Państwo i Społeczeństwo

2015 (XV) nr 2

Małgorzata Leśniak, Maciej Szaszkiewicz

WIĘZIENIE JAKO INSTYTUCJA OPRESYJNA I SYTUACJA DEPRESYJNA

Prison as an oppressive institution and a depressive situation

The starting point for the authors of this article is a statement that prison is an oppressive institution and the incarcerated suffer from negative emotions such as anger, fury or aggression. Those emotions result in a prison inmate feeling distress, which, among others, involves his lack of security from the side of other inmates as well as from prison officers. The omnipresent emotional state of aggressive or depressive character does not solely apply to the incarcerated. The correctional officers suffer from it, too, although with less severity. It results from the atmosphere and the conditions of their work. To illustrate this, the article presents the search results of a work atmosphere study carried out in selected correctional facilities in Kraków region. It ends with some deliberations on the possible forms of support for prison officers suffering from stress and professional burnout.

Key words: prison distress, psychological situation of a prison inmate, work atmosphere, professional burnout, perfect institution

Wprowadzenie

Stwierdzenie, że więzienie jest instytucją opresyjną, nie jest niczym odkrywczym. Istnieje przecież po to, aby wykonywać kary nałożone przestępcom przez społeczeństwo. A doznawanie kary jest oczywiście przeżyciem opresyjnym.

Równie oczywista wydaje się konstatacja, że osoby poddawane karze przeżywają negatywne emocje, takie jak złość, gniew, agresja. Ponadto w sytuacji kary przedłużającej się w czasie (a taka jest istota kary pozbawienia wolności), sprawcy przeżywają również przygnębienie oraz stany depresyjne. Często zresztą zarówno jedne, jak i drugie naraz lub na przemian, zależnie od aktualnej sytuacji. Można przyjąć, że w placówkach penitencjarnych takie emocje – z różnym nasileniem – dominują wśród więźniów.

Psychologowie zajmujący się problematyką penitencjarną rozpracowali te intuicyjne domniemania w przeprowadzonych badaniach. Przytoczmy niektóre z ich wyników.

I. Główne dolegliwości więzienia:

1) Pozbawienie wolności (w tym także poczucie moralnego odrzucenia przez społeczeństwo i zaliczenia więźnia do gorszej kategorii społecznej, co w konsekwencji więzienie sprowadza na niego ciągle zagrożenie obrazu własnego „ja", który kształtuje się w człowieku na skutek osądów o nim innych ludzi),
2) Pozbawienie udogodnień materialnych i usługowych,
3) Pozbawienie kontaktów seksualnych,
4) Pozbawienie autonomii, tj. postawienie więźnia w roli bezwolnego przedmiotu oddziaływań innych osób,
5) Pozbawienie poczucia bezpieczeństwa ze strony współwięźniów, często również ze strony represyjnej instytucji więzienia oraz samych funkcjonariuszy[1].

Z psychologicznego punktu widzenia dolegliwości te (a oczywiste jest, że jest ich znacznie więcej, lecz Sykes wymienił tylko te zaliczane do „głównych") stwarzają nasilony dyskomfort psychiczny, tym poważniejszy, im dłużej trwający.

II. Psychologiczna sytuacja człowieka uwięzionego:

1. Pozbawienie wolności
   A. Oderwanie od dotychczasowego trybu życia
      - zerwanie kontaktów z bliskimi (i dalekimi) osobami,
      - przerwanie dotychczasowych zajęć (zatrudnienia, rozrywek, hobby),
      - odsunięcie od społecznej aktywności.
   B. Brak możliwości decydowania o sobie: o swoim losie, o swojej codziennej rzeczywistości: o spędzaniu czasu, poruszaniu się, doborze ludzi, z którymi przebywa się nieustannie, jedzeniu, ubieraniu się itd.
   C. Konieczność przebywania w zamkniętej przestrzeni dzielonej z innymi więźniami.

[1] G.M. Sykes, *The Society of Captives: A Study of a Maximum Security Prison*, 1958, za: M. Kosewski, *Agresywni przestępcy*, Warszawa 1977, s. 228–237.

2. Represyjny system nakazów i zakazów, konieczność całkowitego podporządkowania się służbie więziennej;
3. Dotkliwe naruszanie granic prywatności;
4. Towarzystwo współwięźniów
   A. Populacja więźniów powszechnie charakteryzuje się znacznie wyższym od przeciętnego poziomem frustracji i agresji (przejawia się to m.in. wysokim napięciem emocjonalnym, niepokojem, drażliwością, łatwością wchodzenia w relacje konfliktowe),
   B. Współwięźniowie bywają także źródłem innych istotnych zagrożeń. Wielu więźniów przeżywa nieustanny lęk przed okradzeniem, fizyczną napaścią ze strony innych więźniów[2].

Sytuacja permanentnego, silnego dyskomfortu rodzi postępujące zaburzenia życia psychicznego, manifestujące się przede wszystkim w sferze emocjonalnej. W miarę upływu czasu mogą się one utrwalać i przekształcać się w stałe cechy osobowości.

Beata Pastwa wyodrębniła i uporządkowała najistotniejsze z nich, jako „emocje negatywne".

III. Emocje negatywne więźniów:
1. Poczucie osamotnienia,
2. Poczucie wyobcowania,
3. Poczucie stygmatyzacji,
4. Poczucie depersonalizacji[3].

Uczucia te silnie zagrażają zachowywaniu poczucia własnej tożsamości. Aby ją odzyskać, więźniowie stosują różnorodne mechanizmy obronne, w tym również podejmowanie aktywności w podkulturze więziennej, w której znajdują oparcie i akceptację.

Omówione zaburzenia emocjonalne mają przede wszystkim charakter przygnębiający, depresyjny. Wśród więźniów znacznie częściej niż w populacji ogólnej obserwuje się liczne symptomy stanów depresyjnych, nastrojów suicydalnych, prób samobójczych, a nawet motywów samobójstw popełnionych.

Z drugiej strony oczywiście w tej opresyjnej sytuacji nasilają się istniejące już zaburzenia osobowości więźniów. Przede wszystkim dotyczy to poziomu agresji. Co najmniej jedna trzecia przestępców miała już przed uwięzieniem podwyższony poziom agresywności w porównaniu z ogółem populacji. W sytuacji opresyjnej poziom ten jeszcze się podwyższa. Zarazem jednak reakcje agresywne i akty przemocy w zachowaniu więźniów są tłumione i karane przez personel. Sprzyja to nasilaniu się stanów depresyjnych.

---

[2] M. Szaszkiewicz, *Tajemnice grypserki*, Kraków 1997.

[3] B. Pastwa-Wojciechowska, *Poczucie osamotnienia a sposób funkcjonowania skazanych recydywistów w warunkach izolacji więziennej*, „Przegląd Penitencjarny i Kryminologiczny" 1990–1991, nr 18 (58), s. 76–92.

Tak więc atmosfera w relacjach międzyludzkich w instytucjach więziennych jest trwale nacechowana postawami i nastrojami emocjonalnymi zabarwionymi depresyjnością i agresywnością. Oczywiście dotyczy to także relacji pomiędzy więźniami i przedstawicielami personelu penitencjarnego. Wysoce nasilone gwałtownymi wybuchami emocji i wrogich zachowań interakcje są w tym środowisku spotykane często i nie stanowią niczego wyjątkowego. A ponadto tłumiona agresja i maskowana depresja są stale obecne w tych relacjach.

Wszechobecny nastrój emocjonalny o zabarwieniu agresywnym lub depresyjnym nie dotyczy rzecz jasna wyłącznie więźniów. Ulegają mu także przedstawiciele personelu więziennego, choć w stopniu znacznie mniej nasilonym. Sytuacja taka wynika z atmosfery i warunków pracy, w jakich funkcjonują. Nawet powierzchowny ogląd ich środowiska pracy i roli, jaką pełnią w tym środowisku, nasuwa liczne analogie do grupy więźniów. Wymieńmy niektóre z nich:

- Placówki penitencjarne są z natury rzeczy instytucjami znacznie odizolowanymi od społeczeństwa. Nie tylko poprzez ścisłą kontrolę ruchu osobowego przechodzącego przez bramy tych instytucji, ale także przez starannie zabezpieczone mury i ogrodzenia, monitoring przez kamery, dokładną obserwację przez funkcjonariuszy, aż po specjalne procedury regulujące i ograniczające możliwość poruszania się po terenie tych placówek i w jego dokładnie zamykanych pomieszczeniach.
- Funkcjonariusze Służby Więziennej mają ograniczoną możliwość samostanowienia. Muszą podporządkowywać się dość ścisłym, a niekiedy rygorystycznym przepisom regulaminowym, muszą wykonywać rozkazy przełożonych, a także być dyspozycyjni zawsze, także i poza godzinami pracy.
- Uciążliwe dla przedstawicieli personelu jest ciągłe przebywanie w towarzystwie więźniów, ze strony których stale oddziałuje potencjalne zagrożenie. Konieczność nieustannego analizowania sytuacji pod tym kątem rodzi permanentne napięcie psychiczne. Personelowi podczas pracy napięcie to towarzyszy zawsze i wszędzie. Jest jednym z ważniejszych źródeł stresu, a także syndromu wypalenia zawodowego wykazywanego w różnych badaniach naukowych nad kondycją psychiczną personelu więziennego (m.in. H. Machel, M. Ciosek, B. Pastwa, M. Szaszkiewicz, J. Szałański, D. Schmidt).
- Obie grupy społeczności więziennej – więźniów i funkcjonariuszy – więcej dzieli, niż łączy, jednak nie sposób zaprzeczyć, że obie grupy funkcjonują w tym samym czasie, w tych samych warunkach, za murami, w instytucji totalnej, opresyjnej. Obie grupy wzajemnie na siebie wpływają. Ma przy tym znaczenie znany mechanizm psychologiczny indukcji emocjonalnej, tj. udzielania się stanów psychicznych, a osobom towarzyszącym szczególnie silnych emocji. Trafnie ujął to Adam Mickiewicz: „W najweselszym zebraniu niech się kilku gniewa, Zaraz się ich ponurość na resztę rozlewa" (*Pan Tadeusz*).

Oczywiste jest, że ciągłe, długotrwałe przebywanie w towarzystwie więźniów, trawionych emocjami z kręgu agresywno-depresyjnych, może wywoływać proces indukowania tych emocji na personel więzienny.

Zwróćmy uwagę ponadto, że więźniowie ponoszą odpowiedzialność jedynie za samych siebie, niemal nigdy nie są odpowiedziali za innych. Natomiast funkcjonariusze odwrotnie: nieustannie obarczeni są odpowiedzialnością za powierzonych im więźniów.

Co więcej więźniowie prawie nigdy nie pozostają w pojedynkę, natomiast funkcjonariusze bardzo często i to nierzadko w obliczu grupy więźniów, co oczywiście gwałtownie obniża ich poczucie bezpieczeństwa.

Więźniowie w zasadzie nie muszą się troszczyć o warunki życia, mają zagwarantowane minimum bytowe, sen, codzienny ruch fizyczny (spacery), opiekę medyczną, naukę, pracę, z kolei na pracownikach penitencjarnych ciąży obowiązek, by to wszystko zapewniać sobie i swojej rodzinie.

Ponadto więźniowie przebywają w więzieniu przez ściśle określony czas, funkcjonariusze natomiast przez całe życie zawodowe lub jego większość.

Powyższe rozważania prowadzą do ogólnego wniosku, że placówki penitencjarne są instytucjami opresyjnymi, natomiast panująca w nich atmosfera jest sytuacją depresyjną.

Koszty emocjonalne pracy w jednostkach penitencjarnych

Codzienna praca w takich warunkach może rozwinąć (i nierzadko rozwija) wśród personelu więziennego syndrom wypalenia zawodowego. Jest to zespół objawów, które występują, gdy praca przestaje dawać satysfakcję, pracownik przestaje się rozwijać zawodowo, czuje się zmęczony i niezadowolony z wykonywanego zajęcia, które niegdyś sprawiało mu przyjemność. Jest to wynik stresu występującego na skutek przepracowania. Uaktywnia się najczęściej w zawodach wymagających intensywnych kontaktów z ludźmi, np. psychologów, pedagogów, lekarzy, nauczycieli, pielęgniarek i personelu więziennego.

Wśród wniosków i konstatacji, w zestawieniu z praktyczną obserwacją pracy tych ludzi obserwuje się poniższe objawy emocjonalne w osobowości niektórych dłużej pracujących przedstawicieli personelu więziennego:

- nieustanne, silne poczucie zmęczenia,
- obniżenie nastroju,
- spadek energii i wytrzymałości na zmęczenie,
- obniżenie poczucia wartości własnej,
- spadek zainteresowań i zdolności odczuwania przyjemności,
- osłabienie oceny samego siebie,
- problemy ze snem,
- osłabienie popędu seksualnego,
- pesymizm w odniesieniu do przyszłych przeżyć,

- nadużywanie alkoholu i innych używek,
- częstsze zapadanie na różne choroby,
- regularnie występujące poczucie osamotnienia lub izolacji,
- powtarzające się lęki i obawy,
- uczucie pustki wewnętrznej i brak celów życiowych,
- ciągłe uczucie, że wciąż na wszystko brakuje czasu,
- utrata zapału do interesujących nas dawniej zadań,
- niechęć przed codziennym wyjściem do pracy,
- nasilające się przekonanie o własnej niekompetencji,
- częste uczucie złości,
- chowanie żalów do przełożonych, kolegów i współpracowników,
- potrzeba częstego spoglądania na zegarek i zegary,
- problemy z wypowiadaniem własnych poglądów i opinii,
- częste wahanie się, znacznie obniżona umiejętność podejmowania decyzji,
- drażliwość i agresywność nawet wobec osób z najbliższej rodziny,
- czyny autoagresywne,
- myśli i zachowania samobójcze.

Oczywiście nie wszystkich członków personelu obejmie ten syndrom, zwykle też nie rozwinie się on w pełnym zakresie objawowym. Bowiem zależy to m.in. od odporności psychicznej poszczególnych osób, ich sytuacji życiowej, biografii i przeżytych doświadczeń, stopnia oparcia w osobach bliskich, relacjach interpersonalnych ze współpracownikami, stylu pracy przełożonych i szeregu innych czynników.

Jednak w omawianym środowisku, syndrom ten występuje powórnywalnie częściej niż w innych.

Stres a atmosfera pracy

Do wykonywania zawodu funkcjonariusza służby więziennej, jak twierdzą znawcy problemu, niezbędne jest opanowanie i cierpliwość. Często funkcjonariusze – mimo swoich wysiłków – nie widzą efektów wykonanej pracy, a ponieważ realizują niekończące się zadania, czują rosnącą frustrację. Muszą rozumieć strach, jaki im towarzyszy, nie tylko o podopiecznych, za których są odpowiedzialni, ale i o siebie. Niejednokrotnie zmuszeni są również zmierzyć się z narastającym gniewem i wstydem, albowiem nadal praca w tej instytucji znacznej części społeczeństwa źle się kojarzy, a przekazy medialne nie stwarzają dobrego klimatu wokół tego zawodu.

Skutki stresu związanego z wykonywaniem zawodu funkcjonariusza służby więziennej łagodzić może dobra atmosfera wśród współpracowników. W instytucji totalnej, jaką jest jednostka penitencjarna, gdzie ściśle egzekwowane są zależności formalne, dyscyplina, podległość służbowa – trudno mówić o sprzyjającym pracownikowi środowisku pracy.

Atmosferę w pracy można określić jako zespół spostrzeżeń i przekonań, które odzwierciedlają sposób, w jaki pracownicy postrzegają i oceniają środowisko pracy oraz atrybuty organizacji lub też jako sposób, w jaki kierownictwo i pracownicy widzą wzajemne relacje oraz zachowania tych dwóch stron we wspólnych kontaktach. Atmosferę w pracy można opisywać jako dobrą, złą lub obojętną, w zależności od stopnia kilku parametrów:

- sprawiedliwego traktowania pracowników przez kierownictwo,
- otwartość kierownictwa co do własnych działań i intencji, przejrzystości procedur i polityki w zakresie stosunków pracy,
- utrzymanie harmonijnych relacji codziennych, prowadzących do chętnej współpracy, a nie do niechętnego poddania się,
- rozwiązywanie konfliktów bez uciekania się do form protestu, osiąganie korzystnych rozwiązań dla obu stron poprzez procesy integracyjne,
- zaangażowanie pracowników w interesy organizacji (partycypacja) oraz traktowanie pracowników jako grup interesów, o których korzyści należy dbać,
- wzajemnego zaufania kierownictwa i pracowników.

Zaufanie należy traktować jako swoisty kapitał społeczny firmy – to fundusz dobrej woli w zorganizowanych grupach społecznych. Tworzenie atmosfery zaufania jest ważnym sposobem wpływania na zaangażowanie personelu. Jak zatem zwiększyć zaufanie pracowników do kierownictwa? Zgodnie z opinią ekspertów, odpowiedź nie jest prosta ani jednoznaczna, ale można wymienić kilka uwarunkowań:

- pracownicy są przekonani, że kierownictwo mówi to, co myśli oraz że cechuje je pewność słów i czynów,
- kierownictwo nie łamie wcześniejszych zobowiązań i stara się je wypełniać,
- pracownicy odczuwają, że są traktowani sprawiedliwie, równo i konsekwentnie.

Atmosfera zaufania jest rezultatem dobrego zarządzania. Jeśli dojdzie do utraty zaufania po obu stronach, potrzebne jest dużo czasu, energii, a także wiedzy, sprawności zawodowych oraz doświadczenia, aby odbudować poprzedni stan i utraconą atmosferę. Aby nie dopuścić do tej sytuacji, rozwija się odpowiednią politykę w zakresie relacji wzajemnych w pracy. Menedżerów i liderów zespołów, odpowiadających za stan stosunków pracy, kształci się i szkoli, umożliwiając im poznanie metod, które mają wykorzystywać, by relacje były zgodne i przyjemne. W takim przypadku należy dążyć do osiągnięcia przejrzystości poprzez informowanie pracowników o prowadzonej polityce oraz poprzez zwiększanie ich zaangażowania na drodze procesów włączania i partycypacji.

Korzyści jakie za sobą niesie przyjemna atmosfera w pracy mogą być wielorakie i wyrażać się między innymi w:

- wyższej produktywności pracy,
- lepszym wykorzystaniu czasu pracy,

- mniejszych kosztach powodowanych wypadkami przy pracy i chorobami zawodowymi,
- wzroście zaangażowania pracowników oraz wzroście ich elastyczności,
- poprawie wizerunku firmy na rynku pracy, co przyczynia się do pozyskania wartościowych kandydatów do pracy[4].

O jakich zatem cechach doskonałej instytucji (w związku z atmosferą pracy) należałoby wspomnieć? Wartości idealnej instytucji są jasno sformułowane i zrozumiałe, dlatego pracuje się w niej swobodnie, bez przymusu i presji. Pracowników zachęca się do kreatywności i stałego podnoszenia kwalifikacji. Dobry szef jest przekonany o znaczeniu pracowników jako indywidualności. Uznaje prawo do niepowodzeń i stwarza im szansę poprawy. Z kolei przy takim charakterze pracy, która jest bardzo stresująca, w której występuje w wysokim stopniu syndromu wypalenia zawodowego – konieczne jest wsparcie. Nie tylko zrozumiane jako wsparcie psychologa, co może przynosić efekty terapeutyczne, ale także wsparcie ze strony kadry kierowniczej i współpracowników. Można wymienić jeszcze sporo cech doskonałej instytucji, pytanie tylko, czy te cechy mogą odnosić się do więzienia? Instytucja paramilitarna nie może pozwolić sobie na elastyczność procedur. Przepływ informacji odbywa się na zasadzie poleceń służbowych, rozkazów, które należy wykonać. Jednak im więcej takich rozkazów, które nie są autonomicznie odbierane i rozumiane co do ich celowości i zasadności, tym większe poczucie braku sprzyjającej atmosfery pracy, jej dobrego klimatu. Doskonała instytucja nastawiona jest na działanie, zachęca do eksperymentowania i podejmowania ryzyka, upraszcza procedury na tyle, na ile się da. Wiąże się z klientem (odbiorcą usług) w celu zapewnienia wysokiej jakości usług. Personel traktuje się w takiej instytucji jako źródło jakości, wydajności, pracownicy są szanowani, czują, że ich praca ma sens i budzi uznanie. Wtedy przywiązują się do firmy i przykładają do obowiązków.

Opinie funkcjonariuszy SW na temat atmosfery pracy. Wnioski z przeprowadzonych badań

W celu poznania opinii funkcjonariuszy służby więziennej na temat atmosfery pracy w ich macierzystych jednostkach, w 2010 roku współautorka niniejszego opracowania wraz z ówczesnym lekarzem okręgowym służby więziennej w Krakowie zainicjowała badania, które ukończono dwa lata później. Kwestionariusz ankiety do badania atmosfery pracy składał się z 32 pytań, podzielonych na 8 sekwencji, z których każda liczyła 4 pytania. Każda z tych sekwencji opisywała inny element składający się na dość trudno definiowalną atmosferę pracy. Odpowiedzi na poszczególne pytania można było zaznaczać na skali od 1 do 5,

[4] Źródło: http://mfiles.pl/pl/index.php/Atmosfera_w_pracy.

gdzie 1 oznaczało ocenę negatywną, a 5 ocenę maksymalnie pozytywną. Tak więc, ocena minimalna dla każdej sekwencji pytań wynosiła 4, maksymalna 20. Zatem im mniej punktów uzyskała dana sekwencja pytań, tym gorzej oceniany był ten element atmosfery pracy.

Dla potrzeb tych badań wyróżniono następujące elementy atmosfery pracy:

A – nadmierna troska o biurokratyczne procedury, tradycje i zwyczaje,

B – ocenianie pracowników, przyznawanie nagród na podstawie merytorycznej,

C – uznanie autonomii, właściwy rozdział obowiązków,

D – zachęcanie do kształcenia kadry,

E – wyraźne linie komunikacji,

F – zapewnione wspieranie pracownika,

G – udział w podejmowaniu decyzji,

H – wspólne wartości i duma z instytucji.

Badania zrealizowano w następujących jednostkach penitencjarnych Okręgowego Inspektoratu Służby Więziennej w Krakowie: Areszt Śledczy Kraków-Podgórze (49 funkcjonariuszy), Zakład Karny Nowa Huta (65 funkcjonariuszy), Zakład Karny Trzebinia (43 funkcjonariuszy), Zakład Karny Nowy Wiśnicz (57 funkcjonariuszy). Łącznie badaniami objęto 214 osób. Na tym etapie badań, które potraktowano jako wstępne, sondażowe, nie brano pod uwagę płci, wykształcenia, ani stażu pracy respondentów; nie wzięto również pod uwagę charakteru pracy badanych (działu, w którym pracują).

Przyjrzyjmy się zatem jak badani oceniali poszczególne elementy atmosfery pracy. Analizę rozpoczniemy od AŚ Kraków-Podgórze. Podana obok poszczególnych elementów liczba to średnia arytmetyczna ocen udzielonych przez badanych funkcjonariuszy.

Areszt Śledczy Kraków-Podgórze:

A – nadmierna troska o biurokratyczne procedury, tradycje i zwyczaje – 11.1,

B – ocenianie pracowników, przyznawanie nagród na podstawie merytorycznej – 11.83,

C – uznanie autonomii, właściwy rozdział obowiązków – 12.28,

D – zachęcanie do kształcenia kadr – 11.95,

E – wyraźne linie komunikacji – 11.79,

F – zapewnione wspieranie pracownika – 11.83,

G – udział w podejmowaniu decyzji – 11.2,

H – wspólne wartości i duma z instytucji – 11.89.

Jak widać z powyższego najgorzej ocenianym elementem składającym się na atmosferę pracy była nadmierna troska o biurokratyczne procedury i tradycje oraz udział w podejmowaniu decyzji. Najlepiej – właściwy rozdział obowiązków.

Zakład Karny Nowa Huta:

A – nadmierna troska o biurokratyczne procedury, tradycje i zwyczaje – 11.16,

B – ocenianie pracowników, przyznawanie nagród na podstawie merytorycznej – 12.07,

C – uznanie autonomii, właściwy rozdział obowiązków – 11.41,

D – zachęcanie do kształcenia kadr – 10.98,

E – wyraźne linie komunikacji – 10.78,

F – zapewnione wspieranie pracownika – 10.02,

G – udział w podejmowaniu decyzji – 10.61,

H – wspólne wartości i duma z instytucji – 11.55.

Najgorzej ocenianym elementem atmosfery pracy w tej jednostce było wspieranie pracownika, równie niskie wskazania otrzymały dwa inne elementy atmosfery pracy – udział w podejmowaniu decyzji i wyraźnie zdefiniowane linie komunikacji, najlepiej – ocenianie pracownika i przyznawanie nagród na podstawie merytorycznej.

Zakład Karny Trzebinia:

A – nadmierna troska o biurokratyczne procedury, tradycje i zwyczaje – 11.37,

B – ocenianie pracowników, przyznawanie nagród na podstawie merytorycznej – 12.44,

C – uznanie autonomii, właściwy rozdział obowiązków – 12.13,

D – zachęcanie do kształcenia kadr – 11.86,

E – wyraźne linie komunikacji – 11.76,

F – zapewnione wspieranie pracownika – 12.18,

G – udział w podejmowaniu decyzji – 11.67,

H – wspólne wartości i duma z instytucji – 12.58.

Najgorzej ocenianymi elementami pracy była tu, podobnie jak w Areszcie Śledczym Kraków-Podgórze, nadmierna troska o biurokratyczne procedury i tradycje oraz udział w podejmowaniu decyzji, najlepiej – wspólne wartości i duma z instytucji.

Zakład Karny Nowy Wiśnicz:

A – nadmierna troska o biurokratyczne procedury, tradycje i zwyczaje – 11.94,

B – ocenianie pracowników, przyznawanie nagród na podstawie merytorycznej – 12.38,

C – uznanie autonomii, właściwy rozdział obowiązków – 11.75,

D – zachęcanie do kształcenia kadr – 12.45,

E – wyraźne linie komunikacji – 11.64,

F – zapewnione wspieranie pracownika – 11.12,

G – udział w podejmowaniu decyzji – 11.52,
H – wspólne wartości i duma z instytucji – 12.19.

Najgorzej oceniany element atmosfery pracy w tej jednostce to wspieranie pracownika, najlepiej – zachęcanie do kształcenia kadr.

Warto w tym miejscu zwrócić uwagę na dość nisko oceniany ten element atmosfery pracy, który dotyczy otrzymywanego przez funkcjonariuszy wsparcia (najwyższa ocena uzyskana w tych badaniach to 12.18 pkt na 20 możliwych do uzyskania). Jak wiadomo, wsparcie emocjonalne jest tym działaniem, które w znaczący sposób może ograniczyć negatywne skutki wypalenia zawodowego. Daniela Becelewska zauważa, że w fazie pierwszej „wyczerpania emocjonalnego" konieczne jest uświadomienie osobie wspomaganej potrzeby reorganizacji własnego sposobu działania w systemie pracy zawodowej. Można zaproponować takiej osobie przemyślenie i zaprojektowanie nowej organizacji własnych czynności zawodowych, racjonalniejsze wykorzystanie czasu pracy, zmianę stylu działania. To wszystko może ona osiągnąć, jeśli wie jak i co chce zmienić, aby pozbyć się wcześniejszych niekorzystnych odczuć. W tym należy jej pomóc. Jeśli jednak nie dostrzeże ona możliwości zmiany zewnętrznych warunków w procesie pracy, należy jej pomóc dostrzec uwarunkowania endogenne. Może to być na przykład potrzeba zadbania o kondycję fizyczną, zmiana diety, ograniczenia w przyjmowaniu używek, czy też zwiększenie dawki ruchu na świeżym powietrzu, wypoczynku, snu. Pomocne może być także zadbanie o kondycję i higienę psychiczną: kultywowanie zainteresowań, nawiązanie nowych kontaktów towarzyskich, korzystanie z dóbr kultury, zadbanie o siebie w sensie hedonistycznym, nie myślenie w domu o zadaniach zawodowych, unikanie rozmów o pracy i osobach, którym się w tej pracy pomaga (klientach, podopiecznych, wychowankach, itp.). Jeśli to nie poskutkuje, to jednostka ta wymaga wsparcia w postaci uświadomienia jej stanu własnego przeciążenia i konieczność „zwolnienia biegu". Pomocny może okazać się tu kilkudniowa, czy kilkunastodniowa przerwa w pracy. Mówi się, że po tym czasie reakcje psychofizyczne powinny wrócić do normy. Gdy jednak opisane objawy, mimo podjętych działań, utrzymują się nadal, niezbędne jest wsparcie medyczne i konsultacja lekarska[5].

Podsumowanie

Katarzyna Ślebarska analizując dostępną literaturę przedmiotu wyróżnia kilka konkurujących modeli działania wsparcia społecznego. I tak, model unikania trudnych wydarzeń życiowych zakłada, że wsparcie społeczne działa bezpośrednio na stresory. Wsparcie odgrywa w tym podejściu korzystną rolę dla dobrostanu jednostki, wzmacnia ją niezależnie od występowania sytuacji trudnej. Dzięki

[5] D. Becelewska, *Wsparcie emocjonalne w pracy socjalnej*, Katowice 2005, s. 151–155.

wsparciu, osoba mobilizuje własne zasoby w obliczu tej sytuacji. Istniejąca sieć wsparcia i dostarczane przez nią rzeczywiste wsparcie przyczynia się także do unikania trudnych wydarzeń życiowych. Drugi model – model działania buforowego – określa wsparcie społeczne jako czynnik obniżający skutki wywołane przez sytuację stresową. Wsparcie społeczne redukuje potencjalny negatywny wpływ niekorzystnych wydarzeń życiowych na dobrostan człowieka zmniejszając lub wręcz zmieniając pierwotną percepcję sytuacji pod względem straty/zagrożenia na wyzwanie. Wsparcie społeczne jest tu zatem ujmowane jako zmienna buforująca negatywne skutki wywoływane przez sytuację trudną. Trzeci model, to model działania moderującego. Utrzymuje on, że wsparcie społeczne wpływa na związek pomiędzy sytuacją trudną a wywoływanymi przez nią skutkami. I wreszcie model działania pośredniczącego, który zakłada występowanie zmiennych pośredniczących w badanym związku dotyczącym wsparcia społecznego. Otrzymywane wsparcie daje osobie wspieranej poczucie bliskości, które postrzegane jest jako wyraz troski i przejmowania odpowiedzialności za nią, co w konsekwencji wzmaga pozytywny odbiór wsparcia, nawet jeśli w tym samym czasie powoduje osobisty dystres. Wsparcie jest lepiej oceniane, gdy wspierający postrzegany jest jako troskliwy i zaangażowany partner relacji wspierającej. Ponadto, jak zauważa Ślebarska w ślad za Sęk, skuteczność wsparcia i jego pozytywny odbiór zależy przede wszystkim od trafności oferowanej pomocy, zarówno pod względem jakościowym, jak i ilościowym, a więc jej dostosowania do potrzeb wspieranej jednostki[6].

Pozostawienie osoby z symptomami wypalenia zawodowego bez wsparcia grozić może poważnymi konsekwencjami – proces wypalenia może się utrwalić, co w efekcie skutkować może chorobą somatyczną lub pogłębieniem rozchwiania emocjonalnego. Winni o tym pamiętać wszyscy ci, którzy wykonują zawody w instytucjach szeroko rozumianych służb społecznych, w tym zatrudnieni w jednostkach penitencjarnych.

[6] K. Ślebarska, *Wsparcie społeczne a zaradność człowieka w sytuacji bezrobocia. Studium konfrontatywne*, Katowice 2010, s. 38–39.