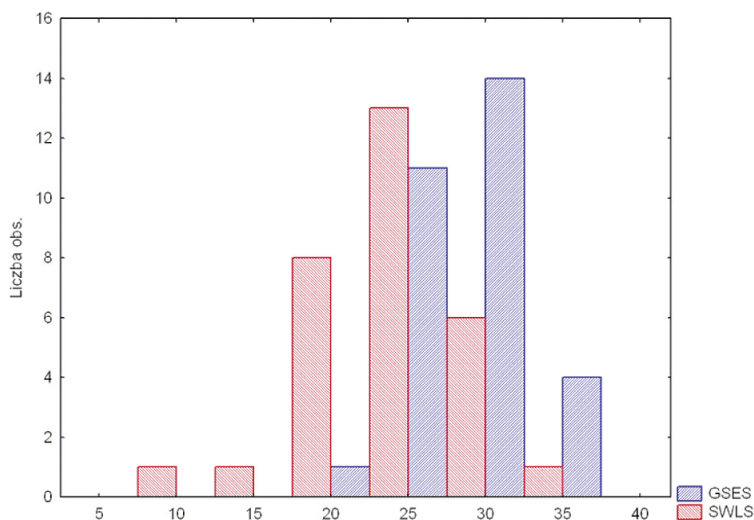


Wykres 6. Korelacja pomiędzy depersonalizacją (DP) a strategią radzenia sobie COPE 8

Dla przeciwdziałania niepowodzeniom, w tym także wypaleniu zawodowemu, istotne znaczenie ma poczucie własnej skuteczności. Przekonanie o własnej skuteczności stanowi bodziec do podejmowania działań, zmiany zachowań, czy wyboru wariantu postępowania, i może być czynnikiem niwelującym przejawy wypalenia zawodowego (Gromulska, Piotrowicz, Cianciara 2009, s. 428–429). W wyniku zastosowania Skali Uogólnionej Własnej Skuteczności – GSES (tab.5) stwierdzono, że średni wynik GSES dla próby objętej badaniami wyniósł 31,9 co odpowiada wartości 7 w skali stenowej. Przeświadczenie o własnej skuteczności badanych funkcjonariuszy, jest zatem nieznacznie wyższe od przeciętnego, co jednak nie przekłada się w sposób znaczący statystycznie na zaradność wobec problemu wypalenia zawodowego. Może być konsekwencją nieadekwatnej oceny własnych możliwości i przekonania o własnych kompetencjach zawodowych.

Nie są też istotne statystycznie korelacje zachodzące pomiędzy satysfakcją z życia (SWLS) a wypaleniem zawodowym (tab. 5). Satysfakcja z życia podlega ocenie subiektywnej, gdyż odnosi się do indywidualnego wartościowania posiadanych zasobów czy napotykanym ograniczeń; stanowi określenie ogólnego zadowolenia z życia, jednak w odniesieniu do własnej sytuacji, własnych wymagań i oczekiwań. Pomimo indywidualnej oceny satysfakcji z życia, wpływ na jej kształtowanie się mają nie tylko czynniki indywidualne. Badania prowadzone wśród osób doświadczających ciężkich i nieuleczalnych chorób wskazały, iż na kształtowanie się satysfakcji z życia wpływ ma m.in. otrzymywane wsparcie społeczne, a zwłaszcza świadomość postrzegania przez środowisko możliwości otrzymania

nia pomocy oraz jakość relacji z innymi ludźmi (Byra 2011, s. 64–66). Czynniki te z powodzeniem można odnieść do zjawiska wypalenia zawodowego, zwłaszcza, że satysfakcja z życia obejmuje satysfakcję z pracy. Lambert, Hogan i Barton (2002, s. 116–117) zdefiniowali zadowolenie z pracy jako „subiektywne odczucie na poziomie indywidualnym odzwierciedlające czy potrzeby danej osoby są lub nie są spełniane przez konkretną pracę”. W przypadku funkcjonariuszy zakładów karnych satysfakcja z pracy ma duże znaczenie dla ryzyka wypalenia zawodowego. W badaniach Roya i Avdija (2012) przeprowadzonych wśród 480 funkcjonariuszy zakładów karnych w stanie Indiana satysfakcja z pracy była moderatorem wypalenia zawodowego w ten sposób, że im wyższy był poziom satysfakcji, tym ryzyko wypalenia malało. Można przypuszczać, że w przypadku badań prezentowanych w tym artykule, na całokształt wyników, w tym nie występowania zależności statystycznie istotnych pomiędzy poczuciem własnej skuteczności i satysfakcji z życia a wypaleniem miała wpływ mała liczebność badanych.



Wykres 7. Średnie wartości w Skali Uogólnionej Własnej Skuteczności – GSES i w Skali Satysfakcji z Życia – SWLS

Kolejna przeprowadzona analiza dotyczyła oceny wsparcia społecznego otrzymywanego przez badanych funkcjonariuszy. Wyniki otrzymane dla obu podskal SSQSR1 – zliczającej liczbę osób udzielających wsparcia oraz SSQSR2 – ustalającej subiektywną satysfakcję z otrzymywanego wsparcia, były niskie. Wyniosły średnio 1,58 (max = 6,00) dla deklarowanej liczby osób udzielających wsparcia, zaś dla zadowolenia z otrzymywanego wsparcia – 7,45 (max = 33).

Na podstawie wartości korelacji zmiennych SSQSR ze współczynnikami wypalenia można sądzić, że wsparcie społeczne w tym badaniu, nie jest istotnym czynnikiem determinującym poziom wypalenia. Należy zaznaczyć jednak, że

wśród strategii deklarowanych przez badanych funkcjonariuszy znalazło się aktywne poszukiwanie wsparcia społecznego w postaci rady pomocy i informacji oraz moralnego wsparcia sympatii i zrozumienia. To wskazuje na pewien dysonans, pomiędzy potrzebami, a możliwościami uzyskania pomocy. Wyniki w tym wypadku są zbieżne z prowadzonymi na znacznie większych populacjach na świecie.

Wyniki Cheeseman i współpr. (2011) przeprowadzone w grupie 501 funkcjonariuszy służby więziennej wskazują, że wsparcie społeczne odgrywa znaczącą rolę w przeciwdziałaniu stresowi i wypaleniu. Podobne wyniki uzyskali inni badacze (de Magalhães Bezerra i in. 2016). Jak pokazuje metaanaliza 40 publikacji z lat 2000–2014, portugalsko-, anglo-, francusko- i hiszpańskojęzycznych dotyczących czynników ryzyka i czynników chroniących w sytuacji stresu funkcjonariuszy zakładów karnych, przeprowadzona przez de Magalhães Bezerrę i współpr. (2016, s. 2142) *wsparcie społeczne otrzymywane w zakładzie karnym (od kolegów i przełożonych) łagodzi skutki napięć w pracy i przynosi pozytywne efekty dla zdrowia. Jest to istotny czynnik ochronny, jak wykazano w badaniach dotyczących stresu (w tym wypalenia). Dobra jakościowo współpraca z przełożonymi jest analizowana jako czynnik ochronny przed stresem w pracy, podobnie jak relacje z przełożonymi o niskiej jakości mogą pogłębiać stres. Funkcjonariusze, którzy dobrze postrzegają wsparcie ze strony przełożonych, odczuwają mniejszy stres i znacznie wyższy poziom satysfakcji. Wsparcie współpracowników jest również cenione jako skuteczny czynnik chroniący przed tym problemem zdrowotnym.*

Co ciekawe, w dodatkowych odpowiedziach uzyskanych w kwestionariuszu SSOSR najczęstszymi czynnikami które badani wskazali jako motywujące do pracy było wsparcie, ale przede wszystkim rodziny (80%), tylko nieliczni (4 osoby) uznali za motywujące do pracy, wsparcie przełożonych. Znaczącą rolę jako czynnika motywującego (ponad połowa badanych) odgrywają zarobki.

Podsumowanie i wnioski końcowe

Przedstawione powyżej wyniki badań, miały charakter pilotażowy. Zostały przeprowadzone w grupie 30 funkcjonariuszy zakładów karnych. To jak można przypuszczać, było znaczącym czynnikiem wpływającym na ich końcowy rezultat. Celem badań była wstępna diagnoza zjawiska wypalenia w grupie funkcjonariuszy znajdujących się na tzw. „pierwszej linii”, czyli najpoważniej narażonych na stres i wypalenie. Cel ten został osiągnięty. Zaprezentowane w tym opracowaniu wyniki wskazują, na konieczność dalszej eksploracji problemu. Wypalenie zawodowe, w tej grupie pracowników jest faktem, a najwyższe wyniki w podskali – depersonalizacja są niepokojące. Niepokojący jest też fakt, że najwyższe wyniki wypalenia w tej podskali dotyczyły najmłodszych pracowników, ze stażem 2 do 5 lat pracy (por. Lambert i in. 2015). Budzi niepokój wysoki wskaźnik lęku, który może świadczyć o braku właściwych kompetencji i predyspozycji do zawodu. To nieco

kłóci się z zadaniowym stylem radzenia sobie badanych i ze stosowanymi przez nich strategiami radzenia sobie ze stresem. Zwłaszcza aktywnym działaniu zmierzającym do rozwiązania problemów, planowaniu jak poradzić sobie ze stresem, unikaniu innych działań, które nie są związane z problemem w celu szybszego radzenia sobie, czy wreszcie pozytywnym przewartościowaniu w postaci pozytywnego postrzegania sytuacji w jakich się znaleźli. Stąd w dalszych badaniach konieczne jest ustalenie jakie zasoby indywidualne, predyspozycje osobowościowe posiadają zatrudnieni w zakładach karnych funkcjonariusze. Warto porównać je z badaniami przeprowadzonymi przez zespół Sygit-Kowalkowskiej (2017) czy innych badaczy problematyki (Lambert i współl. 2002, 2010). Wówczas też można będzie szerzej uwzględnić zmienne socjodemograficzne, które mogą lepiej wyjaśnić problem wypalenia w tej grupie badawczej.

Podsumowując, uzyskane wyniki stanowią punkt wyjścia, do dalszych analiz badawczych, na znacznie większej populacji funkcjonariuszy. Niejednoznaczność wyników i tym samym trudności w ich interpretacji są wyzwaniem, które warto podjąć i szerzej rozpoznać badawczo.

Abstract: Prison staff at risk of professional burnout diagnosis of the phenomenon

The aim of the pilot study was to establish the scale of the professional burnout risk for prison officers and to analyze what factors may be associated with the burnout risk. It was important in this case to determine what styles and strategies of coping are used by the respondents and how this may affect the level and scale of burnout. What is the level of anxiety of the subjects? The sense of self-efficacy and satisfaction with life was important for the evaluation of the well-being of the surveyed employees.

The sense of social support is also important for the evaluation of the burnout risk, so the evaluation of support and its correlation with the professional burnout of the prison officers surveyed was included among the cognitive objectives. The research used the following questionnaires: the Maslach Burnout Inventory, STAI Questionnaire – State-Trait Anxiety Inventory, CISS Questionnaire – Coping Inventory for Stressful Situations, COPE Questionnaire – Multidimensional Inventory to Measure Stress Management, GSES – General Self-Efficacy Scale, SWLS – Satisfaction With Life Scale, SSQSR – Social Support Questionnaire. The results of the pilot studies showed that, in the group of 30 security officers from two prisons, the level of burnout is moderate. Depersonalization is marked as the strongest. Their behavior is characterized by a high level of anxiety while using task-based coping styles and active strategies.

Self-efficacy and satisfaction with life remain at an average level. The social support received is not fully satisfactory. No correlation was found between these variables and professional burnout of the subjects.

Keywords: Professional burnout, professional stress, prison, prison officers, coping styles and strategies, social support.

Bibliografia

- [1] Ballenger J.F., Best S.R., Metzler T.J., Wasserman D.A., Mohr D.C., Liberman A., i współpr., 2011, *Patterns and predictors of alcohol use in male and female urban police officers*, *Am J Addictio*, 20(1), 21–9.
- [2] Benetti S.A.W., Goi C.B., Dezordi C.R.M., Benetti M., Frizzo M.N., Loro M.M., Rotta M., Benetti E.R.R., Stumm E.M.F., 2018, *Burnout Syndrome in Workers in Prison*, „*International Journal of Development Research*”, Vol. 08, Issue 07, 21992–21998.
- [3] Bonini Campos J.A.D., i współpr., 2016, *Burnout Syndrome and alcohol consumption in prison employees*, „*Revista Brasileira de Epidemiologia*”, 10(1), s. 205–216.
- [4] Bringas-Molleda C., Fernández-Muñiz A., Álvarez-Fresno E., Martínez-Cordero A., Rodríguez-Díaz F.J., 2015, Influence of burnout on the health of prison workers, „*Revista Española de Sanidad Penitenciaria*”, 17(9), s. 67–73.
- [5] Burisch M., 1993, *In search of theory: Some ruminations on the nature and etiology of burnout*, [w:] *Professional Burnout. Recent Developments in Theory and Research*, (red.) Schaufeli W.B., Maslach Ch., Marek T., Washington, DC Taylor and Francis, 75–93.
- [6] Byra S., 2011, *Satysfakcja z życia osób z uszkodzeniem rdzenia kręgowego w pierwszym okresie nabycia niepełnosprawności – funkcje wsparcia otrzymywanego i oczekiwanego*, „*Medycyna Ogólna i Nauki o Zdrowiu*”, 2, s. 64–70.
- [7] Cheeseman K.A., Kim B., Lambert E.G., Hogan N.L., 2011, *Correctional officer perceptions of inmates and overall job satisfaction*, „*Journal of Crime and Justice*”, Vol. 34, Issue 2, s. 81–102.
- [8] Czekaj K., 2015, *Wypalenie zawodowe personelu więziennego jako efekt dyspozycyjnej i sytuacyjnej oceny stresu*, „*Państwo i Społeczeństwo*”, (XV), nr 2, s. 23–37.
- [9] De Magalhães Bezerra C., Gonçalves de Assis S., Constantino P., 2016, *Psychological distress and work stress in correctional officers: a literature review*, „*Ciência & Saúde Coletiva*”, 21(7), s. 2135–2146.
- [10] Freudenberg H.J., 1974, *Staff Burn-Out*, „*Journal of Social Issues*”, 30, 1, p. 159–165.
- [11] Gromulska L., Piotrowicz M., Cianciara D., 2009, *Własna skuteczność w modelach zachowań zdrowotnych oraz w edukacji zdrowotnej*, „*Przegląd Epidemiologiczny*”, 3, s. 427–432.
- [12] Heszen-Niejodek I., 2006, *Stres i radzenie sobie – główne kontrowersje*, [w:] Heszen-Niejodek I., Ratajczak Z., *Człowiek w sytuacji stresu – problemy teoretyczne i metodologiczne*, „*Prace Naukowe Uniwersytetu łąskiego*”, 1549, s. 12–43.
- [13] Hobfoll S.E., 2006, *Stres, kultura i społeczność. Psychologia i filozofia stresu*, GWP, Gdańsk.
- [14] Lambert E.G., Hogan N.L., Barton S.M., 2002, *Satisfied correctional staff: A review of literature on the correlates of correctional staff job satisfaction*, „*Criminal Justice and Behavior*”, 29, s. 115–143.
- [15] Lambert E.G., Hogan N.L., Jiang S., Elechi O., Benjamin B., Morris A., Laux J.M., Dupuy P., 2010, *The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover Intent: An exploratory study*, „*Journal of Criminal Justice*”, 38, s. 7–16.

- [16] Lambert E.G., Kim B., Keen L.D., Cheeseman K., 2015, *Testing a gendered models of job satisfaction and work stress among correctional officers*, „Journal of Crime and Justice”, Vol. 28(4), s. 188–203.
- [17] Maslach C., Jackson S.E., 1981, *The measurement of experienced burnout*, „Journal of Occupational Behavior”, 2, s. 99–113.
- [18] Maslach C., Jackson S.E., 1986, *Maslach Burnout Inventory Manual*, 2nd ed., Paolo Alto: Consulting Psychologists Press.
- [19] Maslach C., Leiter M.P., 1997, *The Truth about Burnout: How Organizations cause Personal Stress and What about it*, Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- [20] Maslach C., Leiter M.P., 2011, *Prawda o wypaleniu zawodowym. Co robić ze stresem w organizacji*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- [21] Mercz-Kot D., Cembrzyńska J., 2008, *Agresja i mobbing w służbie więziennej*, „Medycyna Pracy”, 59(6), s. 443–451.
- [22] Pane M., 2016, *Factor Influencing Depersonalization on Prison Employees*, „European Journal of Social Sciences Education and Research”, Vol. 3(3), s. 109–117.
- [23] Pines A.M., 1993, *Burnout: An existential perspective*, [w:] *Professional Burnout. Recent Developments in Theory and Research*, (red.) Schaufeli W.B., Maslach Ch., Marek T., Washington, DC Taylor and Francis, s. 33–51.
- [24] Pines A.M., 1996, *Couple Burnout. Causes and Cures*, Routledge New York & London.
- [25] Piotrowski A., 2010, *Stres i wypalenie zawodowe funkcjonariuszy służby więziennej*, Difin, Warszawa.
- [26] Pomiankiewicz J., 2010, *Stres i wypalenie zawodowe funkcjonariuszy Służby Więziennej – uwarunkowania, przejawy, konsekwencje – zarys problemu*, „Przegląd Więziennictwa Polskiego”, 67–68, s. 47–60.
- [27] Roy S., Avdija A., 2012, *The Effect of Prison Security Level on Job Satisfaction and Job Burnout among Prison Staff in the USA, An Assessment*, „International Journal of Criminal Justice Sciences”, Vol. 7(2), s. 524–538.
- [28] Sęk H. (red.), 2000, *Wypalenie zawodowe – przyczyny mechanizmy zapobieganie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- [29] Sygit-Kowalkowska E., Weber-Rajek M., Herkt M., Ossowski R., 2017, *Wypalenie Zawodowe u funkcjonariuszy służby więziennej. Rola osobowości i wybranych cech zawodowych*, „Medycyna Pracy”, 68(1), s. 85–94.