

STRES I WYPALENIE ZAWODOWE W SŁUŻBIE WIĘZIENNEJ¹

Tematyka stresu i wypalenia zawodowego w ostatnim czasie jest niezwykle popularna, stała się także obiektem wielu badań i szkoleń. Istnieje wiele zawodów, wśród których problem ten jest szczególnie widoczny i odczuwalny. Do jednych z nich należy praca w zawodzie funkcjonariusza Służby Więziennej. To właśnie funkcjonariusze Służby Więziennej podczas codziennych czynności służbowych narażeni są na styczność z wieloma sytuacjami stresowymi. Agresja fizyczna i werbalna, z jaką mają do czynienia na co dzień, powoduje bardzo negatywne skutki.

Słowo „stres” wpisane jest w ludzką kondycję egzystowania. Stres stanowi bardzo ważną, integralną część ludzkiego życia. Uważa się, że jest on naturalnym produktem codziennych czynności, a życie bez niego jest wręcz niemożliwe. Generalnie twierdzi się, że stres jest czymś negatywnym, niemiłym i groźnym. Kojarzony jest z dyskomfortem oraz złym samopoczuciem, wysiłkiem i niepewnością. Przytrafić się on może każdemu człowiekowi w różnych sytuacjach i okolicznościach, zarówno w pracy, w szkole, jak i w kontaktach z innymi, ale również w warunkach samotności lub obcowania ze światem. Stresujące może być wszystko. Źródło stresu najczęściej nie upatrujemy we własnej osobie, lecz w ota-

¹ W niniejszym artykule wykorzystano materiały z pracy magisterskiej napisanej pod moim kierunkiem przez Panią Sylwię Srokę. Artykuł ten stanowi przyczynek do planowanej publikacji opartej o badania empiryczne na temat stresu zawodowego wśród funkcjonariuszek Służby Więziennej przeprowadzone w Areszcie Śledczym w Katowicach.

czającym nas świecie. Codziennie stawiane są nam nowe wyzwania, które bywają często wygórowane, a my jesteśmy narażeni na stres wszędzie.

POJĘCIE STRESU

Stres to pojęcie bardzo stare. Nie jest raczej używane w pozytywnym znaczeniu. Uważa się, że stres jest odpowiedzialny za chorobę o niejasnym pochodzeniu, fatalną w skutkach. Należy pamiętać, że długotrwały stres może prowadzić do różnych zagrożeń, np. chorób, a nawet do zagrożenia życia, jednak unikanie stresu również jest niebezpieczne i może powodować zaburzenia natury psychicznej.

Według Światowej Organizacji Zdrowia stres to „choroba stulecia”, a M. Hartley twierdzi, że „całkowita wolność od stresu to śmierć, gdyż stres obecny jest w każdym ludzkim działaniu”². Znaczenie słowa „stres” wywodzi się od słowa oznaczającego coś negatywnego, tj. nękanie, napór, nacisk, zniewolenie czy zmuszenie.

Jako pierwszy próbę zdefiniowania pojęcia stresu podjął Hans Selye, kanadyjski fizjolog. Uważa on, że stres jest normalnym zjawiskiem fizjologicznym związanym z procesami życia, co oznacza, że jest to normalna biologiczna reakcja organizmu. Określa on stres jako nieswoistą reakcję organizmu na wszelkie stawiane mu wymogi i żądania. W 1936 r. H. Selye wprowadził pojęcie stresu do nauki³. Twierdził on, że stres może być przeżywany oraz doświadczany przez człowieka na dwóch płaszczyznach, tj. biologicznej (fizjologicznej) i psychologicznej. Każde pojęcie odnosi się do innego poziomu oraz całkiem innego zakresu reagowania organizmu, jednak według twierdzeń niektórych psychologów stres biologiczny i psychologiczny występuje we wzajemnej zależności, łącznie.

Termin „stres” definiuje się również jako presję z zewnątrz, wywołującą uczucie napięcia wewnętrznego, przybierającego różne formy. Jest to także stan pobudzenia organizmu i wzmożonej gotowości, którego celem jest, aby jak najlepiej i najskuteczniej zadziałać. Jak widać, nie jest to zjawisko negatywne, ale zespół specyficznych i niespecyficznych reakcji organizmu na zdarzenia bodźcowe odpowiadające za zakłócenie równowagi i wystawiające go na poważną próbę lub przekraczające jego zdolność radzenia sobie⁴.

² M. Hartley, *Dobry stres*, Kielce 2002, s. 8.

³ H. Selye, *Stres okiełznany*, Warszawa 1978, s. 9.

⁴ S. Brockert, *Pokonać stres*, Warszawa 2003, s. 13.

H. Selye uważany jest za twórcę biologicznej koncepcji stresu, którego pojęcie wprowadził do nauki. Prowadząc liczne eksperymenty i badania na zwierzętach, doszedł do wniosku, że pod wpływem szkodliwych bodźców organizm reaguje w sposób specyficzny (charakterystyczny) dla danego bodźca, ale również w sposób niespecyficzny, czyli podobny, bez względu na to, jaki był bodziec szkodliwy. To właśnie zespół niespecyficznych zmian, jakie zachodzą w organizmie pod wpływem różnych bodźców szkodliwych zwanych stresorami, nazwał stresem. Polega to na pobudzaniu autonomicznego układu nerwowego oraz osi podwzgórze – przysadka – nadnercza. Później koncepcja ta została nieco zmodyfikowana, gdyż stwierdził, że stresem jest zespół niespecyficznych zmian organizmu na wszelkie stawiane mu żądania. Zwrócił on uwagę, że u osób uskarżających się na choroby somatyczne odnotowuje się występowanie wielu wspólnych objawów, np. utratę wagi, podwyższone ciśnienie tętnicze czy też osłabienie mięśni i utratę motywacji. Autor wywnioskował, że są one „syndromem choroby”, natomiast pojęcie stresu stosował w przypadku występowania „zespołu wszystkich niespecyficznych zmian wewnątrz organizmu, funkcjonalnych lub organicznych”⁵.

Termin „stres” oznacza według H. Selyego sumę wszelkich nieswoistych skutków działania, jakie mają miejsce wśród różnych czynników (czynności prawidłowe, czynniki chorobotwórcze, leki itp.), które mogą oddziaływać na ustrój. W przypadku gdy czynniki te posiadają zdolność wywoływania stresu, noszą nazwę stresorów. Wynikłe zmiany mają charakter przystosowawczy i służą obronie całego organizmu przed czynnikami dla niego niekorzystnymi⁶. H. Selye, zdając sobie sprawę z ograniczeń swojej teorii, wprowadził pojęcie dystresu (*distress*), który zwany jest także złym stresem (*bad stress*).

Uważa się, że pierwsze badania, jakie zostały podjęte nad zjawiskiem stresu psychologicznego, pochodziły z okresu II wojny światowej. Dotyczyły one adaptacyjnych problemów, jakie pojawiały się wśród żołnierzy w trakcie pełnienia służby wojskowej. W szczególności chodziło o skutki, jakie dla ich zdrowia psychicznego i fizycznego miało zagrożenie, które stwarzał udział w bezpośredniej walce.

Jednym z największych autorytetów w sprawach stresu psychologicznego jest Richard Lazarus, którego podejście określa się mianem feno-

⁵ Ibidem, s. 8

⁶ H. Selye, *Stres życia*, Warszawa 1963, s. 54.

menologiczno-poznawczego. Według R. Lazarusa istotą zjawiska stresu psychologicznego u człowieka jest posiadana zdolność do antycypacji przyszłych zdarzeń. Stresem psychologicznym jest zatem „określona interakcja pomiędzy osobą a otoczeniem, która oceniana jest przez osobę jako obciążająca jej zasoby i zagrażająca drobnoustrojowi”⁷. Podstawowym mechanizmem psychologicznym, który odpowiedzialny jest za występujące różnice indywidualne podczas radzenia sobie ze stresem, jest ocena poznawcza danego zagrożenia, która rozumiana jest jako mechanizm zarówno oceniający, jak i uświadamiający oraz interpretujący zdarzenie. R. Lazarus podkreślał znaczenie wzajemnych oddziaływań w tym układzie. W celu właściwego ich ukazania posłużył się pojęciem transakcji, co spowodowało, że teoria ta znana jest również pod nazwą: transakcyjna teoria stresu. Najbardziej interesujące były dla niego różnice indywidualne, jakie występowały podczas radzenia sobie ze stresem oraz z jego zagrożeniami. Przeciwnieństwem wspomnianej teorii jest teoria Mortimera H. Appleya. Głosił on, że mechanizm percepcji zagrożenia nie musi być do końca świadomym procesem. Uważał, że stres psychologiczny to stan organizmu, który pojawia się wtedy, gdy wystąpi sytuacja zagrażająca jego dobremu samopoczuciu oraz gdy nie ma on dostępnej gotowości reakcji prowadzącej do zredukowania danego zagrożenia⁸.

Stres psychologiczny to stan, w którym dana jednostka doświadcza silnych, bardzo negatywnych emocji, takich jak strach, lęk, wrogość czy złość. Emocje te wywołują znaczny dyskomfort psychiczny⁹.

Według Janusza Reykowskiego występują trzy fazy stresu psychologicznego: mobilizacji, rozstrojenia, destrukcji¹⁰. W trakcie trwania fazy pierwszej, czyli fazy mobilizacji, następuje aktywizacja procesów psychologicznych, o wiele sprawniej przebiegają wtedy procesy zarówno spostrzegania, jak i myślenia. Reakcje te są o wiele szybsze i intensywniejsze. Jest to faza stresu korzystnego, czyli eustresu. Jednostka motywowana jest do aktywizacji zasobów fizjologicznych i psychicznych w celu podjęcia walki z zagrożeniem lub w celu ucieczki z pola zagrożenia. W literaturze faza ta zwana jest często reakcją „walczyć albo uciekać” i określana

⁷ J.F. Terelak, *Człowiek i stres*, Bydgoszcz 2008, s. 63–65.

⁸ R.S. Lazarus, *Paradygmat stresu i radzenia sobie*, „Nowiny Psychologiczne” 1986, nr 4, s. 19.

⁹ J. Strelau, *Osobowość a ekstremalny stres*, Sopot 2004, s. 49.

¹⁰ J. Reykowski, *Funkcjonowanie osobowości w warunkach stresu psychologicznego*, Warszawa 1966, s. 47

jest jako „[...] sekwencja reakcji wewnętrznych przygotowująca organizm do walki lub ucieczki”¹¹.

Kolejna faza – rozstrojenia – następuje wskutek przedłużającego się stresu i co za tym idzie, wzrostu jego natężenia. Prowadzi do obniżenia poziomu czynności psychicznych, które charakteryzuje się tym, że występują problemy z logicznym myśleniem czy też skupieniem uwagi i przewidywaniem skutków własnego działania. Emocje, które są przeżywane, wymykają się spod kontroli, a człowiek w tym momencie przejawia wyraźne oznaki strachu czy też gniewu. W fazie tej zachowanie nie należy do funkcjonalnych w stosunku do stojących przed daną jednostką problemów. Mamy tutaj do czynienia ze stresem dezorganizującym, czyli z dystresem.

Ostatnia faza – destrukcji – występuje, gdy żadna czynność nie jest wykonywana poprawnie. Człowiek staje się niezdolny do adekwatnej oceny danej sytuacji. W tym czasie obniża się bardzo często w sposób gwałtowny poziom motywacji do działania i radzenia sobie z sytuacją, jaka zaistniała. Skutkować to może rezygnacją z dalszego działania – człowiek załamuje się w tym momencie, poddaje się. W tej fazie ujawnia się niekiedy takie zachowanie, jak płacz, szukanie pomocy, agresja, ucieczka.

Definicja stresu określona jako „zmiana w otoczeniu, która typowo, tzn. u przeciętnej osoby wywołuje wysoki stopień napięcia emocjonalnego, które przeszkadza w normalnym sposobie reagowania”¹² należy do Irvinga L. Janisa. To właśnie on uważa, że w reakcji na stres psychologiczny można wyróżnić trzy fazy, które mają podstawowy charakter, a należą do nich:

- faza zagrożenia – w tym czasie człowiek dostrzega oznaki niebezpieczeństwa, co wywołuje strach i lęk;
- faza działania niebezpieczeństwa – człowiek dostrzega niebezpieczeństwo, a także prawdopodobieństwo, że jego uniknięcie będzie uzależnione od działań obronnych własnych lub też innych osób;
- faza skutków – człowiek spostrzega bardziej lub mniej negatywne skutki stresu¹³.

Model stresu opierający się na założeniu, że ludzie dążą do uzyskania, zachowania oraz ochrony tego, co jest dla nich najcenniejsze, przedstawił

¹¹ P.G. Zimbardo, R. Johnson, V. McCain, *Psychologia*, t. 5, Warszawa 2010, s. 151.

¹² J.F. Terelak, *Człowiek i stres...*, s. 57.

¹³ J.F. Terelak, *Stres psychologiczny*, Bydgoszcz 1995, s. 43–44.

Stevan Hobfoll. Nazwał on cenne rzeczy zasobami. Według niego stresem jest możliwość utraty zasobów lub ich rzeczywista utrata. Stresem może również być sytuacja, gdy zainwestowane zasoby nie przynoszą wcześniej założonych korzyści. S. Hobfoll jest twórcą modelu zachowania zasobów, gdzie stresem psychologicznym jest reakcja na otoczenie, w którym ma on miejsce. Zostały w nim wyróżnione cztery rodzaje zasobów, których posiadanie wiąże się ze stanem zadowolenia, a ich brak prowadzi do stresu. Należą do nich zasoby: materialne, osobiste, stanu, energii¹⁴.

Jan F. Terelak przedstawia natomiast syntetyczną charakterystykę zjawiska stresu psychologicznego, która jest wynikiem porównań różnych koncepcji. Według autora stres jest stanem organizmu, który zakłada interakcję organizmu oraz jego otoczenia; jest stanem bardziej ekstremalnym od normalnego, do którego jesteśmy przyzwyczajeni; wymaga on obecności jakiegoś zagrożenia, które powinno być spostrzegane i oceniane poznawczo; pociąga on za sobą uruchomienie regulacyjnych funkcji psychiki, gdy nie jest możliwe odnalezienie normalnej, znanej nam reakcji przystosowawczej¹⁵. Uważa się, że zjawisko stresu psychologicznego ma charakter wielowymiarowy i może być ujmowane z trzech perspektyw badawczych, takich jak:

- stresor, czyli bodziec, który odpowiedzialny jest za wywołanie stresu, tj. sytuacje, zdarzenia;
- wewnętrzne przeżycie, czyli ogół subiektywnych doznań poznawczych i emocjonalnych;
- reakcja między stresorem a właściwościami danego człowieka¹⁶.

Reasumując przedstawione koncepcje i definicje związane ze stresem, można zauważyć, że współcześnie wyodrębnia się dwa aspekty stresu, a mianowicie:

- w przypadku sytuacji stresowych, tzw. stresorów, które jako czynniki wywołują nadmierne obciążenie organizmu człowieka;
- w przypadku stanu stresu wiążącego się z napięciem emocjonalno-motywacyjnym, który uruchamia mechanizmy adaptacyjne.

Stres odpowiedzialny jest za zaburzenie równowagi między środowiskiem a organizmem. Powinno się opisywać zarówno czynniki stresowe

¹⁴ I. Heszen-Niejodek, I. Sęk, *Stres psychologiczny i jego przezwyciężanie*, (w:) J. Strelau, D. Doliński (red.) *Psychologia akademicka*, t. 2, Gdańsk 2008, s. 701.

¹⁵ J.F. Terelak, *Człowiek i stres...*, Bydgoszcz 2008, s. 75–77.

¹⁶ I. Heszen-Niejodek, *Teoria stresu psychologicznego i radzenia sobie*, (w:) J. Strelau (red.), *Psychologia*, t. 3, Gdańsk 2007, s. 467.

środowiska, czyli stresory, jak i stany wywołane tymi czynnikami, tzw. stres emocjonalny.

ŹRÓDŁA STRESU – CHARAKTERYSTYKA

Zjawisko stresu ma miejsce wtedy, gdy nastąpił określony stan wewnętrzny danego podmiotu, który doprowadził do wywołania czynnika postrzeganego jako stresor. Przez stresor należy rozumieć dany element bodźca lub sytuacji, który w jakiś sposób narusza względną równowagę pomiędzy podmiotem a środowiskiem oraz uruchamia mechanizmy adaptacyjne, tzw. regulacji psychicznej, zachowania się człowieka¹⁷. Za stresor można uznać niekorzystne zewnętrzne warunki środowiska pracy, np. hałas, zbyt dużą wilgotność powietrza czy niską bądź wysoką temperaturę otoczenia, ponadto wibracje, nadmierny wysiłek fizyczny lub niewłaściwe oświetlenie. Sytuacje stresowe mogą mieć zatem różnorodny charakter. Mogą być zewnętrzne w stosunku do jednostki, czyli tkwiące w jej środowisku życiowym, np. niebezpieczne zjawiska przyrody, klęski żywiołowe, ale również współczesna cywilizacja techniczna oraz sytuacje społeczne, tj. krytyka, naruszanie godności osobistej, brak lub utrata pracy, stawianie zbyt wysokich wymagań zawodowych i społecznych wobec jednostki. Niektóre sytuacje stresowe uzależnione są od cech wewnętrznych, tzw. podmiotowych, do których zaliczyć można choroby, uprawianie sportów ekstremalnych, stawianie sobie nierealistycznych aspiracji czy też podejmowanie zbyt wielu ról i zadań, które wzajemnie się wykluczają oraz kolidują ze sobą.

Czynniki odpowiedzialne za wywołanie stresu psychologicznego mają różnorodny charakter. Niezwykle trudno jest zatem określić klasyfikację źródeł stresu. Kryterium określającym tę klasyfikację może być dowolny rodzaj bodźca stresowego, jego siła lub intensywność, czas jego trwania oraz częstotliwość występowania. Niezwykle przydatna jest tutaj natura czynnika stresowego, tzw. stresora, będącego elementem bodźca lub sytuacji naruszającym równowagę, jaka występuje pomiędzy danym podmiotem a środowiskiem. Stresor ten uruchamia adaptacyjne mechanizmy w zachowaniu się człowieka, zatem można przyjąć podział klasyfikacyjny według rodzaju stresora na: fizyczne, biologiczne, psychologiczne oraz organizacyjne.

¹⁷ J.F. Terelak, *Stres psychologiczny...*, Bydgoszcz 1995, s. 68.

Dla fizycznych czynników stresu charakterystyczne jest to, że nadają się one do opisu zewnętrznego środowiska człowieka oraz dają możliwość ujęcia się w kategorie ilościowe. Zaliczyć do nich można: hałas, wibracje, klimatyczne źródło stresu, oświetlenie, hipoksję, nieważkość, przyspieszenie czy promieniowanie jonizujące i mikrofalowe.

Należy pamiętać, że psychologiczne źródła stresu związane są z nadmiernym obciążeniem psychicznym u danego człowieka oraz z napięciem emocjonalnym, a także z deprivacją sensoryczną i monotonią. Źródłem takiego stresu jest np. zakłócenie, zagrożenie, przeciążenie, deprivacja, przeszkody – inaczej zakłócenia, zaskoczenie. Występują tutaj cztery klasy sytuacji, tj.:

- sytuacje konfliktowe, czyli wybór jednej z dwóch przeciwstawnych sobie, ale niezwykle subiektywnie jednakowo możliwych decyzji;
- nieoczekiwany rezultat działania, czyli w momencie wyboru kierunku działania oczekiwany jest dany wynik, jednak my spotykamy się z przeciwstawnym efektem;
- sytuacja deficytu czasu i informacji, czyli w przypadku braku informacji niezbędne jest podjęcie prawidłowej i jednoznacznej decyzji, gdyż jesteśmy uzależnieni od czasu;
- sytuacja nieokreśloności, czyli w danym momencie ma miejsce nieprawidłowa ocena przeciwstawnych sygnałów awaryjnych.

Sytuacje zagrożenia to takie, w których występuje zwiększone prawdopodobieństwo wypadku, uszkodzenia ciała czy strat zarówno moralnych, jak i materialnych. Mają one charakter fizyczny i społeczny. Przeciążenie odnosi się natomiast do natężenia stresu, który charakteryzuje się wywołaniem negatywnych zmian w celowym działaniu człowieka. Jest sytuacją bardzo trudną i wynika z wykonywania określonych czynności będących skutkiem jego możliwości fizycznych i psychicznych. Kolejne źródło stresu to deprivacje, które mają związek z minimalizacją obciążeń. Wy różnić można deprivację sensoryczną, percepcyjną i izolację socjalną¹⁸.

Stresory o charakterze społecznym są o wiele bardziej podstępne. Zaliczyć do nich można¹⁹:

- presję czasu, czyli odgórny nacisk na jak najszybsze tempo wykonania danej czynności przy zachowanej wysokiej jakości;

¹⁸ J.F. Terelak, *Człowiek i stres...*, Bydgoszcz 2008, s. 219–227.

¹⁹ M. Popielarska, *Stres w pracy*, „Personel” 1996, nr 18, s. 36.

- brak nawet niewielkich osiągnięć, poczucie beznadziejności i bezsensu;
- obciążenie zadaniami, które mają charakter niejasny, nieokreślony, są nazbyt złożone i prowadzą do konfliktów;
- monotonia, czyli wykonywanie powtarzających się w krótkim odstępie czasu czynności, które są na ogół proste;
- bezradność w istniejącej sytuacji, brak jakiegokolwiek poczucia, że można na kogoś lub na coś liczyć;
- stałe poczucie zagrożenia, które związane jest z obawą o utratę stanowiska pracy jako źródła utrzymania;
- konieczność szybkiego podejmowania decyzji w przypadku występowania niepełnej informacji i dużej odpowiedzialności;
- obciążenie pracownika zadaniami, które przekraczają jego możliwości i zdolność umysłową; pojawiają się w tym momencie zaburzenia równowagi, pamięci czy toku myślenia;
- uporczywe doświadczanie upokorzeń oraz niesprawiedliwego traktowania ze strony przełożonego;
- odrzucenie społeczne przez współpracowników.

Do źródeł stresu zaliczyć również można różne wydarzenia związane z codziennym życiem. Są to sytuacje, które zmieniają radykalnie dotychczasowe życie danego człowieka. Zmuszają go one do przystosowania się do nowych warunków i podejmowania nowych działań, a także do porzucenia nawyków i starych przekonań. W latach 70. XX w. dwaj amerykańscy psychologowie, Thomas H. Holmes i Richard H. Rahe, przeprowadzili ankietę, w której umieszczone były 43 zdarzenia z życia ludzi, które mogły stanowić potencjalne źródło stresu. W ankiecie należało przypisać tym zdarzeniom punkty w skali od 1 do 100. Wyniki badań były następujące: śmierć współmałżonka – 100, rozwód – 73, separacja – 65, uwięzienie – 63, śmierć bliskiego członka rodziny – 63, choroba lub uraz fizyczny – 53, zawarcie związku małżeńskiego – 50, utrata pracy – 47, pogodzenie się ze współmałżonkiem – 45, przejście na emeryturę – 45)²⁰. Problemy, z jakimi na co dzień mamy do czynienia i z którymi się borykamy, mogą więc być uznane jako stresujące.

²⁰ Kompletna lista zdarzeń życiowych umieszczona jest w wielu publikacjach, m.in. w: J. Terelak, *Stres psychologiczny...*, s. 193.

RÓŻNORODNE REAKCJE CZŁOWIEKA NA STRES

Biorąc pod uwagę funkcjonowanie człowieka w różnorodnych, bardzo często trudnych sytuacjach z otoczeniem, można śmiało stwierdzić, że człowiek i środowisko pozostają w związku oraz że wzajemnie na siebie oddziałują. Według H. Selye rozróżnia się dwa rodzaje stresu:

- stres konstruktywny (inaczej eustres), który charakteryzuje się wzmożonym wydzielaniem adrenaliny. Powoduje to w konsekwencji pozytywną reakcję w przypadku niebezpiecznych sytuacji. Człowiek w momencie stresu, zagrożenia i kryzysu może działać bardzo skutecznie. W takiej chwili sięga do posiadanych rezerw psychofizycznych, przekraczając pewne ustalone granice przeciętności;
- dystres, czyli długotrwały stan stresu, który powodować może działania o charakterze destrukcyjnym. Trwanie w takim stanie prowadzić może do uszkodzenia układu immunologicznego, a to powoduje spadek odporności u człowieka i w konsekwencji różnego rodzaju choroby. Przebywając w takim stanie, organizm nie jest zdolny do regeneracji.

Reakcje człowieka na stres można określić na trzech poziomach oraz dwóch obszarach – taka jest teoria J. Reykowskiego. Do obszarów tych zaliczyć można: pewne obciążenia, które wywołują reakcje wiążące się z działaniem skutecznym dla człowieka; przeciążenia wywołujące reakcje charakteryzujące się działaniami, które skoncentrowane są na obronie przed stresem, a nie na konkretnym zadaniu, lub w skrajnych i wyjątkowych przypadkach – na całkowitym zaniechaniu realizacji nałożonych zadań. J. Reykowski wyróżnił trzy poziomy zmian, biorąc pod uwagę przebieg reakcji na stres. Są to:

- zmiany czynności ekspresyjnych – nie służą one osiągnięciu konkretnych celów zewnętrznych, lecz sygnalizują stan napięcia emocjonalnego, jakie wywołuje stres;
- tor niespecyficznych zmian – zmiany te związane są one z reakcjami emocjonalnymi, jakie mają miejsce podczas stresu: faza mobilizacji, faza rozstrojenia oraz faza wyczerpania. Tor ten obejmuje dwie formy reakcji uzależnione od tolerancji stresu, tzn. reakcje zwalczania stresu oraz reakcje obronne przed stresem;
- zmiany czynności ekspresyjnych – polegające na bezcelowych zachowaniach wyładowujących.

Reakcje fizjologiczne mają charakter atawistyczny, co oznacza, że występują automatycznie po przodkach zwierzęcych na pojawiające się zagrożenie ze strony przeciwnika gatunkowego oraz wiążą się z pobudzeniem układu sympatycznego, który ma na celu przygotowanie organizmu do ewentualnego ataku lub też ucieczki z danego miejsca zagrożenia. Reakcje te obejmują: oczy, usta, twarz, mięśnie, dłonie, serce, układ krążenia, układ trawienia, nadnercza i pęcherz. Stosowanymi najczęściej wskaźnikami pobudzenia fizjologicznego jako reakcji na stres są wskaźniki związane z aktywnością układu sercowo-naczyniowego: tętno, ciśnienie krwi lub ilość krwi, która dociera do określonych okolic ciała.

Antycypacyjnymi właściwościami charakteryzują się reakcje emocjonalno-behawioralne. Z jednej strony przygotowują one organizm do zagrożenia, jakie może wystąpić, a z drugiej – wzmacniają działania mechanizmów adaptacji wysiłkowej. Reakcje kognitywne na stres związane są z trzema grupami przejawów, do których zalicza się: aktywizację myślenia, nadaktywizację procesów poznawczych oraz ucieczkę od problemów mających charakter stresogenny. Wszystkie te typy aktywizacji ukierunkowane są na poradzenie sobie ze stresem.

Reakcje na sytuacje stresowe o charakterze chronicznym, czyli długotrwałym, objawiają się w postaci różnorodnych symptomów chorobowych. Symptomy te znajdują swoje teoretyczne wyjaśnienie w oparciu o psychosomatyczne ujęcie stresu, które zakłada, że w przypadku stresu o dużym stopniu nasilenia, czyli tzw. stresu ostrego, określanego także stresem traumatycznym, radzenie sobie z nim jest raczej nieefektywne. Występuje załamanie się normalnego funkcjonowania jednostki, prowadzące do wypalenia zawodowego i przemęczenia. Ma to swoje odzwierciedlenie w różnorodnych chorobach cywilizacyjnych oraz uzależnieniach²¹.

Osobowość danego człowieka ma również wpływ na jego zachowanie się w sytuacjach stresowych. Ludzie są różni, odmiennie reagują na stres i towarzyszące mu trudne sytuacje. Uzależnione to jest od pewnych cech danej sytuacji, a także od subiektywnej percepcji człowieka oraz jego oszacowania stopnia zagrożenia. Według R. Lazarusa czynnikami, które mają znaczący wpływ na reakcje stresowe, są: motywacje, możliwości ego (czyli silne lub słabe ego), dyspozycje obronne (czyli

²¹ J.F. Terelak, *Człowiek i stres...*, s. 288.

tendencje do lęku, walka, unikanie jej, defensywność), ogólna ocena własnych możliwości²².

Uważa się, że stres ma zarówno znaczenie pozytywne, jak i negatywne, a zbyt niski, czy też zbyt wysoki poziom stresu działa bardzo niekorzystnie na funkcjonowanie ludzkiego organizmu. Jak można wywnioskować z krzywej Yerkesa-Dodsona, wzrost pobudzenia do pewnej skali ma związek z równoczesnym wzrostem sprawności działania. Znajdowanie się powyżej tego poziomu powoduje odwrotny skutek, czyli spadek efektywności²³.

SPOSOBY RADZENIA SOBIE ZE STRESEM ORAZ JEGO SKUTKI

Richard Lazarus i Susan Folkman sformułowali w latach 60. XX w. klasyczną definicję „radzenia sobie” ze stresem. Definicja ta podkreślała założenie, że radzenie sobie ze stresem jest wysiłkiem poznawczym i behawioralnym oraz że jest związane z adaptacją do danej sytuacji, która oceniana jest jako obciążająca lub w znacznym stopniu przekraczająca dane możliwości człowieka. Radzenie sobie ze stresem można ująć na trzy sposoby: proces, strategia, styl²⁴.

W walce z sytuacjami stresowymi istnieją różne strategie zmagania się ze stresem. Ogólnie sposób radzenia sobie jest całością aktywności, jaka podejmowana jest przez danego człowieka. Skierowana jest ona na odzyskanie równowagi pomiędzy stawianymi wymaganiami oraz możliwościami, a także na poprawę stanu emocjonalnego.

Bardzo ważna jest walka z silnym, długotrwałym stresem, ponieważ może on być przyczyną powstawania różnych chorób. Należy dbać o to, aby stres ten został rozładowany. Obecnie pojawiają się nowe pomysły, jak sobie z tym radzić. Jako przykład mogą posłużyć takie formy relaksacji, jak: medytacja, ćwiczenia fizyczne, terapia pracą, muzyką lub zapachami itp.²⁵ Większość ludzi wypracowuje jednak podczas swojego życia własne, indywidualne sposoby i techniki walki ze stresem, stosując autopsychoterapię. Są to często bardzo skuteczne zabiegi, a tylko jednostki korzystają z pomocy profesjonalnej.

²² Idem, *Stres psychologiczny...*, s. 49.

²³ W. Oniszczenko, *Stres, to brzmi groźnie*, Warszawa 1998, s. 37.

²⁴ I. Heszen-Niejodek, *Teoria stresu psychologicznego...*, s. 476.

²⁵ P. Wernicki, *Pogodni żyją dłużej*, „Wiedza i Życie” 1999, nr 12.

Według R. Lazarusa istnieje pięć sposobów radzenia sobie ze stresem w trudnych sytuacjach:

- poszukiwanie informacji;
- bezpośrednie działanie;
- powstrzymanie się od działania;
- procesy interpsychiczne;
- zwracanie się o pomoc do innych²⁶.

Johannes Schultz jest autorem treningu autogennego, który polega na wyzwaniu u człowieka reakcji odprężenia oraz koncentracji. Bardzo istotna i pomocna jest tutaj umiejętność autosugestii i wyobraźni, gdyż to właśnie za ich pomocą wpływa się na procesy fizjologiczne, takie jak odczucie ciężkości bądź też lekkości różnych części ludzkiego ciała, wywoływanie zimna lub ciepła, uspokajanie pracy serca lub oddechu itp. Dzięki wyzwoleniu tych reakcji następuje przestrojenie pracy całego organizmu, wywołanie bardziej lub mniej trwałych zmian w reakcjach fizjologicznych organów, a także przekształcanie i formowanie obrazu samego siebie, samopoznania czy też wglądu w siebie (ma to miejsce dzięki nabytej umiejętności autosugestii i wyobraźni). Jest to również bardzo pomocne przy walce ze stanami lękowymi, fobiami i pobudliwością. Bardzo istotne znaczenie w radzeniu sobie ze stresem ma także interpretacja Erika H. Eriksona, która donosi się do aktywnego wysiłku w celu obniżenia stresu i utworzenia nowych rozwiązań. W tym przypadku ważne jest dążenie do panowania nad sytuacją. Obecnie wszyscy mamy do czynienia z sytuacjami stresowymi, borykamy się ze stresem, który towarzyszy nam wszędzie, zarówno w domu, jak i w pracy. Konieczne jest skuteczne radzenie sobie z tym stanem, aby spokojnie i szczęśliwie żyć. Istotne jest, by zawiązywać porozumienie z innymi jednostkami. Nie jest wskazane, aby tkwić w tym samym. Taki stan może prowadzić tylko do niepowodzenia. Powszechnie wiadomo, na podstawie przeprowadzonych badań, że w przypadku gdy należy się do różnorodnych sieci wsparcia społecznego, pracuje się oraz żyje, przebywa w zdrowym środowisku, bardzo istotnie i pozytywnie wpływa to na lepsze radzenie sobie z sytuacjami stresującymi²⁷. Środki oraz dowody, jakie otrzymujemy od innych osób, dają nam do zrozumienia, że jesteśmy kochani, cenieni, szanowani oraz powiązani z innymi ludźmi za pomocą nici porozumienia oraz wzajem-

²⁶ W. Oniszczenko, op. cit., Warszawa 1998, s. 80.

²⁷ J.F. Terelak, *Stres psychologiczny...*, s. 317.

nych zobowiązań, co nosi nazwę wsparcia społecznego. Wsparcie to ujmowane jest w sposób funkcjonalny – jako interakcja i proces wymiany. Rodzajami wsparcia są:

- wsparcie emocjonalne, które występuje na początku jako najważniejsze wsparcie. Tworzy się wtedy przez obecność, troskę, uspokojenie oraz poczucie przynależności warunki oparcia;
- wsparcie rzeczowe, które jest wsparciem finansowym i materialnym;
- wsparcie informacyjne, które zwane jest także wsparciem poznawczym. Polega ono na wymianie informacji sprzyjającej lepszemu zrozumieniu sytuacji oraz poznaniu nowych jej aspektów. Wsparcie to sprzyja redefinicji traumy oraz odzyskaniu kontroli przez jednostkę nad swoim życiem;
- wsparcie instrumentalne, powiązane ze wsparciem poznawczym, jednak o bardziej dyrektywnym charakterze. Polega na dostarczaniu ludziom instrumentów niezbędnych do działania – zarówno dosłownie, jak i w przenośni. Jest to pokaz, instruktaż, jak należy coś wykonać lub czegoś nie robić²⁸.

W przypadku łagodzenia skutków stresu bardzo dobre wyniki odnotowuje wsparcie społeczne. Na podstawie przeprowadzonych badań można stwierdzić, że przyczynia się ono do wyleczenia z wielu chorób, a także ma wpływ na zmniejszenie ryzyka wystąpienia śmierci. Przeciwny skutek ma pozostawanie poza systemem wsparcia społecznego, co prowadzi do rozwoju chorób, a nawet do śmierci²⁹.

Sześć etapów pomiędzy sytuacją stresową a jej obiektywnym skutkiem wyodrębnił R.H. Rahe. Są nimi³⁰:

- percepcja sytuacji stresowej – uzależniona jest ona od przyszłych doświadczeń oraz wsparcia społecznego;
- reakcje psychofizjologiczne – takie jak bóle głowy, obniżenie nastroju czy napięcie mięśniowe;
- psychologiczne mechanizmy obronne – przeniesienie, represja czy zaprzeczenie;
- reakcje zaradcze – zalicza się do nich relaksację, ćwiczenia fizyczne;
- choroba spowodowana stresem – rozpoznanie symptomów, absencja w pracy;

²⁸ Idem, *Człowiek i stres...*, s. 283.

²⁹ Ibidem, s. 283.

³⁰ J.F. Terelak, *Stres psychologiczny...*, s. 318.

– diagnoza choroby, np. nadciśnienie tętnicze krwi.

Badania dowodzą, że nie istnieją uniwersalny typ osobowości oraz uniwersalne metody walki ze zjawiskiem stresu. Metody te uzależnione są od miejsca, czasu oraz motywacji³¹.

Długotrwały stres prowadzi do bardzo poważnych negatywnych skutków. Odpowiedzialny jest za powstawanie negatywnych zmian w organizmie człowieka. Ma także wpływ na zachowanie człowieka czy też jego zdolność do wykonywania pracy. Do skutków długotrwałego stresu zalicza się również wypalenie zawodowe, które przez Christinę Maslach zostało określone jako utrata troski o drugiego człowieka. Dotyczy ono profesji związanych z pracą z innymi ludźmi, a jego objawy składają się na dehumanizację podejścia do innego człowieka³².

W koncepcji trójfazowego modelu wypalenia zawodowego wyróżnia się trzy fazy:

- pierwszą – dominują objawy psychosomatyczne, tj. bóle głowy, bezsenność, zmęczenie;
- drugą – może doprowadzić do depersonalizacji, tzn. utraty troski o drugiego człowieka;
- trzecią – łączy ona wszystkie symptomy z fazy pierwszej i drugiej. Dominuje tutaj negatywna ocena siebie jako pracownika oraz wypadanie z roli zawodowej. Do objawów można zaliczyć zmniejszoną efektywność wykonywanej pracy, zwiększoną konfliktowość, sięganie po alkohol, lęk.

Choroby spowodowane przez reakcje fizjologiczne są bardzo zróżnicowane. Zaliczyć do nich można: choroby tarczycy, cukrzycę, zawał mięśnia sercowego, dusznicę, udar mózgu, wrazenie dławienia w gardle, chorobę wrzodową, zespół nadwrażliwości jelita grubego, zapalenie żołądka, katar sienny, świąd skóry, uczulenia, łuszczycę i wypryski³³. Natomiast do reakcji psychologicznych zalicza się: napięcie, nerwowość, rozdrażnienie, poczucie osamotnienia, chroniczne zmęczenie, poczucie winy oraz wstydu, trudności w przypominaniu i zapamiętywaniu oraz brak koncentracji i utrudnione myślenie.

³¹ P. Wernicki, op. cit.

³² J.F. Terelak, *Człowiek i stres...*, s. 263.

³³ Ibidem, s. 319.

SŁUŻBA WIĘZIENNA

Warto przypomnieć, że struktura organizacyjna personelu w więziennictwie dzieli personel na:

- ochronny;
- obsługi;
- resocjalizacyjny;
- administracyjny³⁴.

Do obowiązków personelu ochrony należy przede wszystkim dbałość o utrzymanie bezpieczeństwa. Personel obsługi zajmuje się przyjęciami, zwolnieniami oraz zapewnieniem odpowiednich warunków medycznych i sanitarnych. W celu pomocy skazanym organizuje się i prowadzi różnorodne zajęcia terapeutyczne, za które odpowiedzialny jest personel resocjalizacyjny. Personel administracyjny ma za zadanie prowadzić odpowiednią politykę kadrową. Do jego obowiązków należy również zatrudnianie więźniów oraz obsługa prawna.

Personel więzienny trafia do takiej pracy z własnej nieprzymuszonej woli. Funkcjonariusze sami wybierają sobie tak trudny i odpowiedzialny zawód. Należy pamiętać, że bycie funkcjonariuszem Służby Więziennej oznacza gotowość do podjęcia służby na rzecz osób pozbawionych wolności dla dobra tych osób, a także całego społeczeństwa. Wykonywanie tego zawodu wymaga więc ogromnej rzetelności, kwalifikacji zawodowych i respektowania zasad etycznych i moralnych. Służba Więzienna zmuszona jest do rekrutacji ludzi o szczególnych cechach osobowości, które wyrażają się w ich postawach prospołecznych i humanitarnym stosunku do drugiego człowieka, zdolnych do pozytywnego oddziaływania na inne osoby, przestrzegających zasad etyki zawodowej oraz otwartych na utrzymywanie odpowiednich stosunków i relacji koleżeńskich grupie współpracowników. Podczas realizacji celów, jakie stoją przed służbą, bardzo istotne są pozytywne kontakty interpersonalne wszystkich funkcjonariuszy, którzy powinni okazywać sobie wzajemny szacunek za wspólnie wykonywaną służbę.

W pracy bardzo ważne jest wdrażanie wytycznych składających się na tzw. system penitencjarny w kontaktach ze skazanymi. Celem jest na prawapersonelu Służby Więziennej. Jest to praca bardzo trudna, która wymaga wielu poświęceń, a przede wszystkim ogromnej odporności na

³⁴ <http://www.stat.gov.pl> (dostęp – 28.03.2015).

stres i odporności psychicznej. Funkcjonariusz w stosunku do osadzonego jest reprezentantem instytucji, dlatego też powinien być niezwykle opanowany. Musi on być odpowiednio wyszkolony i posiadać kompetencje do pracy na zajmowanym stanowisku. Według Henryka Machela pracownik kompetentny to bardzo dobrze wykwalifikowany pracownik. Predyspozycje osobowościowe, a także postawy moralne powinny umacniać kompetencje personelu, które wykorzystywane są w pracy resocjalizacyjnej³⁵. Obecnie w polskich zakładach karnych odnotowuje się zróżnicowanie skazanych, gdyż pojawiają się osoby z różnorodnymi uzależnieniami (np. od alkoholu czy narkotyków), a także psychosocjocharakteropaci czy przestępcy ze zorganizowanych grup przestępczych. Przestępca posiada taką samą osobowość i podobny styl zachowania jak wtedy, gdy był na wolności. Nie zmienia on swojego zachowania z chwilą przestąpienia muru zakładu karnego lub aresztu, zatem praca funkcjonariusza Służby Więziennej obarczona jest ogromnym ryzykiem. W tym momencie niezwykle ważna jest umiejętność współpracy z takimi trudnymi, niebezpiecznymi osadzonymi. Kompetentny funkcjonariusz powinien mieć wiedzę zawodową zintegrowaną z kodeksem etycznym, jak i z określonymi cechami osobowości³⁶.

H. Machel twierdzi, że osoby noszące pewne znamiona niepożądanych cech, które mogą zagrażać wizerunkowi służby penitencjarnej, tj. flegmatyczność, lekkomyślność, dwulicowość, złośliwość czy agresywność, mogą powodować występowanie konfliktów w relacji funkcjonariusz – skazany oraz funkcjonariusz – funkcjonariusz. Ważne jest zatem, aby funkcjonariusze Służby Więziennej cechowali się kompetencją resocjalizacyjną, gdyż sukces resocjalizacyjny uzależniony jest od kompetencji personelu zakładu penitencjarnego³⁷.

Pełniąc służbę, funkcjonariusze narażeni są na wiele niebezpieczeństw, np.:

- obrażenia ciała, trwałe kalectwo, a nawet utratę życia, które są skutkiem interwencji lub wypadków w trakcie używania broni palnej lub ćwiczeń ochronnych;

³⁵ H. Machel, *Personel więzienny – zagadnienie kompetencji resocjalizacyjnej*, Toruń 1997, s. 150.

³⁶ Ibidem.

³⁷ Ibidem, s. 153.

- uczestnictwo w wypadkach nadzwyczajnych, czyli zdarzeniach powodujących zagrożenie bądź naruszenie bezpieczeństwa jednostki, dozowaniu osadzonych, konwojowaniu, prowadzeniu akcji pościgowej w sytuacji samodzielnego oddalenia się osadzonego z terenu jednostki lub miejsca pracy;
- presję oraz obawę dotyczącą fizycznego zagrożenia; są oni często uczestnikami traumatycznych sytuacji na terenie jednostki, co jest ogromnym źródłem stresu, problemów rodzinnych i zdrowotnych;
- problemy zdrowotne wskutek niekorzystnych warunków pracy (wysoka lub niska temperatura, deszcz itp.) czy na skutek pracy zmianowej, która niekorzystnie wpływa na rytm biologiczny;
- kontakt z zarażonymi różnorodnymi wirusami, tj.: HIV, HCV, HBV i innymi.

Praca w Służbie Więziennej ma swój specyficzny charakter i klimat. Społeczność tworzą osoby osadzone, które przebywają tam 24 godziny na dobę, a także funkcjonariusze pełniący służbę. Te dwie grupy, osadzeni i funkcjonariusze, są od siebie uzależnione i są niezbędne w funkcjonowaniu jednostki więziennej. Różni ich tylko jeden fakt: więzień trafił tam z przymusu, natomiast funkcjonariusz – z własnej woli. W sposób skomplikowany przeplatają się tam elementy formalnego układu z elementami nieformalnych układów, tworzących w więzieniu system społeczny o bardzo złożonej kulturze.

Niezwykle ważna jest dobra kadra jednostki więziennej, gdyż tylko dobrze dobrani funkcjonariusze dają gwarancję osiągnięcia efektywności resocjalizacji. Obok funkcjonariuszy w jednostkach Służby Więziennej pracują osoby na stanowiskach oddziałowych, służby ochrony, pracowników medycznych – pielęgniarek i lekarzy, a także psychologów i pedagogów. Istotne jest, aby cała ta grupa osób potrafiła ze sobą dobrze współpracować. Zespół ten powinien stanowić jedność, nie powinien być dzielony na poszczególne grupy. Bardzo często w zakładach karnych czy aresztach śledczych dochodzi do konfliktów pomiędzy osadzonymi a funkcjonariuszami Służby Więziennej. Może to wywoływać u skazanych negatywne postawy w stosunku do pracującego tam personelu i tworzyć barierę uniemożliwiającą prowadzenie działań wychowawczych.

Różnorodne warianty stosunków, jakie panują pomiędzy osadzonymi a funkcjonariuszami, przedstawił Paweł Moczydłowski. Uważa on, że:

- wrogość bierze się z frustracji spowodowanej różnorodnymi dolegliwościami osadzonego, a także jest wyrazem obrony przed agresją ze strony funkcjonariuszy;
- symbioza polega na dojściu do porozumienia pomiędzy liderami a personelem;
- paralelizm wynika z realizacji podobnych celów przez nieformalną organizację skazanych, jak grupy przestępcze na wolności, jednak w izolacji mają oni znacznie utrudnione zadania³⁸.

Zgodnie z zaleceniami Programu Racjonalizacji Zatrudnienia w jednostkach organizacyjnych Służby Więziennej celem będzie osiągnięcie w najbliższym czasie liczby 40 podopiecznych na jednego wychowawcę w zakładzie karnym i 60 podopiecznych na jednego wychowawcę w areszcie śledczym. Według założeń na jednego psychologa powinno przypadać 200 osadzonych. Obecnie działy penitencjarne starają się spełnić te założenia, niestety często wychowawcy pracują z dwa razy większą liczbą osadzonych³⁹. Niezwykle istotne są odpowiednie dostosowanie jednostki do potrzeb penitencjarnych oraz solidarność w szeregach kadry więziennej. O trudnych warunkach pracy decydują także ogromna biurokracja oraz źle przygotowane przepisy. Obecnie oddziałowy przemierza codziennie od 10 do 15 km, cierpi także wskutek hałasu oraz nieprzyjemnego zapachu. Oczywiście wszystko to mieści się w granicach normy, ale jest niezwykle uciążliwe i męczące.

Służba Więzienna to dziś jedna z najbardziej sfeminizowanych służb mundurowych w Polsce. Choć wydawać by się mogło, kobieta w Służbie Więziennej to zjawisko nadzwyczajne, panie nie przestają zaznaczać swojej obecności w środowiskach mundurowych. W społeczeństwie zwiększa się zainteresowanie kobiet pracą w Służbie Więziennej, jak i w innych służbach mundurowych. Wymagania co do przyjęcia kobiet w szeregi Służby Więziennej nie odbiegają od tych, jakie obowiązują mężczyzn. W szkole oficerskiej słynnym powiedzeniem jest: „Tutaj nie ma kobiet i mężczyzn, tutaj są funkcjonariusze”. Na zajęciach terenowych wszyscy są tak samo ubrani i często szkoleniowiec nie wie, z kim ma do czynienia.

³⁸ P. Moczydłowski, *Drugie życie więzienia*, Warszawa 1991, s. 100.

³⁹ G. Korwin-Szymanowski, *Nie tylko atmosfera*, (w:) „Forum Penitencjarne” 2014, nr 12 (199), s. 12.

Funkcjonariuszki Służby Więziennej założyły Radę do spraw Kobiet, która zajmuje się tematyką równouprawnienia kobiet w Służbie Więziennej, np. walką ze szklanym sufitem. Rada funkcjonuje już kilka lat. W zakres jej działań wchodzi prawa kobiet i warunki ich pracy. Rada wydała poradniki na temat dyskryminacji i mobbingu w pracy oraz przemocy domowej; organizuje również konferencje.

W 2014 roku funkcjonariusze Służby Więziennej stanowili 93,7% wszystkich zatrudnionych w jednostkach organizacyjnych Służby Więziennej. Kobiety stanowiły 17,9% wszystkich funkcjonariuszy⁴⁰. Najlicniejszą grupę tworzyli funkcjonariusze na stanowisku podoficerskim (15 879 osób – 57,7% wszystkich funkcjonariuszy), następnie – na stanowisku oficerskim (8 201 osób – 29,8%) i chorążackim (3 462 osób – 12,6%). Statystyczny funkcjonariusz Służby Więziennej jest mężczyzną w wieku 31–35 lat, posiadającym wykształcenie wyższe magisterskie, a jego staż pracy wynosi 5–9 lat. Kadra funkcjonariuszy Służby Więziennej jest stosunkowo młoda. Staż pracy w Służbie Więziennej nie jest zatem bardzo wysoki. Najlicniejszą grupę stanowią funkcjonariusze ze stażem pracy 5–9 lat – ogółem 10 307 funkcjonariuszy, następną liczną grupę stanowią funkcjonariusze z niepełnym 5-letnim stażem pracy – 8 711 funkcjonariuszy.

Wszystkie służby mundurowe częściej mogą doświadczać i doświadczać zdarzeń wysoce traumatycznych. Dodatkowo w przypadku niepowodzeń narażone są nierzadko na ostrą krytykę mediów. Dyrektor Generalny Służby Więziennej opracował Wytyczne w sprawie ustalenia zasad organizacji i przeprowadzania interwencji przez służbę medycyny pracy Służby Więziennej po wystąpieniu zdarzeń stanowiących źródło silnego stresu⁴¹. Na mocy tych wytycznych ustanowiono służbę medycyny pracy w Służbie Więziennej, której główną bazę stanowią podstawowe jednostki służby medycyny pracy Służby Więziennej, utworzone przy Okręgowych Inspektoratach Służby Więziennej. Dyrektor Okręgowy Służby Więziennej utrzymuje i tworzy zakłady opieki zdrowotnej medycyny pracy Służby Więziennej. Do wykonywania ich zadań są uprawnieni: lekarze, pielęgniarki, psychologowie i inne osoby. Zadaniem tymi są m.in.: monitorowanie stanu zdrowia funkcjonariuszy pełnią-

⁴⁰ <http://www.sw.gov.pl> (dostęp – 28.03.2015).

⁴¹ Wytyczne Nr 2/2010 Dyrektora Generalnego Służby Więziennej z dnia 13 sierpnia 2010 r.

cych służbę z bronią lub w ciągłym i bezpośrednim kontakcie z osobami pozbawionymi wolności poprzez wykonywanie badań okresowych nie rzadziej niż co 3 lata, weryfikowanie w badaniu wstępnym predyspozycji kandydatów do służby, organizowanie i prowadzenie promocji zdrowia oraz profilaktyki zdrowotnej, szczególnie w zakresie zapobiegania skutkom stresu zawodowego.

Określono także procedury interwencji po zdarzeniu stanowiącym źródło silnego stresu. Interwencja następuje z urzędu w przypadkach, gdy miało miejsce:

- użycie broni palnej;
- zdarzenie skutkujące śmiercią funkcjonariusza lub pracownika Służby Więziennej;
- zdarzenie skutkujące śmiercią osadzonego;
- samobójstwo lub próba samobójcza funkcjonariusz lub pracownika SW;
- samobójstwo lub próba samobójcza osadzonego;
- zdarzenie o charakterze kataklizmu, katastrofy, zamachu bombowego lub ataku terrorystycznego.

Obecnie służba BHP oraz psychologowie medycyny pracy Służby Więziennej współpracują w celu wypracowania metod identyfikacji czynników psychospołecznych wpływających na funkcjonowanie placówek penitencjarnych. Dążą oni do tego, aby w analizie ryzyka sporządzanej w każdej jednostce organizacyjnej Służby Więziennej uwzględniono czynniki uciążliwe, do których należy m.in. stres. Dzięki ustaleniu źródeł stresu będzie możliwe ich wyeliminowanie lub minimalizacja skutków wypalenia zawodowego. Warto wiedzieć, że w trakcie badań profilaktycznych nie jest diagnozowana żadna choroba, nie podejmuje się także żadnych czynności terapeutycznych lub leczenia. Zarówno lekarz, jak i psycholog medycyny pracy Służby Więziennej prowadzą obserwację i badanie w taki sposób, aby funkcjonariusz lub pracownik Służby Więziennej zachował zdrowie i mógł uniknąć w przyszłości diagnozowania i leczenia chorób wywołanych przez stres. Stresu nie da się uniknąć, jednak istnieją pewne zachowania redukujące jego przeżywanie, a także metody ograniczające wpływ stresu na człowieka.

Bezpośredni kontakt ze skazanymi czyni pracę personelu więziennego niezwykle niebezpieczną i stresującą. Jednym ze źródeł stresu funkcjonariuszy Służby Więziennej jest negatywny wizerunek tej pracy w opinii publicznej. Bardzo często w mediach podaje się niepokojące informacje,

które powodują, że funkcjonariuszy porównuje się do osadzonych. Niestety, nigdzie nie mówi się o tym, jak ciężka jest to praca, za co funkcjonariusze są odpowiedzialni i jak codziennie ryzykują, pełniąc służbę. Pomimo coraz wyższych kwalifikacji personelu podkreśla się głównie ich zadania ochronne. Należy mieć na uwadze fakt, że przestępca nie zmienia się diametralnie po przekroczeniu bramy więzienia. Ma tę samą osobowość i ten sam styl zachowania. Z tego powodu praca funkcjonariuszy, mających stały kontakt z osadzonymi, jest w swej naturze niebezpieczna i obarczona ryzykiem⁴².

Codzienna praca w środowisku zakładu karnego lub aresztu śledczego jest ogromnym wyzwaniem dla funkcjonariuszy pełniących służbę. Są oni stale narażeni na stres, który wynika z licznych czynników działających podczas pełnienia służby. Specyficznym źródłem stresu w pracy penitencjarnej jest stały kontakt ze skazanymi. Często kierują oni pod adresem personelu swoje wymagania, żądania, roszczenia i skargi. Do tego należy dodać zagrożenie przemocą z ich strony. Funkcjonariusz stale mierzy się z poczuciem zagrożenia, przeciążenia pracą, konfliktem ról, czy też brakiem udziału w procesie podejmowania decyzji. Ponadto funkcjonariusze mają bardzo niski poziom wsparcia, co także jest czynnikiem stresującym. Według przeprowadzonych wśród funkcjonariuszy Służby Więziennej badań czynnikami stanowiącymi stresory, które zagrażają dobrostanowi psychicznemu i prawidłowemu funkcjonowaniu funkcjonariuszy, są także brak relacji interpersonalnych w służbie czy konkurowanie o stanowisko. Funkcjonariusze oceniają o wiele gorzej swój stan zdrowia niż robią to inne grupy zawodowe. Bardzo często cierpią oni na depresję, nadciśnienie i choroby serca oraz chorobę wrzodową. Doświadczają zaburzeń na tle nerwowym, a także nadużywają substancji psychoaktywnych. Ponadto praca w takich warunkach doprowadza do braku odczuwania satysfakcji z jej wykonywania, do wyczerpania emocjonalnego oraz do wypalenia zawodowego.

Funkcjonariusze Służby Więziennej są codziennie narażeni na sytuacje stresujące. Wykonywanie obowiązków służbowych wywołuje u nich różnorodne stany emocjonalne, które skutkują zwiększoną chęcią ich wykonania lub wręcz przeciwnie – spadkiem zainteresowania daną czynnością. Jak pisze Irena Heszen-Niejodek, relacje stresowe traktowane są jako zakłócenia lub zapowiedzi równowagi pomiędzy zasobami czy też

⁴² H. Machel, *Więzienie jako instytucja karna i resocjalizacyjna*, Gdańsk 2003, s. 150.

możliwościami jednostki z jednej strony, a wymaganiami otoczenia z drugiej strony⁴³.

Środowisko funkcjonariuszy Służby Więziennej jest zatem narażone na wiele źródeł stresu. Stres ten uwarunkowany jest kreacją zawodową oraz istotą pracy. Należy zauważyć, że personel bezpośrednio obcujący z osadzonymi jest najczęstszą ofiarą stresu. W pełnienie służby wpisane jest ryzyko, że funkcjonariusz może zostać zaatakowany. Agresja fizyczna w stosunku do funkcjonariuszy przejawia się odpychaniem, szarpaniem za mundur, kopaniem, wykręcaniem dłoni, uderzeniem pięścią w twarz, głowę czy brzuch. Więźniowie dokonują tych aktów agresji z użyciem taboretów, metalowych prętów łóżek, noży, szkła, twardych przedmiotów, żyłek i gorących płynów. Sprawcami takich ataków są przeważnie rezydenci, zaś ofiarami – funkcjonariusze działu ochrony. Niestety dosyć często bywają przypadki, gdzie funkcjonariusz nie ma wsparcia swoich przełożonych. Zostaje on pozostawiony sam sobie, a także jest często jest obwiniany za zaistniałą sytuację. Bardzo rzadko funkcjonariusze wnoszą sprawę do sądu przeciwko osadzonym, natomiast sami osadzeni piszą skargi, zakładają sprawy sądowe z byle powodu, aby tylko zemścić się na funkcjonariuszu. Codzienna praca funkcjonariusza to znoszenie wielu upokorzeń. Bardzo często musi on przemilczeć wiele spraw, aby nie dopuścić do buntu na oddziale. Nie każdy potrafi poradzić sobie z takimi sytuacjami i nie każdy nadaje się do wykonywania tak trudnej i stresującej pracy. Niestety bardzo często funkcjonariusze nie radzą sobie z zaistniałymi sytuacjami i mają z tego powodu wiele problemów psychicznych i rodzinnych. Do grupy najwyższego ryzyka należą tutaj stanowiska oddziałowego i wychowawcy.

Do najczęściej wymienianych źródeł stresu zalicza się⁴⁴:

- negatywny odbiór społeczny zawodu więziennika;
- autokratyczne zarządzanie;
- brak szacunku ze strony osadzonych i przełożonych;
- nastawienie przełożonych na krytykę i surową ocenę;
- niewłaściwe stosunki pomiędzy działami służby;

⁴³ I. Heszen-Niejodek, „*Stres i radzenie sobie – główne kontrowersje*”, I. Heszen-Niejodek, Z. Ratajczak (red.), *Człowiek w sytuacji stresu*, Katowice 1996, s. 13.

⁴⁴ S. Przybyliński, *Podkultura więzienna – wielowymiarowość rzeczywistości penitencjарnej*, Kraków 2005, s. 179.

- poczucie niesprawiedliwości społecznej związane z nierównym obciążeniem obowiązkami;
- konflikty z przełożonymi i kolegami;
- nadmierna biurokracja;
- konflikt ról;
- konieczność realizacji przepisów, które nie uwzględniają realiów służby, a w szczególności deficytów kadrowych;
- mobbing;
- poczucie niesprawiedliwości wynikające w wyczulenia kierownictwa na prawa osadzonych bez uwzględniania realiów służby;
- brak poczucia bezpieczeństwa;
- frustracje, które wynikają z niemożności skorzystania z urlopu wypoczynkowego w okresie letnim;
- brak satysfakcji z pracy;
- konieczność stosowania środków przymusu bezpośredniego;
- niskie uposażenie;
- wykonywanie zadań, które wykraczają poza zakres obowiązków;
- brak wsparcia ze strony przełożonych;
- protekcyjnalizm kadrowy i niemożność samorealizacji.⁴⁵

Podsumowując, w pracy funkcjonariuszy Służby Więziennej występują sytuacje spełniające kryteria zespołu stresu pourazowego i stresu ostrego. Stałe zagrożenie i konieczność przewidywania takich sytuacji zwiększa stresogenność służby. Częste incydenty agresji fizycznej i werbalnej zagrażają przede wszystkim osobom pracującym w bezpośrednim kontakcie z osadzonymi, a ich koszty to szybko pogarszające się zdrowie fizyczne, a przede wszystkim psychiczne.

W jednostce penitencjarnej każdy posiada swój zakres obowiązków oraz kompetencji. Obowiązkiem funkcjonariuszy jest właściwe ich wykonywanie w zależności od piastowanego stanowiska w Służbie Więziennej. Funkcjonariusze wyższego szczebla nie są co prawda narażeni na bezpośredni kontakt z osadzonymi, jednak nie oznacza to, że nie dotyczą ich sytuacje stresujące. W najgorszym położeniu znajdują się w tym względzie funkcjonariusze działu ochrony i działu penitencjarnego. Bardzo często funkcjonariusze nie widzą także rezultatów swojej pracy w resocjalizacji

⁴⁵ A. Piotrkowski, *Stres zawodowy a konflikty pomiędzy pracą a rodziną personelu medycznego służby więziennej*, (w:) „Przegląd Naukowo-Metodyczny. Edukacja dla Bezpieczeństwa”, nr 2 (2014), s. 297.

skazanych. Przeświadczenie, że zakład karny demoralizuje, a nie resocjalizuje, wpływa na stan niespełnienia, niecelowości oraz braku satysfakcji z wykonywanej pracy. Pracę funkcjonariuszy Służby Więziennej cechuje monotonia podczas wykonywanych czynności, a także przeciążenie spowodowane przeludnieniem zakładów, które współwystępuje z niskim poziomem kontroli i możliwości podejmowania decyzji. Z badań wynika, że im więcej występuje czynników stresorodnych, tym bardziej spada efektywność wykonywanej pracy. Stres, który postępuje, odpowiedzialny jest za zmiany powstające w organizmie człowieka. Są one widoczne w procesach fizjologicznych i psychologicznych.

Polskie społeczeństwo nie jest wystarczająco uświadomione, jak trudna i odpowiedzialna jest praca w Służbie Więziennej. Często słyszy się tylko zarzuty odnoszące się do przywilejów (coraz bardziej ograniczanych) tej formacji. Niestety, rzadko mówi się o tym, jak stresogenny i niebezpieczny jest to zawód, jak funkcjonariusze „odchorowują” każdą służbę i jak często cierpią ich najbliżsi. Programy stworzone w celu poprawy zdrowia psychicznego zostały skierowane głównie do osadzonych, natomiast funkcjonariusze (najczęściej) zostali pozostawieni sami sobie. Nie mają oni wsparcia przełożonych, co znacznie potęguje stresujące sytuacje. Jak wynika z rozmów z wieloletnimi funkcjonariuszami, pomoc, jaką pracodawca im gwarantuje, często jest jedynie formalną (tzw. na papierze) pomocą. Praca w (polskim) więziennictwie nie jest pracą łatwą i przyjemną. Przy odpowiednim wsparciu może być jednak bardzo efektywna i przynosić ogromną satysfakcję.

BIBLIOGRAFIA

1. Brockert S., *Pokonać stres*, Warszawa 2003.
2. Hartley M., *Dobry stres*, Kielce 2002.
3. Heszen-Niejodek I., *Teoria stresu psychologicznego i radzenia sobie*, (w:) J. Strelau (red.), *Psychologia*, t. 3, Gdańsk 2007.
4. Heszen-Niejodek I., Ratajczak Z., *Człowiek w sytuacji stresu*, Katowice 1996.
5. Lazarus R.S., *Paradygmat stresu i radzenia sobie*, „Nowiny Psychologiczne” 1986, nr 4.
6. Machel H., *Personel więzienny – zagadnienie kompetencji resocjalizacyjnej*, Toruń 1997.
7. Machel H., *Więzienie jako instytucja karna i resocjalizacyjna*, Gdańsk 2003.
8. Moczydłowski P., *Drugie życie więzienia*, Warszawa 1991.
9. Oniszczenko W., *Stres, to brzmi groźnie*, Warszawa 1998.

10. Piotrkowski A., *Stres zawodowy a konflikty pomiędzy pracą a rodziną personelu medycznego służby więziennej*, (w:) „Przegląd Naukowo-Metodyczny. Edukacja dla Bezpieczeństwa”, nr 2 (2014).
11. Popielarska M., *Stres w pracy*, „Personel” 1996, nr 18.
12. Przybyliński S., *Podkultura więzienna – wielowymiarowość rzeczywistości penitencjarnej*, Kraków 2005.
13. Reykowski J., *Funkcjonowanie osobowości w warunkach stresu psychologicznego*, Warszawa 1966.
14. Salye H., *Stres okiełznany*, Warszawa 1978.
15. Selye H., *Stres życia*, Warszawa 1963.
16. Strelau J., *Osobowość a ekstremalny stres*, Sopot 2004.
17. Strelau J., *Psychologia*, t.3, Gdańsk 2007.
18. Strelau J., Doliński D., *Psychologia akademicka*, Gdańsk 2008.
19. Strelau J., Doliński D., *Stres psychologiczny i jego przezwyciężanie*, (w:) *Psychologia akademicka*, Gdańsk 2008.
20. Terelak J.F., *Człowiek i stres*, Bydgoszcz 2008.
21. Terelak J.F., *Stres psychologiczny*, Bydgoszcz 1995.
22. Wernicki P., *Pogodni żyją dłużej*, „Wiedza i Życie” 1999, nr 12.
23. Wytyczne Nr 2/2010 Dyrektora Generalnego Służby Więziennej z dnia 13 sierpnia 2010 r. w sprawie ustalenia zasad organizacji i przeprowadzania interwencji przez służbę medycyny pracy Służby Więziennej po wystąpieniu zdarzeń stanowiących źródło silnego stresu.
24. Zimbardo P.G., Johnson R.L., McCain V., *Psychologia*, t. 5, Warszawa 2010.

STRESZCZENIE

Leszek WIECZOREK

STRES I WYPALENIE ZAWODOWE W SŁUŻBIE WIĘZIENNEJ

Słowa kluczowe: stres, wypalenie zawodowe, służba więzienna

W artykule omówiono wybrane teoretyczne konteksty stresu i wypalenia zawodowego. Wskazano na pojęcie stresu, jego źródła, reakcje człowieka na stres, sposoby radzenia sobie ze stresem oraz skutki stresu. Problematykę tę odniesiono do funkcjonowania polskiej Służby Więziennej. Wskazano m.in. na regulacje prawne i możliwości wsparcia funkcjonariuszy w sytuacjach stresowych (a także na obowiązki w tym zakresie).

SUMMARY

Leszek WIECZOREK

STRESS AND PROFESSIONAL BURN-OUT IN PENITENTIARY ADMINISTRATION

Keywords: stress, professional burnout, prison service

The article presents selected theoretical contexts of stress and professional burn-out. He indicates the meaning of stress, its sources, reactions to stress and methods of dealing with stress. The topic refers to operations of Polish Penitentiary Administration and shows legal regulations and possibility to support officers in stress situations (and the obligations in this respect).

NOTA O AUTORZE

Leszek Wieczorek – doktor habilitowany nauk prawnych, adwokat, prawnik i pedagog. Absolwent Wydziału Pedagogiki i Psychologii (1992) oraz Wydziału Prawa i Administracji (1997) Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Asystent (od 1992), adiunkt (od 2004) w Katedrze Pedagogiki Społecznej Wydziału Pedagogiki i Psychologii Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Od 2014 r. profesor nadzwyczajny Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach (UJK), od 2015 – kierownik Zakładu Prawa Karnego, Kryminologii i Kryminalistyki w Instytucie Prawa, Ekonomii i Administracji UJK, a od 2016 – prodziekan ds. nauki i współpracy z zagranicą Wydziału Prawa, Administracji i Zarządzania UJK. W latach 2015–2016 dyrektor Instytutu Medycyny Pracy i Zdrowia Środowiskowego w Sosnowcu. Specjalizuje się w zagadnieniach kryminologii, prawa karnego, penitencjarystyki oraz w wybranych zjawiskach patologii społecznej.

Autor 18 książek (w tym dwóch współautorskich i dwóch drugich wydań) oraz około 100 artykułów naukowych. Redaktor naczelny i zastępca przewodniczącego Rady Naukowej „Humanistycznych Zeszytów Naukowych – Prawa Człowieka / Humanistic Scientific Fascicles – Human Rights”.

Członek działających przy Instytucie Nauk Prawnych Polskiej Akademii Nauk w Warszawie – Polskiego Towarzystwa Kryminologicznego (uprzednio członek zarządu) i Towarzystwa Naukowego Prawa Karnego. Ponadto członek Polskiego Towarzystwa Penitencjarnego (inicjator powstania i prezes Świętokrzyskiego Oddziału), The American Society of Criminology (ASC), The Academic Council on the United Nations (ACUNS) oraz Regional Academy on the United Nations (RAUN), a także członek założyciel Polskiego Towarzystwa Koordynowanej Opieki Zdrowotnej.

Aktywny uczestnik i organizator wielu konferencji krajowych i zagranicznych, w tym Świętokrzyskich Uniwersyteckich Konferencji Penitencjarnych.