

ПСИХОЛОГИЧЕСКИ ЕФЕКТИ НА ПРОФЕСИОНАЛНИЯ СТРЕС ВЪРХУ БЛАГОСЪСТОЯНИЕТО НА НАДЗОРНО-ОХРАНИТЕЛНИЯ СЪСТАВ В ЗАТВОРИТЕ И ВРЪЗКАТА С БЪРНАУТ СИНДРОМА

Ивайло Йорданов¹

Резюме: Настоящата статия ще разгледа психологическите ефекти на професионалния стрес и спецификите на работната среда върху благосъстоянието и психичното здраве на служителите работещи на първа линия в затворите, чиито професионални отговорности са ориентирани към осигуряване на сигурността и защитеността в тези институции.

Ще се акцентира на основните източници на напрежение в затворите и начините, по които те се свързват с професионалното прегаряне. Ще се изведат ключовите рискови фактори, влияещи върху психичното здраве на служителите, както и препоръки за превенция на бърнаут чрез организационна и индивидуална подкрепа.

Ключови думи: бърнаут, стрес, персонал в затворите, благосъстояние, надзор.

PSYCHOLOGICAL EFFECTS OF OCCUPATIONAL STRESS ON THE WELL-BEING OF CORRECTIONAL STAFF AND THE NEXUS WITH THE BURNOUT SYNDROME

Ivaylo Yordanov²

Abstract: The article will examine the psychological effects of occupational stress and the specifics of the work environment on the well-being and mental health of frontline prison staff, which professional duties are directed to provision of security and safety in these institutions.

The focus will be on the main sources of tension in prisons and the ways in which they are connected with the burnout. The key risk factors affecting the mental health of officers will be drawn, as well as recommendations for prevention of burnout through organizational and individual support.

Key words: burnout, stress, prison staff, well-being, supervision

¹ Главен комисар Ивайло Йорданов – главен директор на Главна дирекция „Изпълнение на наказанията“ (ГДИН)

² Chief Commissioner Ivaylo Yordanov – Director general of General directorate “Execution of Sentences” (GDES)

Служителите в затворите изпитват особено високи нива на стресови фактори, свързани с работата, които могат да застрашат тяхното благосъстояние и ефективност. Работата по своята същност е стресираща и емоционално изискваща, тъй като те са отговорни за сигурността и рехабилитацията на затворниците, чието поведение може да бъде резистентно, непредсказуемо или агресивно. Следователно е необходим достатъчен брой добре обучени служители, за да се гарантира благополучието и безопасността на персонала и затворниците. Съответно стресът на работното място се определя като специфична връзка между служителя и неговата или нейната работна среда³. Факторите на околната среда, които участват в процеса на стрес, се наричат стресори на работното място, а индивидуалните реакции към тези стресори се наричат реакции на стрес или напрежение. Обикновено се разграничават три типа: физиологични (напр. сърцебиене, високо кръвно налягане), психологически (напр. неудовлетвореност от работата, прегаряне, безпокойство), поведенчески (напр. текучество, отсъствие от работа, злоупотреба с алкохол и наркотици). Накратко работния стрес е субективно преживяване, което е резултат от взаимодействието на обективната работна среда и ресурсите на служителя за справяне.

Работните стресори често са описвани като основни стресори за служителите в затворите⁴. Някои от описаните в литературата включват: работа при авторитарен стил на управление⁵ междуинституционална политика⁶ и липса на автономност при изпълнение на задачи, свързани с работата⁷.

Установено е, че служителите от надзорно – охранителния състав имат най-ниско ниво на организационна ангажираност, най-високо ниво на скептицизъм по отношение на организационните промени и най-ниско ниво на удовлетвореност от работата в сравнение с други професионални групи в затворите (напр. социални работници, административен персонал и др.)⁸. Вследствие на непрекъснато висок стрес на работното място и малките перспективи за промяна, висок дял от служителите от надзорно-охранителния състав изпитват ниско удовлетворение от работата, което е установено, че оказва значително влияние върху функционирането на затворническите институции⁹. Ниското удовлетворение от работата е свързано с повишено отсъствие от работа, текучество¹⁰ и професионално прегаряне¹¹. При изследване на влиянието на трудовия стаж върху стреса, Launay и Fielding (1989) установяват, че връзката е криволинейна: служителите от надзорно – охранителния състав, с трудов стаж средно 7-15 години, поддържат най-високото ниво на стрес и склонност към бърнаут.

³ Lazarus & Folkman, 1984; Kahn & Boysiere, 1994

⁴ Cheeseman, 2012; Senol-Durak, Durak, & Gencoz, 2006; Swenson et al., 2008

⁵ Auerbach et al., 2003

⁶ Lambert, Hogan, & Barton, 2002

⁷ Auerbach et al., 2003; Lambert, Hogan, & Barton, 2002; Lambert, Hogan, Cheeseman, Jiang, & Khondaker, 2012

⁸ D. Robinson, Porporino, & Simourd, 1996

⁹ Cheeseman, 2012

¹⁰ Byrd, Cochran, Silverman, & Blount, 2000

¹¹ Whitehead, 1989

Терминът „професионално прегаряне“ или бърнаут е въведен през 1974 г. от Фройденбергер¹², за да определи състоянието на изтощение, дължащо се на прекомерни професионални изисквания, които не са съпроводени с очаквана награда. То е дефинирано от Фройденбергер и Норт през 2002 г. като „състояние, което кристализира бавно в продължение на по-дълъг период, в който се изпитва постоянен стрес и ангажиране на цялата жизнена енергия, което в крайна сметка има отрицателен ефект върху мотивацията, убежденията и поведението“¹³. Според Mondy (2016), професионалното прегаряне е чувство на тежест, включително психическо и физическо изтощение, което обикновено е резултат от редовно натрупване на ежедневен стрес. Според Sukmana & Sudibia (2015), професионалното прегаряне се характеризира с три компонента, които включват емоционално изтощение, липса на лични постижения и деперсонализация.

Професионалното прегаряне или бърнаут синдромът, се счита за дългосрочна реакция на стрес, която се среща особено сред професионалисти, които работят с хора каквито са надзирателите и социалните работници в затворите. Въпреки че, съществуват различни дефиниции на професионалното прегаряне, то най-често се описва като психологически синдром на емоционално изтощение, деперсонализация и намалени лични постижения. Емоционалното изтощение се отнася до усещането за емоционално претоварване и изчерпване на емоционалните ресурси. Деперсонализацията се отнася до негативен, безчувствен или прекалено игнориращ отговор към други хора, които обикновено са бенефициенти на определени услуги или интервенции. Намаленото лично постижение се отнася до намаляване на чувството за компетентност и успешно постижение в работата. Професионалното прегаряне се описва като процес на нарастващо разочарование: „прогресивна загуба на идеализъм, енергия и цел, изпитвана от хората в помагащите професии в резултат на условията в тяхната работа“¹⁴. Първоначалните идеалистични очаквания и благородни стремежи се разглеждат като вградени източници на бъдещо разочарование и следователно като основни причини за бърнаут.

Следователно стресът на работното място и професионалното прегаряне не са идентични; по-скоро хроничният и сериозен стрес на работното място може да доведе до прегаряне, особено ако служителят не е в състояние да промени ситуацията.

В този контекст, работата на надзирателите в затворите е една от най-напрегнатите и психологически изтощаващи професии в системата за сигурност. Всеки ден тези служители се сблъскват с рискове, агресия, насилие, морални дилеми и бюрокрация. Тези служители играят основна роля в поддържането на реда и сигурността в затворите. Техните отговорности често ги излагат на високи нива на стрес, което потенциално води до психологическо напрежение и поведенчески последствия. Два от най-тревожните резултати от този професионален стрес са професионалното прегаряне и агресията. Тези проблеми не само оказват влияние върху благосъстоянието на затворническите служители, но също така засягат затворническата среда, усилията за рехабилитация на лицата в затворите и

¹² Piotrowski, 2010; Tucholska, 2001; Tucholska, 2008

¹³ Litzke, Schuh, 2007, стр. 167

¹⁴ Edelwich & Brodsky, 1980, стр. 14

институционалната безопасност. В резултат на това, много надзиратели страдат от т.нар.– синдром на професионално прегаряне (Бърнаут) състояние на емоционално, психическо и физическо изтощение. В световен мащаб проявите на този синдром сред служителите в затворите показват, че природата му е много по-всеобхватна като въздействие, включително върху мотивацията, ентузиазма и постиженията на работното място.

Надзорно – охранителния персонал в затворите отговаря за широкоспектърни дейности, които включват надзор, прилагане на правилата и разпоредбите, предотвратяване на безредици, бягства и поддържат сигурността и безопасността. Техните задължения включват ролеви конфликт и понякога неяснота на ролите, което също може да причини професионално прегаряне.

Професионалното прегаряне е свързано с по-висока склонност към агресивно поведение, повишена неефективност при изпълнение на задачи, които надхвърлят изискваните задължения, и спад в работата. Съществува връзка между високите нива на прегаряне, намаляването на ефективността на работата и увеличаването на отсъствията от работа. Установено е, че работата на смени влияе отрицателно върху вниманието, времето за реакция и ефективността на работното място, както и, че предизвиква физиологични, психологически и поведенчески промени.

Според Mondy (2016), професионалното прегаряне се отразява негативно на емоционалното и физическото благосъстояние на професионалистите. Според Джаксън и Маслач, прегарянето е синдром, който е свързан с чести смени на работа, прекомерни отсъствия, неудовлетвореност от работата и липса на мотивация. Също така е свързано с физическо изтощение, проблеми със съня, злоупотреба с вещества и проблеми в семейството. Хората могат да изпитат несигурност, което да доведе до намаляване на тяхната ефективност и обезценяване на усилията им. Следователно те могат да загубят интерес да изпълняват задачите си качествено и често се ангажират с тях чисто механично.

Според изследване, проведено от Casio (2018), естеството на работата играе важна роля за мотивацията на служителите в затворите. Супервизията, възможностите за професионално развитие, заплатата и колегите играят значителна роля в мотивирането на служителите. Ако служителите в затворите осъзнаят значимостта на работата си, те стават по-мотивирани и използват уменията си в най-голяма степен, което води до предоставяне на висококачествени услуги.

Има няколко противоречиви резултата сред гореспоменатите институционални ефекти. Някои изследователи не са открили връзка между работата на смени и стреса¹⁵ или професионалното прегаряне¹⁶. Други твърдят, че отсъства връзка между нивото на сигурност и стреса¹⁷ професионалното прегаряне¹⁸ или удовлетвореността от работата¹⁹.

¹⁵ Van Voorhis et al., 1991

¹⁶ Morgan, et al., 2002

¹⁷ Lasky et al., 1986

¹⁸ Morgan et al., 2002

¹⁹ Hepburn & Albonetti, 1980

Наред с изучаването на въздействието на институционалните условия върху затворническия персонал, изследователите са проучили и ефектите от демографските променливи. За съжаление, голяма част от изследванията за въздействието на демографските променливи върху нивата на стрес при служителите дават противоречиви резултати.

Надзорно – охранителния състав изпитва и други стресови фактори, специфични за професията. Отрицателните представи на работата на тези служители от медиите и обществеността като цяло могат да допринесат за прегаряне и неудовлетвореност от работата²⁰. Емоционалният труд, дефиниран като усилие свързано с регулиране на чувствата и изразите, за да се изпълнят емоционалните изисквания на определена работа, е допълнителна опасност за служители. Затворите са описани като емоционално натоварени институции²¹ и персоналът е длъжен да управлява собствените си емоции – включително реакции към хора, които са извършили действия, които може да сметнат за отблъскващи. Управлението на страха, породен от работата в непредвидими и често опасни условия, може да се счита за форма на емоционален труд. Служителите в затворите, които съобщават, че изпитват страх по-често, са склонни да изпитват повече стрес и професионално прегаряне, което повишава вероятността да напуснат.

Редица изследвания проучват динамиката на стреса, свързан с изпълнението на служебните задължения и професионалното прегаряне при служителите в затворите. Има обаче ограничени изследвания върху стратегиите за насърчаване на устойчивостта при този професионален профил. Въпреки че, има проучвания включващи надежда, оптимизъм, социална подкрепа и други положителни лични силни страни, нито едно проучване не е измервало тези променливи едновременно при надзорно – охранителния състав в затворите. Променливи, като влияние на околната среда или организационната структура са по-скоро статични, но защитните фактори, като надежда, оптимизъм и социална подкрепа, са модифицируеми и могат да бъдат преподавани на хората, за да се повиши тяхната устойчивост. Предвид разпространението на този феномен сред затворническите служители на първа линия, са налице основания да се проучи допълнително динамиката на защитните фактори, тъй като те са свързани с устойчивостта и намаляването на професионалното прегаряне при тези служители.

Въпреки отрицателните страни на бърнаут синдрома, Маслач²² забелязва, че явлението има и положителен полюс – т.нар. ангажираност. Характеризира се с жизнена енергия, сътрудничество и ефективност. Ангажираността може да се постигне чрез използване на техники за емоционална дистанция, които обхващат стратегии като етикетиране, интелектуализация, изолиране на ситуации, чувство за хумор и избягване. Въпреки сходството на тези стратегии със симптомите на деперсонализация, тяхната цел е да изградят умения, които позволяват на индивида да се грижи за благополучието на тези, с които работи, като същевременно взема предвид собствените си нужди. Чувството за

²⁰ Vickovic et al., 2013

²¹ Crawley, 2004

²² 1982 в: Тухолска, 2001; Тухолска, 2008; Пиотровски, 2010

„психологически успех“ също може да играе защитна роля. Неговото самостимулиращо действие се състои в определяне на ниво на постижение, забелязване на успеха и самовъзнаграждаване²³.

Заклучение

Проблемът със стреса на работното място и произтичащото от него професионално прегаряне изисква системни промени в областта на държавната политика относно местата за лишаване от свобода, правните разпоредби, финансовите разходи за инфраструктура (подобряване на архитектурните условия) и системата за възнаграждение на служителите²⁴.

Сред мерките за превенция могат да фигурират такива насочени към укрепване на персонала за преодоляване на чувството за безпомощност и изолация чрез насърчаване на споделянето на проблеми и организиране на систематични срещи за обсъждане на ежедневния дневен ред, теоретичните подходи, плановите за действие и възможностите. Силен подкрепящ механизъм е и предлагането на конструктивна обратна връзка относно обхвата на отговорностите и оценката на представянето, като се включат положителните аспекти и се изведат реалистични насоки за подобрене на изпълнението. Предоставяне на терапевтично обучение и информация за това как да се справят със специфични проблеми в специфични условия подкрепя емоционалната устойчивост и професионалното самочувствие, особено при надзирателите, които работят в силно динамична среда. Такива обучения следва да са насочени към справяне с прекомерен стрес, социална манипулация, негативизъм на затворниците и конфронтационно поведение. Ангажирането на ментори на работното място ще подкрепи и стимулира тази мярка. Силен ефект за превенция на професионалното прегаряне има и наемането на компетентен управленски персонал, който освен лидерска роля, ще подкрепя и ресоциализационната и рехабилитационна организационна култура.

Осигуряването на добра организация на работното пространство, включително помещения за служителите, където те могат да си починат, да се срещнат с колеги и да споделят своите размисли, както и редуцирането на бюрокрацията са фактори разпознати като ключови за превенция на стреса на работното място²⁵.

Работният стрес в затворите е фактор с дълбоки психологически и организационни последствия. Системната превенция и ранните интервенции са ключови за ограничаване на професионалното прегаряне и за запазване на здравето и ефективността на надзорно-охранителния състав в затворите.

Бърнаут синдромът, стресът на работното място и агресията са взаимосвързани и широко разпространени предизвикателства сред надзорно – охранителния състав в затворите, движени от системни стресови фактори и вътрешно напрежение. Решаването на тези проблеми изисква цялостен подход, който включва както индивидуална психологическа подкрепа, така и институционална реформа. Инвестирането в психичното

²³ Czekaj, 2015

²⁴ Гарланд (2002, стр. 117–119)

²⁵ Garland, 2002

здраве и професионалното благополучие на служителите от надзорно-охранителния състав и като цяло работещите в затворите, е не само етичен императив, но също така е от съществено значение за безопасността, функционалността и човечността на затворническите системи.

Използвана литература

Finn, P. (2000). *Addressing correctional officer stress: Programs and strategies*. U.S. Department of Justice.

Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Barton, S. M. (2002). The impact of job satisfaction on turnover intent: A test of a structural measurement model using a national sample of workers. *The Social Science Journal*, 39(2), 233–250. [https://doi.org/10.1016/S0362-3319\(02\)00100-3](https://doi.org/10.1016/S0362-3319(02)00100-3)

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

Schaufeli, W. B., & Peeters, M. C. W. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7(1), 19–48. <https://doi.org/10.1023/A:1009514731657>

Triplett, R., Mullings, J. L., & Scarborough, K. E. (1999). Examining the effect of work–home conflict on correctional officers: A closer look at the role of organizational commitment. *Criminal Justice and Behavior*, 26(4), 425–444. <https://doi.org/10.1177/0093854899026004003>

David Garland, *The Culture of Control: Crime and Social Order in Contemporary Society* (2002) <https://www.jstor.org/stable/i24495974>

D. Robinson, Porporino, & Simourd, *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, April (2000) https://www.researchgate.net/publication/249626784_Job_Satisfaction_of_Mental_Health_Professionals_Providing_Group_Therapy_in_State_Correctional_Facilities?enrichId=rgreq-96b515aeaae58f2567adab5e15845db5-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzI0OTYyNjc4NDtBUzoyMDc3MTIxODE4NTQyMjhAMTQyNjUzMzg1MTY5Ng%3D%3D&el=1_x_3&_esc=publicationCoverPdf

Maria Curie-Skłodowska University in Lublin. Faculty of Pedagogy and Psychology, Professional Burnout Among Correctional Officers – Risk and Protective Factors https://archive.org/details/dlibra.umcs.lublin.pl.czas19356_33_4_2020_11_39794/mode/2up?view=theater&ui=embed&wrapper=false

Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall

Maslach, C. (1993). Burnout: A Multidimensional Perspective. In W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Series in Applied Psychology: Social Issues and Questions (pp. 19-32). Philadelphia, PA: Taylor & Francis.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry : official journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.2031>

Maslach, C. (1993). Burnout: A Multidimensional Perspective. In W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Series in Applied Psychology: Social Issues and Questions (pp. 19-32). Philadelphia, PA: Taylor & Francis