



SYTUACJE TRUDNE I TRAUMATYCZNE W PRACY FUNKCJONARIUSZA WIĘZIENICTWA

DIFFICULT AND TRAUMATIC SITUATIONS IN THE WORK OF CORRECTIONAL OFFICERS

Ewa Mojs ²⁾, Agnieszka Nowogrodzka ²⁾

¹⁾ Prof. dr hab., Uniwersytet Medyczny im. Karola Marcinkowskiego w Poznaniu,
ul. Bukowska 70, 60-812 Poznań, Polska

Adres e-mail: ewamojs@ump.edu.pl
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4651-9444>

²⁾ por. mgr, Akademia Wymiaru Sprawiedliwości,
Instytut Społecznych Podstaw Penitencjarystyki
ul. Wiśniowa 50, 02-520 Warszawa, Polska

Adres e-mail: agnieszka.nowogrodzka@aws.edu.pl
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0036-4018>

Streszczenie

Sytuacja trudna jest różnie definiowana przez autorów zajmujących się tym zagadnieniem. Przede wszystkim wskazuje się jednak, że stanowią ją okoliczności, które przekraczają możliwości radzenia sobie osoby, a także wywołują u niej niechciane emocje, tj. gniew, lęk, czy złość. Mają one zwykle złożony charakter. Postrzeganie sytuacji jako trudnej jest kwestią indywidualną, gdyż zależy od doświadczeń, a także zasobów osoby, która uczestniczy w określonych okolicznościach. Praca w więziennictwie jest opisywana jako doświadczenie obciążające, wymagające wysokich kwalifikacji społecznych i emocjonalnych, a jednocześnie realizowane w trudnych warunkach izolacji. Funkcjonariusze Służby Więziennej pracują w ściśle określonych regulach, a powiązanie pracy z regulami i koniecznością przestrzegania przepisów wpływa na wysokie poczucie odpowiedzialności za wykonywane obowiązki. Wreszcie grupa osób skazanych i tymczasowo aresztowanych, to grupa, która domawia kryzysu sytuacyjnego, często przejawia trudności psychiczne, a także wysoki poziom demoralizacji. Tym samym środowisko pracy więziennika jest silnie obciążające. Badacze wskazują, że w sytuacjach trudnych, jednostki ich doświadczające nie pozostają bezradne. Człowiek znajdujący się w takich okolicznościach uruchamia strategie radzenia sobie, które pomagają przezwyciężyć daną okoliczność, bądź też takie, które umożliwiają lepsze poczucie się z doświadczanymi emocjami. Niemniej jakość, a także efektywność tych strategii zależy od świadomości podmiotu oraz zasobów, które on posiada. Z tego względu istotne jest rozszerzanie umiejętności radzenia sobie funkcjonariuszy poprzez rozwój ich samoświadomości oraz poprawę warunków pracy, tak aby mogli oni utrzymywać swój dobrobyt psychiczny i fizyczny na najwyższym poziomie.

Słowa kluczowe: Służba Więzienna, sytuacja trudna, emocje, stres, radzenie sobie

Abstract

A difficult situation is variously defined by authors dealing with this issue. Above all, it is indicated that difficult situations are circumstances that exceed a person's coping abilities and evoke unwanted emotions, such as anger, fear, or frustration. They usually have a complex nature. Perceiving a situation as difficult is an individual matter, as it depends on the experiences and resources of the person participating in specific circumstances.

Work in corrections is described as a burdensome experience, requiring high social and emotional qualifications, and at the same time, carried out in challenging conditions of isolation. Officers of the Prison Service work under strictly defined rules, and the connection between work and rules, as well as the need to comply with regulations, influences a high sense of responsibility for the duties performed. Finally, the group of convicted and temporarily arrested individuals is a group that experiences situational crises, often displays psychological difficulties, and a high level of demoralization. Thus, the prison officer's work environment is highly burdensome.

Researchers point out that in difficult situations, individuals experiencing them are not helpless. A person in such circumstances activates coping strategies that help overcome the given situation or those that enable a better sense of dealing with experienced emotions. However, the quality and effectiveness of these strategies depend on the subject's awareness and the resources they possess. Therefore, it is crucial to enhance the coping skills of officers through the development of their self-awareness and improvement of working conditions so that they can maintain their mental and physical well-being at the highest level.

Key words: safety, letter, document, pandemic, remote work, efficiency

Wprowadzenie

Pojęciem sytuacji trudnej posługujemy się powszechnie rozumiejąc ją jako taką w której pojawiają się trudności bądź problemy i nie mamy wystarczających zasobów aby ją rozwiązać. Z pewnością można też stwierdzić, że sytuacja trudna stanowi obciążenie emocjonalne dla podmiotu, wywołuje emocje negatywne – smutek, niepokój, złość czy gniew. Koncepcja sytuacji trudnych znalazła także swoje miejsce w badaniach i opracowaniach teoretycznych w psychologii. Jednym z badaczy zajmujących się tym tematem był Tadeusz Tomaszewski. W pracach tego autora można znaleźć opisy sytuacji normalnej i sytuacji trudnej. Pierwsza odwołuje się do ogólnie rozumianej statystyki doświadczenia. Zatem normalna sytuacja to taka, która jest znana podmiotowi, powtarza się w jego życiu a osoba w niej uczestnicząca „wie” czy ma opracowane strategie działania w niej. Zatem sytuacja normalna może być dla konkretnej osoby swoistą rutyną podczas gdy dla innej osoby ta sama sytuacja rutyną nie jest i dla niej może ta sytuacja być trudna – nie-normalna. W sytuacji normalnej nie zawodzą a raczej sprawdzają się stałe schematy działania, sytuacja normalna zatem zbytnio nie wymaga zaangażowania emocjonalnego czy też umysłowego do skutecznego działania, uzyskania pożądanego czy spodziewanego wyniku. Zatem można też stwierdzić, że praca zgodna z procedurami, uczenie się procedur, trzymanie się procedur prowadzące do spodziewanego i oczekiwanego na wstępie wyniku, powoduje, że sytuacje z początku nierutynowe, trudne, ulegają „normalizacji” i stają się normalne w miarę upływu czasu i powtarzania wspomnianych procedur [1]. Zatem wydaje się kluczowe, żeby w zadaniach, które nie stanowiły dotąd codziennego doświadczenia życiowego osób, dla ich skutecznego rozwiązania przygotowywać zestaw procedur i zapewnić ich systematyczne uczenie się, bądź też modyfikacją w związku ze zmianami warunków sytuacyjnych.

Główny zarys problemu i jego związku z ważnymi kwestiami naukowymi i praktycznymi

Zdaniem Tomaszewskiego określenie sytuacji (a więc relacji między człowiekiem i jego otoczeniem) jako normalnej lub jako trudnej musi być poprzedzone odpowiedzią na trzy pytania [2]

- Jakie są cechy zadania?
- Jakie są warunki realizacji zadania?
- Jakie są kompetencje wykonawcy zadania?

Zadania trudne, jak pisze Tomaszewski [2], to te, które mają złożony charakter. Oczywiście poziom trudności sytuacji zależy od kompetencji koniecznych do rozwiązania zadań, a także od tego, czy efekt realizacji zadania zależy tylko od nas czy też od innych osób i ich kompetencji. Zatem należy też podkreślić, iż sytuacje się ułatwiają, gdy wszystkie osoby zaangażowane w zadania cechuje wysoki poziom motywacji, kompetencji i odpowiedzialności. Ponadto „dookreśloność” efektów rozwiązania wspomnianej sytuacji trudnej także ją upraszcza, gdyż można wówczas weryfikować czy planowane efekty realizacji zadania mają realny charakter czy też nie. Warunki realizacji zadania również wpływają na trudność zakresie ich rozwiązania. Pokazują to sytuacje covidowe. Lekarze, pielęgniarki wiedzieli, że należy zachować bezpieczeństwo epidemiczne w kontakcie z zakażonymi, ale w początkowych fazach pandemii nie było stosownych środków ochrony osobistej: maseczek itp. Takie warunki powodowały, że jeszcze przy lęku przed następstwami zakażenia Covid 19, sytuacja opieki nad chorymi była ekstremalnie trudna. U wielu osób pojawiały się silne emocje negatywne, lęk, ale i poczucie wyczerpania [3]. Ponadto, pytanie o kompetencje osoby funkcjonującej w danej sytuacji to pytanie nie tylko o poziom ich sprawności koniecznych do wykonania zadań, ale także adekwatność kompetencji do sytuacji. Przykłady z czasów pandemii i ochrony zdrowia w tym czasie można mnożyć.

Tego typu uzgodnienia dotyczące rozpoznania warunków zaistnienia sytuacji trudnej mają swoje zastosowanie zarówno w odniesieniu do organizacji pracy, tworzenia adekwatnych warunków pracy, ale i opisu stanowisk pracy, jak i opisu adekwatnych kompetencji zawodowych niezbędnych do realizacji zadań. Te uzgodnienia dotyczą także pracy w więziennictwie. W tym kontekście bezdyskusyjny także wydaje się wniosek, że w sytuacjach zawodowych, gdzie mamy złożone sytuacje wymagające wielu kompetencji konieczne są opracowane procedury, algorytmy pracy jak i częste szkolenia w tym zakresie. Analizując sytuacje oceniane jako trudne – z kolei uwzględniając ich jakość, można stwierdzić, że trudne są te w których istnieje konflikt społeczny, takie, które stanowią dla człowieka zagrożenie, utrudniają zaspokojenie potrzeb czy też osiągnięcie zamierzonego celu. W opisywanych sytuacjach człowiek z reguły podejmuje aktywność umożliwiającą opanowanie, zlikwidowanie lub zredukowanie stresujących warunków ograniczających działanie. Ludzie różnie reagują na sytuacje trudne, ale zakres tych reakcji ma raczej charakter przewidywalny. Niewątpliwie zatem każda sytuacja trudna wywołuje stres, którego definicję będą przedstawiać w kolejnych rozdziałach. Podejmowane działania przez człowieka zatem mają na celu, z jednej strony rozwiązanie zadań a z drugiej łagodzenie

napięć związanych z oceną sytuacji ocenianej jako trudna. Stosowane przez ludzi w konkretnej sytuacji środki zaradcze nazywane są strategiami radzenia sobie bądź stanowią zestaw sposobów reagowania [4]. Korzystając z definicji badaczy można powiedzieć, że wszelkie poznawcze i behawioralne akty działania jednostki, zmierzające do rozwiązania sytuacji problemowej i złagodzenia przykrych stanów emocjonalnych, towarzyszących sytuacji trudnej, zwykło się nazywać radzeniem sobie w sytuacji trudnej [5].

Tadeusz Tomaszewski wspominany już specjalista od sytuacji trudnych wyróżnia ograniczenia/przeszkody/trudności obiektywne, których przyczyny lokowane są w cechach zadań lub w warunkach, w jakich zadania te są wykonywane oraz subiektywne, których źródła tkwią we właściwościach jednostki. Tomaszewski zakłada jednak, że obydwie grupy pozostają ze sobą we wzajemnym związku.

Tomaszewski jakościowo sprowadza wspomniane czynniki do pięciu klas [2]: deprywacji, przeciążenia, utrudnienia, konfliktu, zagrożenia.

Sytuacja deprywacji wiąże się z brakiem potrzebnych do normalnego życia zasobów (sytuacje deprywacji stymulacyjnej, emocjonalnej, poznawczej, czynnościowej w tym finansowej – możliwości zarobkowania), utrudniających zaspokojenie potrzeb jednostki, a mogących mieć charakter doraźny lub przewlekły w czasie. Taką sytuacją może być praca.

Sytuacja przeciążenia stanowi doświadczenie na granicy możliwości fizycznych, intelektualno-poznawczych lub emocjonalnych, przekraczających możliwości rozwojowe jednostki, a dotyczy realizacji zadań wymagających wysiłku w dłuższym czasie, powodując obniżenie poziomu wykonania zadania, zmęczenie, zniechęcenie lub wyczerpanie. Taką sytuacją o charakterze przeciążeniowym może być praca, również w Służbie Więziennej. Sytuacja utrudnienia wiąże się z pojawieniem się w toku czynności elementów zbędnych lub z brakiem elementów potrzebnych do ich wykonania, co dezorganizuje czynności orientacyjne, decyzyjne i wykonawcze (np. trudności informacyjne – brak informacji, społeczne – zakazy, nakazy, standardy społeczno-kulturowe, moralne – etyka, dekalog, psychologiczno-społeczne – wymagania otoczenia, presja czasu).

Sytuacje konfliktowe charakteryzują się występowaniem przeciwstawności, opozycji. Dotyczy ona zarówno sił fizycznych ale i nacisków społecznych, moralnych i światopoglądowych w polu aktywności jednostki. Konflikty mogą zatem dotyczyć środowiska w którym występują przeciwstawne wymagania, naciski, którym poddawana jest jednostka. Mogą także przybierać charakter intrapsychiczny – których doświadcza jednostka z związku z przeciwstawnymi naciskami, wartościami, motywami, które mogą działać jednocześnie. W określonym momencie, jednostka pragnie pewne cele realizować, ale mogą one pozostawać ze sobą w sprzeczności bądź wzajemnie się wykluczać albo też konflikt może powstać na podłożu wyboru różnych sposobów osiągnięcia tego samego celu. Konflikty ponadto mogą dotyczyć zbiorowości, grup społecznych, pomiędzy grupami czy też pomiędzy jednostką a grupą. Badacze wskazują, że konflikt to także zmagania, co najmniej dwóch, wzajemnie zależnych od siebie stron, które spostrzegają swoje cele jako sprzeczne, dostrzegają ograniczoną ilość dóbr i uznają, że druga strona przeszkadza w osiągnięciu ich własnych celów [6].

Zatem, podsumowując w przestrzeni osobistej i społecznej znajdujemy różne typy konfliktów:

- Konflikt intrapsychiczny (wewnętrzny) - jednostka musi wybierać pomiędzy dwoma sprzecznymi celami (obydwa cele są atrakcyjne bądź też nieatrakcyjne).
- Konflikt wartości - jego źródłem są wyobrażone lub faktyczne niezgodności systemów przekonań.
- Konflikt danych - brak informacji, niepełne lub błędne dane, niewłaściwe ich rozumienie lub interpretowanie przeszkadzają w podjęciu decyzji.
- Konflikt strukturalny - dotyczy np.: niejasno określonych ról, różnic w definiowaniu ról, ograniczonych zasobów, niesprawiedliwego podziału zadań i dóbr.
- Konflikt interesów - pojawia się wtedy, gdy zaspokojenie potrzeb przez jedną ze stron wiąże się z kosztem dla drugiej strony.

Block wskazując na cechy konfliktu dodaje, że występuje on jako konsekwencja faktycznie występujących różnic, którym należy zaradzić. Konflikt jest zatem zjawiskiem nieuchronnym, mającym neutralne bądź pozytywne zabarwienie, dotyczącym konkretnego problemu a nie osoby, jest także istotnym źródłem energii. Konflikt jest następstwem różnic nie zaś ich przyczyną [7]

Do najczęstszych przyczyn konfliktów zaliczyć można –

- niezaspokojone potrzeby
- błędy w komunikacji
- funkcjonowanie w określonej roli społecznej, wyznaczającej sposób zachowania i wpływającej na system wartości, spostrzeżenie itd.
- konieczność (potrzeba) podtrzymania pozytywnej samooceny - "wyjście z twarzą" z sytuacji sporu
- stereotypy
- mylne wyobrażenia
- błędy w postrzeganiu osób i sytuacji [7]

Źródłami konfliktów mogą być także informacje, wartości, poglądy, relacje, różnice charakterów, struktura organizacji czy po prostu sprzeczne interesy [7]

Kluczowe dla rozwiązania konfliktu jest jego rozpoznanie i zdefiniowanie jego istoty. Częstymi detektorami konfliktów są takie sposoby zachowań, które mogą być powodem pojawienia się sporu. Praktyka społeczna wskazuje, że zaliczyć do nich można:

- skupianie się na błędach drugiej osoby, z którą się pracuje;
- złośliwe i ironiczne komentarze dotyczące osoby lub działań, często w formie ukrytych, zawołowanych komunikatów;
- prowokowanie impulsywnych zachowań adwersarza;
- nadmierny formalizm we wzajemnych kontaktach, brak cierpliwości, sprzeczne często z deklarowaną formuła relacji;
- podkreślanie i koncentracja na różnicach i odrębnościach we wzajemnych relacjach;
- atakowanie przewidywanych (wyobrażonych) działań partnera;
- lekceważenie planów i propozycji drugiej osoby/współpracownika;
- brak zgody na jakiegokolwiek propozycje modyfikacji strategii, zachowań itp.;

- uparte trzymanie się własnego zdania - gwałtowna jego obrona w przypadku kontrargumentacji ze strony drugiej osoby;
- zarzucanie drugiej osobie złej woli, projekcje nieczystych intencji;
- przejawianie nieufności czy wrogości;
- gotowość do zachowań obronnych lub ofensywnych w kontakcie.

Znajomość detektorów jest przydatna w wykrywaniu konfliktu, który jeszcze się nie ujawnił ale i dla rozpoznania skutecznych strategii jego rozwiązania.

Sytuacje trudne w pracy funkcjonariuszy Służby Więziennej (SW)

Praca w więziennictwie porównując z innymi służbami mundurowymi, należy do najtrudniejszych i najbardziej obciążających emocjonalnie. Osoby tam zatrudnione realizują zadania określone w Kodeksie Karnym Wykonawczym i ustawie o Służbie Więziennej [8]. Powiązanie zasad i zadań pracy bezpośrednio z regulacjami prawnymi uruchamia silne poczucie odpowiedzialności, wymusza ściśle przestrzeganie procedur a z drugiej strony – pojawia się silne oczekiwanie społeczne – zapewnienia bezpieczeństwa obywatelom. Praca ta ponadto ze względu na warunki w jakich jest wykonywana, wyposażone w atrybuty izolacji, z zamknięciem, wiąże się z ograniczeniem, deprywacją. Funkcjonariusze zatem wykonują obowiązki związane z wysoką odpowiedzialnością związaną z bezpieczeństwem osób i powierzonym im mienia. W swojej pracy funkcjonariusz jest przede wszystkim reprezentantem instytucji, a nie własnej osoby. Zatem emocje pojawiające się podczas wykonywania obowiązków służbowych mimo że prawdziwe, muszą być pod stałą kontrolą. Funkcjonariusz bowiem w trakcie wykonywania obowiązków musi realizować różnego rodzaju zadania, które wynikają z charakteru służby – pracy opartej o zasady podległości służbowej, hierarchiczności, decyzyjności i dyspozycyjności opartej na ściśle określonych regulacjach prawnych. Tu nie ma miejsca na emocje modyfikujące decyzje ukierunkowane na osadzonych. A jeszcze z innej strony pojawiają się oczekiwania osadzonych – zrozumienia, empatii, wsparcia. Ta dychotomia, powoduje, że funkcjonariusze Służby Więziennej pozostają przez cały okres pracy zawodowej w grupie „podwyższonego ryzyka”, przeżywając długotrwałe, silne i negatywne stany emocjonalne, doświadczając silnego stresu, co w połączeniu z innymi czynnikami natury obiektywnej, organizacyjnej, uwarunkowaniami prawnymi przekłada się często na pojawienie się poważnych problemów zdrowotnych, głównie choroby odstresowe czy depresje [9].

Na przestrzeni lat prowadzone są badania dotyczące źródeł stresu w pracy w więziennictwie. Warto je przytaczać uwzględniając kontekst czasowy w jakim były realizowane.

Pomiankiewicz [10] wskazuje na źródła stresu w więziennictwie:

- negatywny odbiór społeczny zawodu więźniaka;
- brak szacunku ze strony osadzonych i przełożonych;
- niewłaściwe stosunki między działami służby;
- konflikty z przełożonymi, kolegami;
- konflikt ról;
- mobbing;
- brak poczucia bezpieczeństwa;
- brak satysfakcji z pracy;

- niskie uposażenie (przypadki podejmowania dodatkowej pracy w czasie przeznaczonym na odpoczynek);
- brak wsparcia ze strony przełożonych;
- autokratyczne zarządzanie;
- nastawienie przełożonych na krytykę i surową ocenę;
- poczucie niesprawiedliwości społecznej związane z nierównym obciążeniem obowiązkami;
- nadmierna biurokracja;
- konieczność realizacji przepisów, które nie uwzględniają realiów służby, a w szczególności deficytów kadrowych;
- poczucie niesprawiedliwości wynikające z wyczerpania kierownictwa na prawa osadzonych bez uwzględniania realiów służby;
- frustracje wynikające z niemożności skorzystania z urlopu wypoczynkowego w okresie letnim;
- konieczność stosowania środków przymusu bezpośredniego;
- wykonywanie zadań wykraczających poza zakres obowiązków;
- protekcjonalizm kadrowy;
- niemożność samorealizacji.

Wyżej wymienione czynniki nie są uporządkowane pod względem siły oddziaływania. Czynniki te tworzą indywidualną konstelację obciążeń, które w zależności od zasobów osobowych radzenia sobie, a także czynnikami osobowościowymi czy temperamentalnymi tworzą ryzyko kształtowania się zaburzeń sfery psychicznej [11]. Warto zwrócić uwagę także i na to, że część z tych czynników ma charakter modyfikowalny a część niemodyfikowalny. Rozpoznanie tych modyfikowalnych w danym miejscu pracy daje wspaniałą szansę dla tworzenia bardziej przyjaznego środowiska pracy, a także rozbudowywania różnego rodzaju form wsparcia dla pracowników. Odnosząc się do tego zagadnienia Poklek [12] podaje, że funkcjonariusze mają ograniczone wolności np. swoboda dysponowania swoim czasem prywatnym. Muszą liczyć się tym, że w każdej chwili są do dyspozycji w celach służbowych, co wpływa na uwzględnianie tego w ich codziennych planach, czy wspomnianych wyżej planach wakacyjnych. Wreszcie wpływa na pojawianie się u funkcjonariuszy stanu czuwania i trudności w doświadczeniu zrelaksowania. Podczas warsztatów przytaczanych przez autora [13] pracownicy SW definiowali sytuacje trudne najczęściej pojawiające się w ich pracy zawodowej. Uczestnicy opracowali „bank sytuacji trudnych”, które następnie posłużyły do przygotowania scenek sytuacyjnych. Do najczęstszych sytuacji trudnych, które pojawiały się podczas większości szkoleń o charakterze warsztatowym, Poklek zaliczył: odmowę osadzonego wyjścia z celi lub wejścia do celi, konflikty z osadzonym na tle podkulturowym, odmowę przyjęcia posiłku, próby nawiązania nielegalnych kontaktów i sytuacje korupcyjne, agresja w celi mieszkalnej, samouszkodzenia lub próby samobójcze, ujawnienie i zakwestionowanie niedozwolonych lub niebezpiecznych przedmiotów, sytuacje zagrażające życiu i zdrowiu itp. Można stwierdzić, że dotyczą głównie interakcji z osadzonym oraz braku okazywanego szacunku do pracy funkcjonariuszy SW, a także ich samych jako osób. Jadeszko [14] w najnowszych badaniach wskazuje także na takie obciążenia związane z pracą jak

dochodzenie podczas służby do sytuacji zagrażających życiu, zdrowiu czy dobrostanowi zarówno osadzonych, jak i osób pełniących służbę w szeregach SW. Codziennie pracownicy muszą liczyć się z różnymi zdarzeniami, jak np.: zachowania autoagresywne (głódówki czy pocięcia). Tu kluczowymi sposobami radzenia sobie z tymi sytuacjami jest doskonalenie umiejętności zawodowych – kompetencji psychologicznych i wypracowanie adekwatnych formuł komunikacji zabezpieczenie wsparcia emocjonalnego i merytorycznego dla pracowników.

Z kolei Jadeszko [14] podaje za danymi Centralnego Zarządu Służb Więziennych z 2021, iż w 2020 r. w zakładach karnych i aresztach śledczych odnotowano blisko 1600 zdarzeń nadzwyczajnych, w tym m.in.: 40 sytuacji, w których doszło do ucieczki lub samowolnego oddalenia się (najczęściej z zatrudnienia zewnętrznego) osób pozbawionych wolności; 107 prób samobójczych i 27 samobójstw; 128 czynnych napaści na funkcjonariuszy w czasie realizacji obowiązków służbowych; 2 zdarzenia dotyczące naruszenia porządku; 3 przypadki śmierci osadzonego lub ciężkiego uszkodzenia ciała osadzonego na skutek działania funkcjonariuszy lub innych osób; 3 zgwałcenia osób pozbawionych wolności; 18 sytuacji, w których ujawniono fakt znęcania się nad innymi osobami; 73 bójki/pobicia; 146 zgonów osadzonych; 24 miejscowe zagrożenia (w tym m.in. 10 pożarów) oraz 1022 ujawnienia przedmiotów niedozwolonych [15].

Badanie Ogińskiej-Bulik z 2008 r. wykazało, że poziom stresu wśród personelu więziennego mieści się w dolnych granicach 7 stena, jest to wynik powyżej przeciętnej. Osoby uczestniczące w badaniu — grupa 60 funkcjonariuszy Służby Więziennej — do największych stresorów w miejscu pracy zaliczyli: obciążenie psychiczne, brak nagród oraz zagrożenie życia i zdrowia [16].

Ogromnym problemem, a tym samym sytuacją trudną zarówno dla osadzonych jak i dla pracowników, jest wzrastająca liczba skazanych, która powoduje przepełnienie zwane zamiennie przeludnieniem. O tym wspomina Hołyst [17], zjawisko to ma miejsce wówczas, gdy liczba skazanych przekracza liczbę miejsc określoną w statystyce więziennej. Przeludnienie wywołuje brak poczucia bezpieczeństwa, zagrożenia, zarówno dla pracowników (bardzo mocno powiązane z ograniczeniem kontroli), jak i dla osadzonych, staje się przyczyną negatywnych zachowań skazanych w postaci: bójek, różnych form agresji, konfliktów, naruszania regulaminu. Nadmierne przeludnienie ponadto powoduje powstanie dużych kosztów psychologicznych takich jak zaburzenia nastroju, w tym depresje, wzrost lęków, silny stres. Do tych następstw sytuacji trudnej powiązanej z przeludnieniem należy jeszcze dołożyć wzrost zagrożenia chorobami zakaźnymi.

Jedną z trudnych sytuacji dla osób pracujących w więziennictwie jest jej odbiór społeczny. Służba Więzienna w porównaniu z innymi grupami mundurowymi, jak policja czy straż pożarna jest w bardzo niekorzystnej sytuacji. Z jednej strony oczywiście zapewnia izolację przestępców, co wzbudza poczucie bezpieczeństwa w społeczeństwie i takie jest oczekiwanie a z drugiej strony, trudno jej pochwalić się spektakularnymi akcjami, takimi jak ujęcia znanych i niebezpiecznych przestępców, jakie ma na przykład policja czy inne organizacje. Pracownicy służb więziennych pracują w ciszy, cisza oznacza, że nikt ze skazanych nie uciekł, nie popełnił samobójstwa czy czynu zakazanego podczas odbywania kary i nie doszło do żadnych wydarzeń nadzwyczajnych. Znane i obecne są z

kolei w przestrzeni publicznej – w prasie sytuacje i zachowania nieakceptowalne, nieskuteczne, agresywne. Powoduje to, że praca ich nie cieszy się powszechnym uznaniem społecznym. Służba zajmuje się ludźmi z marginesu, których utrzymuje w ryzach. Trudno na tym zbudować prestiż społeczny [18]. Badania Piotrowskiego wykazały, że nieco ponad połowa badanych funkcjonariuszy – 56% uważa, że Służba Więzienna ma często i bardzo często niski prestiż społeczny. Jedynie 14% osób badanych jest odmiennego zdania. Ponadto 30 % ankietowanych twierdzi, że niski prestiż występuje/dominuje czasami. Uzyskane wyniki zbieżne są danymi badania przeprowadzonego wśród funkcjonariuszy SW przez Machela i Zagórskiego [19]. Wynika z nich, że 158 spośród 217 „więzienników” uważa, że Służba Więzienna cieszy się niskim i bardzo niskim prestiżem społecznym. Funkcjonariusz więzienny pracuje w trudnych warunkach, z ludźmi niełatwymi w kontakcie. Katarzyna Samonek-Miazga [20], na podstawie badań nad postrzeganiem pracy w Służbie Więziennej jako trudnej i obciążającej, doszła do dość zaskakujących wniosków. Stwierdziła, że badani wychowawcy i funkcjonariusze działu ochrony nie spostrzegają jako szczególnie trudnych sytuacji związanych ze specyfiką ich pracy w więzieniu, np. takich, jak sytuacje związane z zagrożeniem zasady humanitarnego traktowania więźniów. Spostrzegają natomiast jako trudne sytuacje związane z organizacją pracy, przepisami regulującymi tę pracę, płacą, relacjami z kolegami i przełożonymi, a więc sytuacje, które mogą występować w każdym zakładzie pracy, nie tylko w zakładzie karnym. Można postawić tezę, że respondenci w mniejszym stopniu zwracali uwagę na zadania związane z resocjalizacją w swojej pracy, dlatego ta praca była oceniona jak każda inna „mundurowa”. Na podstawie analizy swoich badań Gordon [21] stwierdziła, że wychowawcy kwestionują obowiązujące regulacje prawne dotyczące postępowania z osobami popełniającymi przestępstwa. Najistotniejszy z punktu widzenia pracy resocjalizacyjnej jest pogląd wychowawców, że przepisy prawne wyposażają więźniów w nadmiar przywilejów. Tego typu pogląd jest niekorzystny także z punktu widzenia obowiązków zawodowych resocjalizacyjnych, może bowiem budować negatywne nastawienie do skazanych, a co za tym idzie, niechęć do podejmowania aktywności naprawczej. Ocena tego typu postaw oczywiście musi mieć charakter wielowątkowy, ale zapewne będzie wiązać się także z czynnikami obciążającymi organizacyjnymi działającymi w środowisku pracy (ograniczenia organizacyjne, przeludnienie i tym samym zbyt liczne grupy zajęciowe, a nawet niewystarczające szkolenia dla kadry), w tym także z organizacją pracy wychowawców i sposobem ich traktowania. Frustracja może także wynikać z odbioru społecznego i niedostatecznego doceniania pracy wychowawców [22]. Piotrowski [23] podaje, że w 2015 r. było ponad 1000 interwencji psychologicznych po zdarzeniach, które mogły być źródłem silnego stresu. Wśród sytuacji zawodowych, które są przyczyną silnego stresu, najczęściej wymieniano: napaść na funkcjonariusza lub obawę przed taką napaścią, ekspozycję na szkodliwy materiał biologiczny (wirusowe zapalenie wątroby typu B i A, tężec, grypę, gruźlicę), samobójstwo lub próbę samobójczą sadzonego, konieczność podjęcia reanimacji, udział w wypadku lub kolizji drogowej i wszczęcie postępowania wyjaśniającego [24]. W badaniach własnych ukierunkowanych na badanie empatii Lewicka i Pytka [25] ustaliły, że funkcjonariusze SW najwyższe wyniki uzyskali w wymiarze poznawczym empatii. Ci sami badacze wykazali, że pracownicy często przyjmują perspektywę innych ludzi, a czasami wyobrażają sobie emocje odczuwane przez nich,

także potrafią sobie wyobrazić i rozpoznać przeżywanie negatywnych emocji osadzonych. Jednakże jedynie, co czwarty funkcjonariusz cechował się niskim poziomem empatii emocjonalno-poznawczej. Zatem można stwierdzić na podstawie uzyskanych wyników, że badane osoby są częściej zdystansowane w pracy aniżeli wyczerpane emocjonalnie. Dystansowanie się jest jednym z objawów wypalenia zawodowego. Zatem można powiedzieć, że koszt emocjonalny pracy w zakładach zamkniętych jest wysoki bardzo i również może przyczyniać się do powstawania objawów wypalenia.

Strategie działania w sytuacjach trudnych

Psychologowie dokonują wielu prób opisanie i usystematyzowania charakterystycznych strategii działania ludzi w sytuacjach trudnych [26, 27]. Rozpoznanie sytuacji jako trudnej uruchamia z jednej strony emocje, zazwyczaj negatywne - strach, złość, buduje napięcie a z drugiej strony, refleksję ukierunkowaną na jej rozwiązanie. Próby systematyzacji sposobów radzenia sobie nie doprowadziły do jednoznacznych wniosków, trudno było także zbudować jedną systematyczną klasyfikację. W odniesieniu do wzbudzanych w sytuacji trudnej emocji zwyczajowo zwraca się uwagę na mechanizmy obronne osobowości. Mechanizmy obronne są definiowane jako reakcje psychiczne pojawiające się w sytuacjach wywołujących poczucie lęku i osobistego zagrożenia, nie tylko w sytuacjach trudnych ale także np. w odpowiedzi na wspomnienia wydarzeń w których pojawiły się silne emocje. Według psychoanalityków (konceptę mechanizmów obronnych stworzył Zygmunta Freud a rozwinęła Anna Freud) mechanizmy obronne umożliwiają zmniejszenie lub eliminację poczucia zagrożenia, lęku bez zmiany obiektywnej sytuacji, są zatem działaniem mentalnym a nie działaniem w rzeczywistości [28].

Działanie mechanizmów obronnych polega na pewnym zniekształceniu/deformacji obrazu rzeczywistości; czynność ta ma na celu uniknięcie zagrożenia, ale nie na usunięcie przyczyn. Łagodzą także stany emocjonalne bezpośrednio powiązane z doświadczeniem i tym samym pomagają uniknąć pewnej dezorganizacji psychicznej widocznej wtedy, kiedy afekt przeważa w doświadczeniu.

Badania nad zachowaniem w sytuacji frustracji, która stanowić może część sytuacji trudnych, doprowadziły Newcomba [29] do wyróżnienia dwóch grup reakcji na sytuacje sportretowane przez podmiot jako trudne:

- koncentrowanie się na celu, na poszukiwaniu rozwiązań, tego typu strategie wyrażane są w działaniu doprowadzającego do usunięcia przeszkody (znalezienia rozwiązania), bądź poszukiwaniu innych działań prowadzących do realizacji tego samego celu pomimo zauważalnych przeszkód bądź wyznaczenia alternatywnego celu i nowych strategii działania.
- koncentrowanie się na zapewnieniu własnego bezpieczeństwa, złagodzenia stanów emocjonalnych oraz obniżenia napięcia emocjonalnego, tego typu działania do pewnego stopnia odpowiadają mechanizmom obronnym, zarówno na poziomie mentalnym jak i uruchamiane są na poziomie zachowania.

Maruszewski [30] mówi o mechanizmach realistycznych i mechanizmach nierealistycznych radzenia sobie z sytuacjami trudnymi. Te realistyczne polegają na tym, że podmiot stara się osiągnąć stojący przed nim cel, pomimo trudności jak i towarzyszącemu działaniu napięcia emocjonalnego, te mechanizmy nierealistycznych aktywowane są wówczas gdy podmiot stara się złagodzić napięcie emocjonalne. Ossowski [31] kontynuując

myśl Tomaszewskiego w kontekście opisu sytuacji trudnych, wskazuje, że w takich sytuacjach podmiot może inicjować czynności ukierunkowane:

- zaspokojenie potrzeby,
- czynności ukierunkowane na rezygnację z zaspokojenia potrzeby; wśród nich wyróżnia oddalenie, milczenie, odwracanie uwagi od tematu trudnego, chęć skierowania rozmowy na inny temat, dystansowanie się w emocjach, ironiczny uśmiech i zbywanie półsłówkami, spowolnienie odpowiadania itp.

Teorie sytuacji trudnych i metod działania blisko powiązane są z transakcyjnymi koncepcjami stresu. Najbardziej znaną jest koncepcja Lazarusa i Folkmana [32], gdzie kluczowym elementem reakcji stresowej jest subiektywna ocena zarówno sytuacji jak i zasobów w danej sytuacji dostępnych podmiotowi. Zatem sama sytuacja, „wymusza” na jednostce podjęcie działań czyli reakcja na sytuację jest rozumiana jako transakcja pomiędzy jednostką a środowiskiem. Lazarus i Folkman uważają, że w dobrym radzeniu sobie z trudnymi sytuacjami dużą rolę odgrywają strategie zorientowane na problem, ale i strategie zorientowane na emocje. Strategie zorientowane na problem związane są z podejmowaniem działań dwojakiego rodzaju, z jednej strony budowane są działania nastawione na rozwiązanie problemu lub gdy nie jest to możliwe, na zmianę sytuacji, która uniemożliwia zaspokojenie potrzeb. Strategie ukierunkowane na emocje mogą mieć charakter mentalny bądź przybierać postać realnego działania ukierunkowane są na łagodzenie emocji towarzyszących sytuacjom trudnym, mają charakter „paliatywny”. Obie strategie mogą być niejako równocześnie uruchamiane w tej samej sytuacji.

Warto dodać jednakże, że część z tych strategii ma charakter adaptacyjny a część niekoniecznie. Można zatem łagodzić emocje różnymi sposobami, jednakże część z tych działań może zagrażać bezpieczeństwu osobistemu. Niekonstruktywnym sposobem radzenia sobie będzie także wycofanie (unikanie, nadużywanie alkoholu) i odwracanie uwagi (wprowadzanie nastroju zabawy, fantazjowanie). Strategią konstruktywną nakierowaną na łagodzenie emocji jest na przykład ruch, wysiłek fizyczny. Drugą strategią konstruktywną ukierunkowaną na problem jest próba jego rozwiązania, także na poziomie mentalnym, zbieranie i pozyskiwanie informacji, poszerzenie perspektyw, poszukiwanie wsparcia, korzystanie z różnorodnych dostępnych form wsparcia, rozpoznanie możliwości alternatywnych form działania. A jeśli podejmowane działania nie przynoszą pożądanego efektu – można konstruktywnie - zredefiniować cele życiowe uwzględniając dostępne zasoby [27].

Zatem radzenie sobie z sytuacjami trudnymi można kategoryzować odniesieniu do celu - rozwiązanie problemu, łagodzenie emocji czy też w kategoriach adaptacyjnych [33]. Działania mogą zatem przyjmować charakter:

- predyspozycyjny (styl działania w sytuacjach trudnych), w którym zakłada się, że każda jednostka wypracowuje na podstawie własnych doświadczeń, indywidualny i względnie stały styl radzenia sobie z sytuacjami problemowymi, czyli typowy dla niej wzorzec zachowania się w różnych sytuacjach. Wyznacza to i wyjaśnia występowanie różnic indywidualnych zakresie radzenia sobie, jednak nie decyduje o stałości zachowania w różnych sytuacjach trudnych, gdyż człowiek może zmieniać swój styl działania zależnie od oceny danej sytuacji;

- strategicznym (różne czynności podejmowane w konkretnej sytuacji); pojedyncze sposoby radzenia sobie z trudnościami, stanowiące elementarne składniki stylu i procesu radzenia sobie; zbiór sposobów zachowania aktywowanych w procesie radzenia sobie w konkretnej sytuacji stresowej; zazwyczaj są to nieświadome i automatycznie włączające się mechanizmy obronne osobowości, a także procesy fizjologiczne organizmu (mobilizacja hormonalna w warunkach stresu) oraz świadomie podejmowane działania, będące poznawczą i behawioralną reakcją na doświadczane trudności, podejmowaną w konkretnej sytuacji w celu redukcji napięcia emocjonalnego, rozwiązania problemu lub opanowania i redukcji stresujących warunków;
- procesualnym, dynamicznym, relacyjnym (ciąg czynności podejmowanych zależnie od sytuacji i zasobów podmiotowych); radzenie sobie traktowane jest jako proces trwający w czasie i przedłużający się poza obecną sytuację trudną o specyficzną dynamikę, determinowanej interakcją czynników podmiotowych i sytuacyjnych; proces radzenia sobie obejmuje zmieniające się w sposób ciągły wysiłki poznawcze i behawioralne, pozwalające jednostce odpowiednio reagować na pojawiające się wymagania zewnętrzne i wewnętrzne, oceniane przez nią jako obciążające lub przekraczające jej możliwości działania ale także pozwalający na jej poznawcze opracowanie budujące doświadczenie jednostki.

Warto podkreślić, że dla skutecznego radzenia sobie z sytuacjami trudnymi konieczne jest rozbudowywanie zasobów jednostki – od zdolności do autorefleksji, rozpoznawania stanów emocjonalnych i samoregulacji emocji po umiejętności rozpoznawania i korzystania z dostępnych źródeł i form wsparcia jak i rozwijanie umiejętności podejmowania decyzji i działania w oparciu o ocenę sytuacji. Każdy z tych elementów może zostać poddany treningowi lub być rozwijany w procesie psychoterapii oraz treningów interpersonalnych [34].

Podsumowanie

Praca w więziennictwie niewątpliwie stanowi znaczące obciążenie dla pracownika. Jednakże organizacja pracy, algorytmy postępowania, kształcenie ustawiczne ułatwiają tę pracę.

Do istotnych elementów, które powinny być doskonalone zaliczyć należy także umiejętności radzenia sobie ze stresem jak i rozwój regulacji emocji. Proponuje się także aby opieka psychologiczna dla pracowników była „wyprowadzona” poza miejsce pracy, tak aby czynniki emocjonalne związane ze wspólnymi doświadczeniami sytuacji trudnych ale i często relacjami towarzysko-społecznymi znacząco nie zakłócały procesu pomagania. Pomoc dla funkcjonariuszy powinna być realizowana przez wysoko wykształconych specjalistów wiedzą dotyczących funkcjonowania człowieka w warunkach kryzysowych. Istotne wydaje się również kształtowanie kultury organizacyjnej, która wspiera pracownika, a także systemu zarządzania ukierunkowanego na komunikację i redukcję stresu w miejscu pracy.

Bibliografia

1. Reykowski J., *Osobowość*, [w:] Maruszewski M., Reykowski J., Tomaszewski T. (red.), *Psychologia jako nauka o człowieku*, KiW, Warszawa, 1966.
2. Tomaszewski T., *Aktywność człowieka* [w:] Maruszewski M., Reykowski J., Tomaszewski T. (red.), *Psychologia jako nauka o człowieku*, KiW, Warszawa, 1966.
3. Ziarko M., Jasielska A., Stanisławska-Kubiak M., Daroszewski P., Samborski W., Mojs E., *Mental Health Outcomes Associated with COVID-19 Pandemic in a Group of Health Care Professionals*. *Journal of Behavioral Health Servis Resources*, 2022; 49(1).
4. Wrześniewski K. *Style, a strategie radzenia sobie ze stresem: problemy pomiaru* [w:] Heszten-Niejodek I. (red.) *Człowiek w sytuacji stresu*. Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice, 1996.
5. Kosińska-Dec K., Jelonkiewicz I., *Poczucie koherencji a style radzenia sobie*. *Psychologia Wychowawcza*, 1997.
6. Wilmot W.W., Hocker J.L., *Interpersonal conflict*. The McGraw-Hill Companies, Boston–New York–San Francisco–Toronto: 2007.
7. Block J.H., *Sex role identity and ego development*. JosseyBass, San Francisco, 1984.
8. Piotrowski, A., *Wizerunek medialny Służby Więziennej*. *Przegląd Więziennictwa Polskiego*, 2010.
9. Łuczak, E., *Sytuacje trudne w zakładach karnych i ich konsekwencje*. *Niepełnosprawność*, 2012; 8: 40-47.
10. Pomiankiewicz J., *Stres i wypalenie zawodowe funkcjonariuszy Służby Więziennej – uwarunkowania, przejawy, konsekwencje – zarys problemu*, *Przegląd Więziennictwa Polskiego*, 2010; 67/68: 47-60.
11. Łukaszewski, W., *Koncepcje sytuacji trudnych: krok naprzód czy krok wstecz?* *Czasopismo Psychologiczne – Psychological Journal*, 2015; 1: 33-38.
12. Poklek R. *Instytucjonalne i psychospołeczne aspekty więzienia*. Centralny Ośrodek Szkolenia Służby Więziennej, Kalisz, 2010.
13. [13] Poklek R. *Metody symulacyjne w kształceniu funkcjonariuszy Służby Więziennej na przykładzie kursu oddziałowych działu ochrony w dydaktyka zawodowa*. [w:] Stawicki R., *Dylematy i wyzwania*. Centrum Szkolenia Policji, Legionowo, 2015, s. 85-105.
14. Jadeszko M., *Emocje w codziennej pracy funkcjonariuszy jednostek penitencjarnych*. [w:] Szewczyk M., Grzesiak S., *Potencjał kadrowy Służby Więziennej w kontekście wykonywanych zadań służbowych*: Szkoła Wyższa Wymiaru Sprawiedliwości, Warszawa, 2022.
15. Centralny Zarząd Służby Więziennej, *Roczna informacja statystyczna* <https://www.sw.gov.pl/assets/75/75/32/23899642353949621fad5eb978ce3f2713c4aeba.pdf> (24 września 2023, data ostatniego dostępu).
16. Ogińska-Bulik N., *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Źródła – Konsekwencje – Zapobieganie*. Difin, Warszawa, 2006.
17. Hołyst B., *Przepelnienie więzień. Aspekty kryminologiczne i penitencjarne* [w:] Hołyst B., Ambrozik W., Stępiak P. (red.), *Więziennictwo nowe wyzwania, II Kongres Penitencjarny*, Warszawa, 2001.
18. Orlicz M., *Politycy sobie, a praktycy w rozkroku*, *Forum Penitencjarne*, 2007.

19. Machel H., Zagórski J., *Kadra więzienna – stan obecny, potrzeby pozycja zawodowa i społeczna* [w:] Szałański J. (red.) *Wina – kara – nadzieja – przemiana*, COSSW, Warszawa, 1998.
20. Samonek-Miazga K., *Sytuacje trudne w pracy funkcjonariuszy Służby Więziennej*, Przegląd Więziennictwa Polskiego, 2004.
21. Gordon M., *Osobowość wychowawców i ich postawy wobec zadań resocjalizacyjnych*, Przegląd Więziennictwa Polskiego, 2015; 88.
22. Nowogrodzka A., Kulawik K., *Realizacja ustawowych zadań Służby Więziennej a warunki pełnienia służby przez funkcjonariuszy Służby Więziennej* [w:] Szewczyk M., Grzesiak S. (red.) *Potencjał kadrowy Służby Więziennej w kontekście wykonywanych zadań służbowych*, Szkoła Wyższa Wymiaru Sprawiedliwości, Warszawa, 2022, s. 15-31.
23. Piotrowski A., *Samoocena stanu zdrowia, wypadki w trakcie służby i profilaktyka stresu zawodowego w służbie więziennej*, *Medycyna pracy*, 2018; 69(4): 425-438.
24. Urlińska M.M., Urlińska M., *Funkcjonariusz służby więziennej – obszary problemów wpisanych w rolę społeczną*. *Paedagogia Christiana*, 2015; 36(2):125-142.
25. Lewicka-Zelent A., Pytko A., *Empatia i wypalenie zawodowe u pracowników Służby Więziennej*, *Praca Socjalna*, 2020; 35(6): 99-116.
26. Borecka-Biernat D., *Kwestionariusz strategii radzenia sobie młodzieży w sytuacji konfliktu społecznego*, *Psychologia Wychowawcza*, 2012; 44(1-2): 86-118.
27. Zboina B., Kałdon B., Pacian A., Bakalarz-Kowalska B., *Kryzysy w starości w ujęciu pedagogicznym*, *Forum Pedagogiczne*, 2012; 1.
28. Freud Z., *Wstęp do Psychoanalizy*, Książka i Wiedza, Warszawa, 1957
29. Newcomb T., *Dwa typy nastawienia wobec przyjaciół* [w:] Malewski A. (red.) *Zagadnienia psychologii społecznej*, PWN, Warszawa 1962
30. Maruszewski T. *Mechanizmy radzenia sobie ze stresem a samoocena i poziom lęku*, *Przegląd Psychologiczny*, 3 (1976): 345-358.
31. Ossowski R., *Funkcjonowanie inwalidów wzrokowych w trudnych sytuacjach zawodowych*. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej w Bydgoszczy, Bydgoszcz, 1979.
32. Lazarus R., Folkman S., *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer, New York, 1984
33. Łukaszewski W., *Reakcje na rozbieżność informacji*. Państwowe Wydawn. Naukowe, Warszawa, 1976.
34. Michalska-Leśniewicz M., Gruszczyński W. *Czynniki psychologiczne w depresji*, *Psychiatria*, 2010; 7(3): 95-103.