Państwo i Społeczeństwo

2015 (XV) nr 2

Katarzyna Czekaj

WYPALENIE ZAWODOWE PERSONELU WIĘZIENNEGO JAKO EFEKT DYSPOZYCYJNEJ I SYTUACYJNEJ OCENY STRESU

Professional burnout among correctional facilities personnel as a result of dispositional and situational evaluation of stress

This article deals with the problem of professional burnout among correctional facilities workers (such as pedagogues, teachers, psychologists and prison officers) as being particularly vulnerable to this phenomenon. In this paper professional burnout has been dealt with twofold, i.e. as a result of dispositional as well as situational evaluation of stress. In the former case, professional burnout is connected with the way an individual functions in his/her working environment with various strategies of dealing with occupational stress. Individual features and characteristic ways of coping with stress at work have been taken into consideration. It has been found that both personal predispositions and individual approach to the assigned tasks are important predicates of burnout. Following on from this, a set of potential features that prison officers should be characterised by has been described. In the context of situational influence on stress, the description of a workplace plays a crucial role as it is an institution, which, very peculiar in its character, may bring about stressful situations that, in turn, may lead to burnout, no matter what individual strategies of overcoming difficult situations have been applied. The article describes situations that might influence the cognitive evaluation of an individual as stressful situations, it also presents features that can possibly lower the stress and those are controllability and predictability of the incident. Finally, it has been emphasised how important it is to prevent the workers particularly vulnerable to burnout from such situations as early as possible. It might be helpful to be familiar with the potential stress factors at work and to

be equipped with professional diagnostic tools which will distinguish the features and the personality types exceptionally susceptible to burnout, remembering at the same time that burnout is a special phenomenon that should not be mistaken with experiencing stress at work, fatigue, alienation or depression.
Key words: professional burnout, situational evaluation of stress, dispositional evaluation of stress, stress, emotional and interpersonal stress factors, working environment, corrections officer, prison personnel

Wprowadzenie

Sposób funkcjonowania człowieka w jego środowisku pracy od dawna stanowi przedmiot zainteresowań psychologii, szczególne zaś w odniesieniu do różnic indywidualnych w przejawianych strategiach radzenia sobie w warunkach stresu zawodowego. Pojęcie *burnout,* czyli wypalenia zawodowego, pojawiło się w kontekście owej problematyki stresu. Pojęcie to odnosi się do zawodów związanych z pracą z ludźmi, związanych przede wszystkim z pomaganiem, opieką zdrowotną i edukacją nazywanych *profesjami bliskiego kontaktu*, to znaczy wymagających wielu kontaktów *face to face*[1]. Spośród tych zawodów, wg statystyk, szczególnie narażony na wypalenie jest personel więzienny – pedagogowie, wychowawcy czy funkcjonariusze zakładów penitencjarnych – którym zostanie poświęcona szczególna uwaga w niniejszej pracy.

Teoretyczne ramy problematyki wypalenia zawodowego

Zagrożeniem wywołanym stresem w środowisku pracy interesowali się już Meyer Friedman i Ray Rosenmann, twórcy klasycznego podziału osobowości na typ A i B, podobnie jak twórcy jednej z najpopularniejszych psychologicznych koncepcji stresu – Richard Lazarus i Susan Folkman – których dociekania stały się podatnym gruntem dla badaczy zajmujących się syndromem wypalenia zawodowego. Zjawisko to opisano już w latach siedemdziesiątych. Pierwszym badaczem, który nadał mu nazwę *professional burnout*[2] był Herbert Freudenburger, badający fenomen wypalenia psychicznego pracowników socjalnych. W Polsce problematyka ta pojawiła się w latach osiemdziesiątych, a w 1990 roku w Krakowskim Uniwersytecie Jagiellońskim, odbyła się międzynarodowa konferencja na temat wypalenia zawodowego. W zasadzie do dziś nie ma powszechnie przyjętej definicji wypalenia zawodowego. Ogólnie określa się je jako „przedłużoną reakcję na przewlekle działające w pracy stresory emocjonalne i interpersonal-

[1] C. Maslach, M.P. Leiter, *Prawda o wypaleniu zawodowym. Co robić ze stresem w organizacji?*, przekł. M. Ruzowska-Dąbrowska, Warszawa 2011, s. 37.

[2] H. Sęk, *Wypalenie zawodowe. Przyczyny i zapobieganie*, Warszawa 2009, s. 7.

ne”[3], będące w istocie rozbieżnością pomiędzy otoczeniem zawodowym a naturą samego pracownika, chronicznie konfrontującego się ze stresującymi sytuacjami i oczekiwaniami w związku z wykonywaniem pracy. Najszerzej stosowaną definicją wypalenia zawodowego jest tzw. wielowymiarowy model wypalenia, a dokładnie trójskładnikowy model opracowany przez Susan Jackson i Christinę Maslach[4], definiujący wypalenie zawodowe jako „psychologiczny zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji oraz obniżonego poczucia dokonań osobistych, który może wystąpić u osób, pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób. Wyczerpanie emocjonalne odnosi się do poczucia danej osoby, iż jest nadmiernie obciążona emocjonalnie, a jej zasoby emocji zostały w znacznym stopniu uszczuplone. Depersonalizacja dotyczy negatywnego, bezdusznego lub zbyt obojętnego reagowania na innych ludzi, którzy zwykle są odbiorcami usług danej osoby lub obiektem opieki z jej strony. Obniżenie poczucia dokonań osobistych odnosi się do spadku poczucia własnej kompetencji i sukcesów w pracy”[5]. Z kolei według Lauderdale[6] źródłem wypalenia zawodowego jest rozbieżność pomiędzy oczekiwaniami w stosunku do swej roli zawodowej, a doświadczeniami w trakcie jej pełnienia, co rozumieć można w kategoriach zaproponowanych przez Aarona Antonovsky’ego jako niskiego poczucia koherencji. Wreszcie, odwołując się do rozumienia zaproponowanego przez Tatianę Rongińską[7] opisującą – kluczową w tych rozważaniach – interakcję jednostka–otoczenie, jako „miarę zbieżności między zdolnościami a wymaganiami sytuacji, stopień zadowolenia z własnych działań i oczekiwań, poczucie adekwatnej gratyfikacji za włożony wysiłek”[8], to właśnie poczucie adekwatnej gratyfikacji za ów wysiłek wyjaśniałoby etiologię wypalenia zawodowego.

Przyczynę występowania tego zjawiska upatruje się w przemianach cywilizacyjnych, a co za tym idzie w coraz większych wymaganiach stawianych pewnym zawodom. Ze szczególnym uwzględnieniem wymienia się zawody tzw. służb społecznych, co powoduje, że koszty psychologiczne ponoszone przez przedstawicieli tych zawodów są zbyt duże. Koszty psychologiczne mogą pojawić się w sytuacji, w której jednostka doświadcza stresu, a także, gdy poradzenie sobie z tą sytuacją przekracza jej osobiste zasoby. Zawody, w których występuje zjawisko wypalenia to między innymi: nauczyciel, lekarz, pielęgniarka, pracownik społeczny, pracownik służb ratowniczych, policjant oraz pracownik służb więziennych. Reprezentanci tych zawodów doświadczają wiele stresów, z którymi trudno im sobie poradzić z różnych względów. W efekcie licznych wymagań,

[3] M. Anczewska, P. Świtaj, J. Roszczyńska, *Wypalenie zawodowe*, „Postępy Psychiatrii i Neurologii” 2005, nr 14, s. 68.

[4] C. Maslach, M.P. Leiter, *op. cit.*

[5] H. Sęk, *Wypalenie zawodowe…*, *op. cit.*, s. 168.

[6] T. Rongińska, W.A. Gaida, *Strategie radzenia sobie z obciążeniem psychicznym w pracy zawodowej*, Zielona Góra 2003, s. 5.

[7] *Ibidem.*

[8] *Ibidem*, s. 6.

które niestety często idą w parze ze zbyt niskim wynagrodzeniem w stosunku do nakładu pracy, obowiązków i ponoszonej odpowiedzialności, osoby te są chronicznie zmęczone oraz coraz mniej zadowolone z pracy. Próbując poradzić sobie z tą sytuacją, często dystansują się od osób, którym pomagają, a z czasem, gdy to nie daje rezultatu, tracą zaangażowanie w zawodzie i często odchodzą, bądź, jeśli mają taką możliwość, zmieniają go. Specjaliści zajmujący się tematem wypalenia zawodowego zgodnie uważają, że proces ten jest uniwersalny, choć nie występuje u wszystkich reprezentantów zawodów usług społecznych. Jednak faktem jest, na co zwraca uwagę Helena Sęk, że pojawia się ono u przedstawicieli tych zawodów, w których jest bliska, zaangażowana interakcja z drugim człowiekiem, stanowiąca istotę profesjonalnego działania, a która warunkuje powodzenie, sukces i rozwój w zawodzie[9].

Na sposób funkcjonowania człowieka w jego środowisku pracy składa się wiele czynników, m.in. kompetencje zawodowe, stosunek do pracy, sposoby radzenia sobie w sytuacjach problemowych, a także emocjonalne ustosunkowanie do roli zawodowej. Praca dla jednej osoby może być zatem źródłem satysfakcji i samorealizacji, dla innej natomiast źródłem frustracji i niezadowolenia. Biorąc pod uwagę cechy indywidualne jednostki i jej własne sposoby radzenia sobie w sytuacjach stresowych należy podkreślić, że istnieją „względnie stałe wzorce zachowań i przeżyć w obszarze aktywności zawodowej jednostki”[10]. Nasuwa się jednak pytanie, czy charakterystyka miejsca pracy, która przez swoją specyfikę stwarza sytuacje stresowe, nie jest tu decydująca, niezależnie od indywidualnych strategii przezwyciężania sytuacji trudnych. Uwzględnić można tu zarówno charakter miejsca pracy – w tym szczególnie pracę w warunkach stresu i związany z tym stres sytuacyjny – jak i zmienne demograficzne, staż pracy, czy płeć pracownika. Jak pisze Jacek Pomiankiewicz „gdy w pracy pojawiają się sytuacje trudne, ujawnia się stres, który zazwyczaj działa destrukcyjnie, ma negatywny wpływ na zdrowie fizyczne i psychiczne, a przez to pogarsza lub wręcz uniemożliwia właściwe wykonywanie zadań zawodowych, jak również spełnianie się człowieka w innych życiowych rolach”[11]. Stres według Richarda Lazarusa i Susan Folkman[12] ma charakter relacyjny, a więc nie tkwi ani w jednostce, ani w otoczeniu, jest bowiem „określoną relacją pomiędzy osobą a otoczeniem, która oceniana jest przez osobę jako obciążająca lub przekraczająca jej zasoby i zagrażająca jej dobrostanowi”[13]. W konsekwencji, radzenie sobie ze

[9] Por. H. Sęk, *Wypalenie zawodowe…*, *op. cit.*, s. 8.

[10] T. Rongińska, W.A. Gaida, *op. cit.*, s. 3.

[11] J. Pomiankiewicz, *Stres i wypalenie zawodowe funkcjonariuszy Służby Więziennej – uwarunkowania, przejawy, konsekwencje-zarys problemu*, „Przegląd Więziennictwa Polskiego. Kwartalnik poświęcony zagadnieniom kryminologicznym i penitencjarnym” 2010, nr 67–68, s. 47.

[12] R.S. Lazarus, S. Folkman, *Stress, Appraisal, and Coping*, 1984, za: K. Wrześniewski, D. Włodarczyk, *Choroba niedokrwienna serca. Ocena stresu jako kluczowy element modelu interakcyjnego*, Gdańsk 2004, s. 71.

[13] *Ibidem*.

stresem (*coping*) winno być ujmowane w kategoriach transakcji. Warto dodać, że w teorii Lazarus i Folkman, duże znaczenie w radzeniu sobie ze stresem ma subiektywna ocena sytuacji jednostki. Ta może być bowiem zdefiniowana przez nią, jako zagrożenie, wyzwanie, krzywda lub strata i to właśnie bezpośrednio wpływa na sposób radzenia sobie z nią. Wrześniewski proponuje model interakcyjny, w którym szukać można odpowiedzi na pytanie o uwarunkowania leżące u podstaw definiowania określonej sytuacji stresowej. Wyróżnia dwa rodzaje oceny stresu: dyspozycyjną i sytuacyjną. Dyspozycyjna ocena stresu to „trwała, osobowościowa tendencja jednostki do oceny w podobny sposób różnych sytuacji stresowych. Dyspozycja ta determinuje różnice indywidualne w zakresie spostrzegania i interpretowania zachodzących zdarzeń. Zmienna ta pozwala odpowiedzieć na pytanie, dlaczego różni ludzie tę samą sytuację spostrzegają w odmienny sposób, oraz dlaczego ten sam człowiek różne sytuacje stresowe spostrzega w podobnych kategoriach”[14]. Natomiast sytuacyjna ocena stresu zależna jest od aktualnych cech zdarzenia stresowego. Thomas Holmes i Richard Rahe wykazali na drodze empirycznej, że „istnieje duża grupa wydarzeń życiowych, które oceniane są podobnie, bez względu na płeć, wiek czy poziom wykształcenia osób badanych”[15]. Cechy sytuacji, które mają główny wpływ na ocenę poznawczą to przede wszystkim kontrola i przewidywalność zdarzenia, zmniejszające jej stresowy charakter dzięki identyfikacji i rozumieniu zdarzenia i w konsekwencji – podjęcie dalszych działań[16].

Podsumowując, można zakładać, że szczególną rolę w radzeniu sobie z zawodowymi wymaganiami odgrywają indywidualne sposoby zachowań oraz subiektywna ocena na przykład relacji interpersonalnych w środowisku pracy, stanowiących potencjalne źródło stresu. Co więcej, samo zachowanie w sytuacji stresowej jest warunkowane w dwojaki sposób. Z jednej strony wyznaczane jest indywidualnymi cechami jednostki, z drugiej modyfikowane warunkami sytuacyjnymi, stanowiącymi pewnego rodzaju warunki obciążenia dla jednostki. Należy dodać, że strategie radzenia sobie z problemami niekoniecznie muszą być obciążające dla jednostki, gdyż różnorodność zachowań zaradczych w różnym stopniu sprzyja zdrowiu psychicznemu.

Wypalenie zawodowe wśród pracowników penitencjarnych

Opisywane dotychczas zjawisko wypalenia zawodowego w sposób szczególny odnosi się do pracowników służb więziennych, czego dowodzą badania Garego Coopera[17] Uniwersytetu Manchester, z których wynika, że spośród przedstawicie-

[14] *Ibidem*, s. 72.

[15] *Ibidem*, s. 73.

[16] Carver, Scheier 1994; Lazarus, Folkman 1984 za: K. Wrześniewski, D. Włodarczyk, *op. cit.*, s. 73.

[17] G. Cooper, za: J. Pomiankiewicz, *op. cit.*, s. 50.

li 104 zawodów najbardziej stresującym okazał się zawód strażnika więziennego, wymieniany również wśród najbardziej stresujących zawodów w krajach Unii Europejskiej. Ponieważ proces wypalenia zawodowego zachodzi u osób głęboko zaangażowanych w realizowanie swoich obowiązków, silnie zmotywowanych, bezpośrednio obcujących ze skazanymi i podchodzących do wykonywanej pracy w sposób emocjonalny, to w rzeczywistości zjawisko to dotyczy najbardziej dynamicznych i skutecznych w oddziaływaniach resocjalizacyjnych pracowników. Za autorem można zatem przyjąć, że „w zawód więziennika immanentnie wpisane jest duże prawdopodobieństwo wystąpienia wypalenia zawodowego”[18], dlatego kwestia ta wymaga dokładniejszego przyjrzenia się jej.

Polska służba więzienna – podlegająca bezpośrednio Ministrowi Sprawiedliwości – na mocy prawa spełnia szereg funkcji, w tym przede wszystkim ochronnych, wychowawczych i porządkowych wobec osób skazanych, a także odpowiada za prawidłowe funkcjonowanie instytucji penitencjarnych w ogóle. Jak pisze Anetta Jaworowska, „kwestie dotyczące personelu zawarte zostały w tzw. regułach minimalnych ONZ z 1955 roku (…) w regułach tych silnie podkreśla się potrzebę: starannego doboru personelu więziennego, jego odpowiedniego wykształcenia, zdolności i odwagi, profesjonalnego dokształcania oraz zachowania wzbudzającego w więźniach szacunek. Reguły te są na bieżąco aktualizowane przez Radę Europy”[19]. Zawód ten ma silnie nakreślone ramy prawne głównie przez to, że powodzenie procesu resocjalizacji uzależnione jest w dużej mierze od „osobowości, kompetencji i warunków pracy funkcjonariuszy”. Zatem zakładając, że ryzyko wypalenia zawodowego wiąże się z indywidualnymi zasobami jednostki warunkującymi radzenie sobie z wymaganiami zawodowymi i jest w dużej mierze przypisane cechom indywidualnym, to szczególnie personel więzienny powinien posiadać specyficzne cechy osobowości, które pozwolą mu na poradzenie sobie w sytuacjach trudnych o charakterze stresogennym. Co więcej, należy podkreślić, że służba więzienna jest w istocie formacją paramilitarną, co oznacza, że styl kierowania w jej obrębie ma charakter autorytarny, często pozbawiony waloru podmiotowości w relacjach interpersonalnych. Co więcej, każdy pracownik takiej instytucji winien charakteryzować się określonymi predyspozycjami – dyrektor zakładu karnego, poza odpowiednimi i ściśle sformalizowanymi kwalifikacjami, także w zakresie umiejętności zarządzania, musi wykazywać się określonymi cechami osobowościowymi, podobnie jak wychowawca czuwający nad prawidłowym przebiegiem realizacji wykonywania kary pozbawienia wolności oraz organizujący szereg oddziaływań wychowawczych. Wychowawca więzienny odgrywa szczególną rolę w procesie resocjalizacji penitencjarnej. Wśród pożądanych cech, jakimi powinien się odznaczać za najważniejsze uznaje się: życzliwe nastawienie do skazanych, umiejętności komunikacyjne, empatię, wysoką samoocenę, asertywność, inteligencję, prawdomówność,

[18] *Ibidem*.

[19] A. Jaworska, *Leksykon resocjalizacji*, Kraków 2012, s. 282.

odpowiedzialność, zdolność opanowania sytuacji kryzysowych (odporność na stres), zrównoważenie, a także doświadczenie, umiejętności i kompetencje praktyczne w pracy z więźniami[20]. Henryk Machel pisze natomiast, że „pedagodzy penitencjarni, psychologowie więzienni, a także pozostali pracownicy bezpośredniej styczności z więźniami, muszą charakteryzować się bardzo dobrą kondycją psychofizyczną, odpowiednią posturą, zrównoważeniem psychicznym, opanowaniem emocjonalnym, odpornością na prowokację, rozwagą i odwagą, refleksem, pomysłowością, empatią"[21]. Ponadto w zakładach karnych konieczne jest zatrudnianie specjalistów potrzebnych do pracy penitencjarnej, takich jak lekarze, nauczyciele, psychologowie, czy pracownicy socjalni. Od funkcjonariuszy SW i pracowników jednostek penitencjarnych, zgodnie z art. 27 Ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o Służbie Więziennej, wymaga się „odpowiedniego przygotowania ogólnego i zawodowego, wysokiego poziomu moralnego, systematycznego dokształcania i podnoszenia kwalifikacji zawodowych, odpowiednich zdolności psychicznych i fizycznych do wykonywanej pracy". W trakcie pełnienia służby przygotowawczej, która trwa zazwyczaj dwa lata, sprawdza się czy funkcjonariusz posiada cechy osobiste i umiejętności usposabiające go do pełnienia tej służby. Każdy funkcjonariusz podlega również okresowemu opiniowaniu służbowemu, uwzględniającemu, zgodnie z art. 86 tejże ustawy, „umiejętności zawodowe, wykorzystanie posiadanych umiejętności, przejawianą inicjatywę, podnoszenie kwalifikacji, umiejętność organizacji pracy, umiejętność pracy w zespole (kształtowanie dobrej atmosfery w pracy), komunikatywność, kreatywność, motywację, dyspozycyjność, zdolność radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych, przestrzeganie etyki zawodowej". Obok tak zakreślonych predyspozycji osobistych, istotną rolę spełniają także czynniki środowiskowe związane z właściwościami otoczenia, w którym jednostka pracuje. Maciej Bernasiewicz i Andrzej Czerkawski przyczyny powstania zespołu wypalenia lokują w strukturze zawodu, a są to według nich: charakter pracy, nadmierna biurokratyzacja instytucji, stopień psychologicznego zaangażowania, nadmierny poziom osobistej odpowiedzialności za wykonywane zadania, przy jednoczesnym braku swobody w jego realizacji, szybkie tempo pracy i psychiczne obciążenie, nieodpowiedni styl zarządzania instytucją, niewłaściwe relacje interpersonalne z pracownikami, sprzeczne wymagania przełożonych oraz – szczególnie niekorzystny – autorytarny styl kierowania, który tłumi samodzielność pracowników, zwiększając jednocześnie poczucie niepewności i lęku. Charakterystyczne jest tu zjawisko otrzymywania sprzecznych wymagań od przełożonych, jak również „odgórnych" oczekiwań stawianych pracownikom służby więziennej, przy niewielkich rzeczywistych możliwościach ich realizacji. Wymagania te są raczej idealnym konstruktem osoby pracownika, czego naturalną koleją rzeczy jest poczucie niedopełniania obowiązków lub winy z powodu niezapewnienia wystarczającej

[20] M. Ciosek, *Psychologia sądowa i penitencjarna*, Warszawa 2003, s. 124.

[21] H. Machel, *Sens i bezsens resocjalizacji penitencjarnej – casus polski*, Kraków 2007, s. 243.

pomocy podopiecznym. Pewna zależność widoczna jest również między tymi wymaganiami, a tym, co powszechnie uznaje się za zachowania prowadzące do wypalenia – z jednej strony istnieją jasne wymagania w stosunku do pracowników, dotyczące poziomu ich wiedzy, umiejętności w nawiązywaniu efektywnej relacji z podopiecznym przynoszącej pożądany efekt, prawidłowym wypełnianiem należnych obowiązków, posiadaniem odpowiednich kwalifikacji, zaangażowania w pracę. Z drugiej zaś, zachowania odnoszące się do sposobu realizacji zadań zawodowych, o których piszą M. Beranasiewicz i A. Czerkawski, czyli „nadmierne poświęcenie się pracy, nieprzywiązywanie wagi do odpoczynku, traktowanie pracy zawodowej, jako substytutu niezadowolenia z życia osobistego, przepracowanie, branie zbyt dużej odpowiedzialności za zadania, uznaje się za przyczynę wypalenia zawodowego”[22].

Wypalenie zawodowe pracowników penitencjarnych w świetle dotychczasowych badań

Predyspozycje osobowościowe i podejście do wykonywania zadań, stanowiące istotne predykaty wypalenia zawodowego, zostały potwierdzone również empirycznie. Z badań wynika bowiem, że najsilniejszym czynnikiem stresogennym pośród pracowników penitencjarnych są konflikty z wychowankami a także niska gratyfikacja finansowa, niewspółmierna z wysiłkiem psychicznym zainwestowanym w wykonywaną pracę, a w konsekwencji – rozczarowanie pracą i utrata złudzeń[23]. Jacek Pyżalski[24] przedstawił – popierające tezę Wrześniewskiego w temacie dyspozycyjnej oceny stresu – badanie porównawcze obejmujące pracowników pedagogicznych placówek resocjalizacyjnych i ogólnodostępnych – trójczynnikowego konstruktu wypalenia zawodowego za pomocą kwestionariuszem MBI (Maslach Burnout Inventory) oraz Kwestionariuszem Zdrowia M. Widerszal-Bazyl. Okazało się, że pedagodzy resocjalizacyjni nie różnią się poziomem wypalenia zawodowego od pedagogów placówek ogólnodostępnych, co przeczy dotychczasowym opiniom, że wypalenie zawodowe powinno wystąpić u pracowników placówek resocjalizacyjnych, pracujących w obiektywnie bardziej obciążających warunkach. Wskazuje to na istnienie innych zmiennych wpływających na poziom wypalenia zawodowego, być może cech osobowościowo-temperamentalnych. Jacek Pomiankiewicz[25] wskazuje natomiast, że nie każdy stres zawodowy prowadzi do wypalenia, a przyczyna pojawienia się stresu nie musi leżeć po stronie cech osobowościowych, ale raczej tkwi w samej

[22] M. Bernasiewicz, A. Czerkawski, *Wypalenie zawodowe i stres pracowników placówek resocjalizacyjnych*, „Problemy Opiekuńczo-Wychowawcze” 2011, nr 2, s. 22.

[23] *Ibidem*, s. 25.

[24] J. Pyżalski, *Wypalenie zawodowe a zdrowie i zachowania zdrowotne pedagogów placówek resocjalizacyjnych*, „Medycyna Pracy” 2002, nr 6 (53), s. 495–499.

[25] J. Pomiankiewicz, *op. cit.*, s. 50.

instytucji. Według niego decydujące jest skumulowane doświadczenie porażki w zmaganiu się ze stresem i emocjonalnymi obciążeniami czynności służbowych – służba więzienna należy do zawodów wymagających głębokiego zaangażowania w relacje z drugim człowiekiem. Sama specyfika pracy, wiąże się z wysoką odpowiedzialnością związaną z bezpieczeństwem, niesie ze sobą wiele napięć i stresów, wynikających z charakteru służby – hierarchiczność, dyspozycyjność, praca zmianowa, i dlatego jest to praca w warunkach uciążliwych z ciągłym narażeniem życia, natomiast „mnogość zadań w dobie permanentnego przeludnienia, wysokie wymagania przełożonych, przy stosunkowo niskich zarobkach, przejawiają się spadkiem satysfakcji, motywacji, co skutkować może często objawami chorobowymi”[26]. Autor zwraca także uwagę[27] na inne – niewspomniane dotychczas – istotne źródło stresu, a mianowicie negatywny wizerunek funkcjonariusza Służby Więziennej, jaki funkcjonuje w opinii publicznej i gdzie pomimo coraz wyższych kwalifikacji zawodowych pracowników, podkreśla się głównie zadania izolacyjne i ochronne placówek. Na takie postrzeganie wpływa to, że „zawód więziennika w przekonaniu samych funkcjonariuszy właściwie nie dostarcza, lub bardzo rzadko, poczucia satysfakcji, brakuje identyfikowania choćby niewielkich, ale «widocznych» sukcesów, co także prowadzi do ponoszenia wysokich kosztów psychicznych”[28]. Do źródeł stresu w służbie więziennej należy zaliczyć zatem specyficzne warunki pracy, ciągłe poczucie zagrożenia, konieczność przewidywania sytuacji trudnych, w tym szczególnie ryzyko agresji fizycznej ze strony osób pozbawionych wolności, skutkujące przeciążeniem poznawczym, sensorycznym i emocjonalnym, sprzyjające powstawaniu poczucia wypalania się, odczuwane m.in. jako „stany utraty kontroli nad wielością zadań do wykonania, niepokojem przed konsekwencjami nie wykonania wszystkich pozostałych zadań koniecznych do realizacji z punktu widzenia porządku wewnętrznego jednostki penitencjarnej, takich jak wymuszony pośpiech, brak czasu na krótki choćby odpoczynek, posiłek itp.”[29] Specyfika pracy determinuje również niemożność wycofania się z sytuacji stresowej. Sytuacjami stresogennymi, obok ilościowego przeciążenia zadaniami, są także czynniki organizacyjne, takie jak: konflikt kompetencji i zadań, niejasność komunikacji i zły przepływ informacji pomiędzy działami służby i poszczególnymi stanowiskami, szczególnie w odniesieniu do „funkcjonariuszy działów penitencjarnych, którzy swoje idealistyczne nastawienie wobec zadań i osób pozbawionych wolności (misja poprawcza, zadania socjalne) muszą konfrontować z wymogami obowiązujących przepisów i rygorów życia więziennego”[30]. Wreszcie, autor[31] w tym kontekście wymienia całą

[26] *Ibidem*.

[27] J. Pyżalski, *op. cit.*

[28] J. Pomiankiewicz, *op. cit.*, s. 51.

[29] *Ibidem*, s. 52.

[30] *Ibidem*, s. 53.

[31] J. Pyżalski, *op. cit.*, s. 55.

listę źródeł stresu w tej branży zawodowej: wspomniany już negatywny odbiór społeczny zawodu więziennika, brak szacunku ze strony osadzonych i przełożonych, niewłaściwe stosunki między działami służby, konflikty z przełożonymi, kolegami, konflikt ról, lobbing, brak poczucia bezpieczeństwa, brak satysfakcji z pracy, niskie uposażenie (przypadki podejmowania dodatkowej pracy w czasie przeznaczonym na odpoczynek), brak wsparcia ze strony przełożonych, nastawienie przełożonych na krytykę i surową ocenę, poczucie niesprawiedliwości społecznej związane z nierównym obciążeniem obowiązkami, nadmierna biurokracja, konieczność realizacji przepisów, które nie uwzględniają realiów służby, a w szczególności deficytów kadrowych, poczucie niesprawiedliwości wynikające z wyczulenia kierownictwa na prawa osadzonych bez uwzględniania realiów służby, frustracje wynikające z braku mozliwości skorzystania z urlopu wypoczynkowego w okresie letnim, konieczność stosowania środków przymusu bezpośredniego, wykonywanie zadań wykraczających poza zakres obowiązków, protekcjonalizm kadrowy, niemożność samorealizacji, co z pewnością i tak nie wyczerpujących całej listy”[32].

Należy pamiętać, że zakład penitencjarny stanowi instytucję totalną w rozumieniu zaproponowanym przez twórcę pojęcia, Ervina Goffmana, określającego w ten sposób „miejsce pobytu i pracy znacznej liczby osób znajdujących się w podobnej sytuacji, odciętych na jakiś czas od reszty społeczeństwa i prowadzących sformalizowany tryb życia”[33]. To zatem, co odróżnia te, od innych społecznie powołanych instytucji, to stopień zamknięcia, odgrodzenia jej mieszkańców od uczestnictwa w stosunkach społecznych, zarówno w sposób materialny (separacja geograficzna, druty kolczaste lub wysokie mury wokół posesji, kraty w oknach, zamykane drzwi i niemożność opuszczenia placówki bez zgody), jak i psychiczny (cenzura korespondencji i odwiedzin, posłuszeństwo zaleceniom przełożonych, podporządkowanie życia jednostki zadaniom instytucji, brak prywatności). Od strony formalnej należy je rozumieć zatem w kategoriach „systemu celowo skoordynowanych działań opracowanych po to, by osiągnąć jasno określone cele”[34]. Na ten aspekt funkcjonowania zakładów penitencjarnych uwagę zwraca w swoich analizach Natalia Gniadek, podejmując problematykę terapeutycznego dialogu w owych warunkach. Jak sama twierdzi, z racji na charakterystykę miejsca, jakim jest zakład penitencjarny, nawiązanie takiego dialogu, nie jest sprawą łatwą, aczkolwiek nie niemożliwą. Instytucja totalna o charakterze opresyjnym, nie sprzyja demonstrowaniu tam przebywającym własnej indywidualności. Obecne są – przymus, ugoda, izolacja i kontrola, zaś władza stanowi „nierówność społeczną”, dlatego „z dużym prawdopodobieństwem można stwierdzić, że w zakładach totalnych, takich jak zakład karny, władza nie

[32] J. Pomiankiewicz, *op. cit.*, s. 55.

[33] E. Goffman, *Instytucje totalne. O pacjentach szpitali psychiatrycznych i mieszkańcach innych instytucji totalnych*, tłum. O. Waśkiewicz, J. Łaszcz, Sopot 2011, s. 11.

[34] *Ibidem*, s. 170.

współwystępuje w połączeniu z autorytetem. Można w takich miejscach zbudować relacje między sprawującymi władzę, a podporządkowanymi władzy, które opierałyby się na pewnej relacji osobistej, z uwypukleniem walorów moralnych, intelektualnych, emocjonalnych”[35]. Na utworzenie się relacji terapeutycznej zatem będzie miał wpływ, proces przystosowania się skazanego do warunków więziennych, jak i wpływ grupy społecznej na osadzonego – personelu oraz grupy skazanych. Jak dalej twierdzi autorka „w całym podejściu do skazanego najbardziej terapeutyczne są nie same techniki czy metody pracy, ale zbudowanie takiego kontaktu/relacji, który zacznie przemieniać jego samego i relacje z innymi (…) warunkiem dialogu jest autentyczność, szczerość, otwartość i przychylność. W rezultacie dwie podstawowe zasady dialogu to zasada podmiotowości i akceptacji”[36]. Należy pamiętać, że współpraca i resocjalizacja opiera się w znacznej mierze na dialogu, który warunkuje efektywną współpracę. Zaś środowisko, którego celem jest kontrola, poprzez ograniczenie wolności i izolację, jest niesprzyjające do zaistnienia relacji partnerskiej, będącej podstawą do budowania dialogu. Według autorki, mimo nie sprzyjających warunków, dialog taki na różnych płaszczyznach istnieje i nosi znamiona terapeutycznego.

Właśnie na takim podmiotowym dialogu zakotwiczona jest resocjalizacja oparta o efektywną współpracę. Pośrednią konsekwencją tej sytuacji jest przyspieszenie procesu wypalenia zawodowego w związku z poczuciem bezsilności i braku wpływu, a także mierzalnych efektów swojej pracy. Jak twierdzi Walter Brautigam kluczowym czynnikiem jest konflikt związany z osiągnięciami, który opisuje jako „wysiłek sprzeczny sam w sobie. Patogenetyczny konflikt relacji wyczerpania tkwi w ambiwalencji typu zbliżenie – unikanie dotyczącej podejmowanych przez człowieka wysiłków. Motywacja osiągnięć jest blokowana przez wewnętrzną sprzeczność, świadomość daremności działań”[37]. Z kolei Stanley Hall stosował pojęcie „sukcesu psychologicznego”. Według niego „motywacja do pracy i zadowolenie z pracy zwiększają się, gdy osoba stawia sobie pewien cel i przez samodzielny wysiłek, który wymaga autonomii i wsparcia, osiąga ten cel”[38]. Osiągnięcie celu prowadzi do tzw. sukcesu psychologicznego, co motywuje jednostkę do większego zaangażowania w pracę. Prowadzi to do jeszcze szerszego spojrzenia na zjawisko wypalenia zawodowego, a mianowicie z perspektywy egzystencjalnej, skupiającej się na ludzkiej potrzebie czerpania z pracy poczucia egzystencjalnego znaczenia, dotyczącej roli własnej skuteczności zawodowej. Wypalenie zawodowe będące wynikiem procesu utraty zainteresowania pracą, powoduje gwałtowne obniżenie poczucia dokonań osobistych, motywacji do wykonywania codziennych zadań służbowych, co zagraża zwłaszcza

[35] N. Gniadek, *Terapeutyczny charakter dialogu w zakładzie penitencjarnym*, „Kwartalnik Pedagogiczny” 2012, nr 4, s. 111.

[36] *Ibidem*, s. 113.

[37] H. Sęk, *Wypalenie zawodowe…*, *op. cit.*, s. 67.

[38] *Ibidem*, s. 42.

osobom, które zaczęły pracę w zawodzie z oczekiwaniem poczucia sensu życia i „realizowania siebie" w pracy zawodowej.

Na koniec warto podkreślić, że wypalenie jest zjawiskiem bardziej specyficznym, które należy różnicować od doświadczanego stresu w pracy, zmęczenia, alienacji czy depresji. Podczas gdy stres i zmęczenie dotyka każdego człowieka, to wypalenie występuje u ludzi, „którzy zaczęli pracować w swych zawodach z oczekiwaniem, że będą czerpać z tej pracy poczucie sensu życia. Podobnie, podczas gdy depresja i kryzys egzystencjalny są doświadczeniami całościowymi i ogólnymi, które wpływają na wszystkie aspekty życia, wypalenie jest doświadczeniem specyficznym. Jest to doświadczenie charakterystyczne dla ludzi, którzy przez dłuższy czas pracują w sytuacjach emocjonalnie obciążających – często występujących w pracy z ludźmi"[39], dla których przeciwwagą jest poczucie kompetencji, samoskuteczności i poczucia sensu. W tym celu warto zadbać o wczesną prewencję wśród pracowników szczególnie narażonych na wypalenie zawodowe. Dobrym narzędziem byłby – częściowo oparty na powyższych teoriach, w tym przede wszystkim koncepcji stresu Richarda Lazarusa oraz modelu Susan Maslach – kwestionariusz AVEM, czyli Wzorzec Zachowań i Przeżyć Związanych z Pracą Schaarschmidta i Fischera[40]. W kwestionariuszu tym szczególny nacisk kładzie się na diagnozę sposobów zachowań oraz subiektywnej oceny relacji interpersonalnych w środowisku pracy. Autorzy testu oparli się na podejściu interakcyjnym, próbując dociec, jak jednostka ustosunkowuje się do wymagań zawodowych i jakie zachowania podejmuje w wyniku oceny własnej i przeżyć sytuacji zawodowej. Kwestionariusz uwzględnia trzy podstawowe sfery osobowości[41]:

- Zaangażowanie zawodowe rozumiane, jako subiektywnie definiowane znaczenie pracy, ambicje zawodowe, gotowość do wydatków energetycznych, dążenie do perfekcji w wykonywaniu zadań, zdolność do zachowania dystansu pomiędzy sferą zawodową a życiem osobistym oraz zdolność do zachowania dystansu w sytuacjach problemowych;
- Odporność psychiczną i strategie rozwiązywania sytuacji problemowych, co oznacza tendencję do rezygnacji w sytuacji porażki, jako skłonność do pogodzenia się z niepowodzeniem, a także ofensywny styl radzenia sobie z problemami i równowaga wewnętrzna – rozumiana, jako poczucie stabilności i komfortu psychicznego. Cechy te ukazują w istocie indywidualne strategie radzenia sobie ze stresem;
- Emocjonalny stosunek do pracy definiowany w kategoriach subiektywnego poczucia sukcesu w pracy, a więc zadowolenie z osiągnięć własnych, poczucie wsparcia społecznego oraz zadowolenie z życia. Z kolei te cechy warunkują indywidualny sposób konfrontacji z wymogami zawodowymi.

[39] *Ibidem*, s. 43.

[40] Schaarschmidt, Fischer 1996 za: T. Rongińska, A.W. Gaida, *op. cit.*

[41] *Ibidem*, s. 8.

Na podstawie tak wyodrębnionych cech, autorzy testu przedstawili charakterystykę poszczególnych typów AVEM: typ G (zdrowy), typ S (oszczędnościowy), typ A (ryzyka) oraz typ B (wypalony). W związku z syntetycznym charakterem analizy, skupię się tylko na dwóch ostatnich[42]:

- Osobowość „ryzyka" (zgodnie ze wspomnianym podziałem Friedmana i Rosenmana) charakteryzuje się: wysokim zaangażowaniem zawodowym, przypisywaniem pracy bardzo wysokiego znaczenia, równie wysokim perfekcjonizmem w wykonywaniu zadań przy jednocześnie obniżonej zdolność do zachowania dystansu wobec tych obowiązków. Osoba o takim typie osobowości ma trudności w odprężeniu się w czasie wolnym, tkwiąc cały czas w problemach związanych z pracą. To także predyspozycja do zwiększonych wydatków energetycznych, obniżona oporność psychiczna oraz nadmierna tendencja do rezygnacji w sytuacji niepowodzenia, którym towarzyszy przewaga natężenia emocji ujemnych, poczucie niezadowolenie z życia i brak poczucia wsparcia społecznego. Konsekwencją opisanych cech jest rozbieżność miedzy własnym wkładem (kosztem energetycznym) a oczekiwanym wynagrodzeniem (gratyfikacja), czego konsekwencją jest chroniczna frustracja.
- Typ wypalony charakteryzuje bardzo niskie subiektywne znaczenie pracy, zmniejszona odporność na stres, ograniczona zdolność do dystansowania się, wysoka tendencja do rezygnacji w sytuacjach trudnych, brak równowagi wewnętrznej, której towarzyszy stałe poczucie niepokoju. Konsekwencją tego jest stopniowa redukcja wewnętrznej motywacji, przewaga negatywnych emocji i ekstremalnie obniżona odporność psychiczna charakterystyczna dla syndromu wypalenia.

Wczesna diagnoza któregoś z powyższych typów osobowości może mieć znaczenie dla prewencji zjawiska wypalenia zawodowego w miejscu pracy, co nie tylko zapobiega subiektywnemu cierpieniu pracownika, ale także zwiększa szanse na jego efektywność. W zawodach penitencjarnych ma to szczególne znaczenie ze względu na skuteczność resocjalizacji, co jest ich istotą i nadrzędnym celem.

Podsumowanie

Podsumowując rozważania na temat wypalenia zawodowego, należy stwierdzić, że na to, jak funkcjonuje jednostka w środowisku zawodowym, wpływają różne czynniki, takie jak: jej kompetencje zawodowe, stosunek do pracy i tu szczególnie emocjonalny stosunek do roli zawodowej, indywidualne style radzenia sobie ze stresem i problemami zawodowymi. Konsekwencją tego są subiektywne przeżycia dotyczące skuteczności własnych działań, satysfakcji, samorealizacji, czy

[42] *Ibidem*.

wręcz przeciwnie – porażki, co składa się na jej efektywność. Psychologia różnic indywidualnych zakłada, iż owe style, strategie radzenia sobie z „wyzwaniami", zadaniami, czy inaczej obciążeniami zawodowymi są kwestią indywidualną, bowiem są to względnie stałe wzorce zachowań i przeżyć danej osoby w obszarze jej aktywności zawodowej. Jak wspomniał Jacek Pomiankiewicz, przyczyna pojawienia się stresu niekoniecznie musi leżeć po stronie cech osobowościowych, które posiada określony pracownik, ale problem może tkwić w samej instytucji. Praca służby więziennej jest pracą wymagającą odpowiednich kwalifikacji i cech osobowościowych. Nie zmienia to jednak faktu, że jest to praca w szczególnie trudnych warunkach, o wysokich wymaganiach i dużej odpowiedzialności. Zjawisko wypalenia zawodowego analizuje się głównie z perspektywy osób wypalających się. Warto zwrócić tutaj uwagę na koszta społeczne, jako jego konsekwencję, gdyż praca osób wypalonych, nie wspominając już o ich cierpieniu, znacznie pogarsza jakość usług społecznych. Helena Sęk uważa, że „poszukiwanie czynników sprzyjających zdrowiu jednostki powinno być poprzedzone wcześniejszym wykrywaniem ewentualnych szkodliwych dla człowieka wpływów, czyli analizą wewnętrznych i zewnętrznych warunków pracy kreujących zdrowe pole życiowe, jako przeciwieństwo do pola życiowego obciążonego ryzykiem zdrowotnym"[43]. I to spostrzeżenie traktuję jako wskazówkę do dalszych działań profilaktycznych związanych z coraz szerzej dyskutowaną problematyką wypalenia zawodowego.

[43] *Ibidem*, s. 3.