

Ewa Sygit-Kowalkowska¹
Magdalena Weber-Rajek²
Martyna Herkt³
Roman Ossowski⁴

WYPALENIE ZAWODOWE U FUNKCJONARIUSZY SŁUŻBY WIĘZIENNEJ. ROLA OSOBOWOŚCI I WYBRANYCH CECH ZAWODOWYCH

BURNOUT IN OFFICERS OF THE PRISON SERVICE UNITS.
THE ROLE OF PERSONALITY AND SELECTED PROFESSIONAL CHARACTERISTICS

¹ Uniwersytet Kazimierza Wielkiego / Kazimierz Wielki University, Bydgoszcz, Poland
Wydział Pedagogiki i Psychologii, Instytut Psychologii, Zakład Psychologii Organizacji i Zarządzania / Department of Pedagogy and Psychology, Institute of Psychology, Department of Psychology of Organization and Management

² Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu / Nicolaus Copernicus University in Toruń, Toruń, Poland
Collegium Medicum im. Ludwika Rydygiera w Bydgoszczy, Wydział Nauk o Zdrowiu, Katedra Fizjoterapii, Zakład Podstaw Fizjoterapii / Ludwik Rydygier Collegium Medicum in Bydgoszcz, Faculty of Health Sciences, Department of Physiotherapy, Division of Principles of Physiotherapy

³ Option One, Warszawa, Poland

⁴ Uniwersytet Kazimierza Wielkiego / Kazimierz Wielki University, Bydgoszcz, Poland
Wydział Pedagogiki i Psychologii, Instytut Psychologii, Zakład Psychologii Ogólnej i Psychologii Zdrowia / Department of Pedagogy and Psychology, Institute of Psychology, Department of General Psychology and Health Psychology

STRESZCZENIE

Wstęp: Badacze wypalenia zawodowego wskazują na jego 3 zasadnicze źródła – strukturę osobowości, specyfikę relacji interpersonalnych i czynniki organizacyjne. Celem niniejszych badań była ocena występowania zjawiska wypalenia zawodowego, charakterystyka osobowościowa funkcjonariuszy służby więziennej i określenie predyktorów wypalenia zawodowego w tej grupie zawodowej. **Materiał i metody:** Badania przeprowadzono wśród funkcjonariuszy służby więziennej, których podzielono na 2 grupy – pracujących w bezpośrednim kontakcie z osadzonymi i pracowników administracji zakładu karnego. W badaniu wykorzystano następujące narzędzia: Inwentarz Osobowości NEO-FFI (Five Factor Inventory – inwentarz pięcioczynnikowy) i Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego (Link Burnout Questionnaire – LBQ). **Wyniki:** Analiza cech osobowości w badanej grupie wykazała wysokie nasilenie cechy neurotyczności, ekstrawersji, otwartości, ugodowości i sumienności. Jednocześnie najwyższe wyniki uzyskano w zakresie ekstrawersji, najniższe w zakresie sumienności. Poziom wypalenia zawodowego w obu badanych grupach mieści się w górnej granicy wyników przeciętnych, bez istotnych statystycznie różnic między grupami. Wyniki niniejszych badań wykazały, że osoby pracujące w bezpośrednim kontakcie z osadzonymi doświadczają większych rozczarowań i wyczerpania psychofizycznego w pracy. Analizy pokazały, że wraz ze wzrostem stażu pracy rośnie poziom wyczerpania i rozczarowania u badanych pracowników. Wykazano również, że predyktorem skuteczności jest poziom neurotyzmu, ekstrawersji i ugodowości. **Wnioski:** Poziom wypalenia zawodowego w badanej grupie mieści się w górnej granicy wyników przeciętnych. Cechy osobowości stanowią istotny wyznacznik rozwoju objawów wypalenia zawodowego u funkcjonariuszy penitencjarnych, a ich rola zmienia się wraz z upływem lat przepracowanych w służbie więziennej. Stanowisko pracy różnicuje stopień doświadczania symptomów wypalenia zawodowego. Med. Pr. 2017;68(1):85–94

Słowa kluczowe: wypalenie zawodowe, stres zawodowy, służba więzienna, funkcjonariusze służby więziennej, pięcioczynnikowy model osobowości, predyktory wypalenia zawodowego

ABSTRACT

Background: The researchers involved in the studies of burnout indicate its 3 sources: the structure of the personality, the specificity of interpersonal relationships, and the organizational factors. The aim of this study was to evaluate the occurrence of burnout and personality characteristics of prison officers, as well as to determine predictors of burnout in this occupational group. **Material and Methods:** The study was conducted among prison officers, who were divided into 2 groups, the officers working in direct contact with prisoners (group I) and those employed in the prison administration (group II). The study used 2 tools: NEO-Five Factor Inventory (NEO-FFI) and Link Burnout Questionnaire (LBQ). **Results:** Analysis of personality traits in the study group showed high severity traits of neuroticism, extraversion, openness, agreeableness and conscientiousness. However, the best results were obtained in terms of extraversion and the lowest in the range of conscientiousness. The level of burnout in both groups was found to be within the upper limit of the average results, without statistically significant differences between the groups. The results showed that people working in direct contact with prisoners experience greater disappointments and psychophysical exhaustion at work. The analyses showed that the level of exhaustion and disappointment of the employees surveyed increases with increasing seniority. It was also shown that the level of neuroticism, extraversion and agreeableness is

the predictor of effectiveness. **Conclusions:** The level of burnout in the study group falls within the upper limit of the average results. Personality traits are an important determinant for the development of symptoms of burnout in the penitentiary officers, and their role changes over the years of continuous prison service. The position at work diversifies the degree of experiencing symptoms of burnout. *Med Pr* 2017;68(1):85–94

Key words: burnout, occupational stress, prison service, prison officer, Big Five, burnout predictors

Autorka do korespondencji / Corresponding author: Ewa Sygit-Kowalkowska, Uniwersytet Kazimierza Wielkiego, Wydział Pedagogiki i Psychologii, Instytut Psychologii, Zakład Psychologii Organizacji i Zarządzania, ul. Staffa 2, 85-867 Bydgoszcz, e-mail: ewasygit@gmail.com
Nadesłano: 20 kwietnia 2016, zatwierdzono: 7 czerwca 2016

WSTĘP

Wypalenie zawodowe jest zjawiskiem mogącym występować w miejscu pracy i stanowi jedną z negatywnych psychologicznych konsekwencji niezmodyfikowanego stresu zawodowego [1]. Definicje stworzone na przestrzeni ostatnich 40 lat wskazują m.in., że jest to „stan zmęczenia, czy frustracji wynikający z poświęcenia się jakiejś sprawie, co nie przyniosło oczekiwanej nagrody” [2], „może wystąpić u osób pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób” [2], a „jest spowodowany przez długotrwałe zaangażowanie w sytuację, które są obciążające pod względem emocjonalnym” [3].

Badacze wypalenia zawodowego wskazują na jego 3 zasadnicze źródła: strukturę osobowości, specyfikę relacji interpersonalnych i czynniki organizacyjne [4,5]. Obszerną analizę czynników wpływających na powstanie wypalenia zawodowego przeprowadzili Erenkfeit i wsp. [6]. Jej wyniki pokazują, że wyższy poziom wypalenia obserwuje się u osób młodszych, emocjonalne wyczerpanie pojawia się częściej u kobiet, mężczyźni uzyskują wyższe wyniki w skali depersonalizacji, rzadziej zjawisko to występuje u osób będących w związku i u osób z niższym wykształceniem. Do czynników osobowościowych wpływających na rozwój wypalenia zawodowego należą m.in. niski poziom odporności psychicznej, bierność, zewnętrzne poczucie umiejscowienia kontroli, unikowe radzenie sobie ze stresem, niska samoocena, wysoki poziom neurotyczności i lęku, wysoka reaktywność oraz silna motywacja do pracy.

Grunt-Mejer [7] przytacza, że istnieją 3 szczególnie istotne cechy osobowościowe z tzw. wielkiej piątki (Big Five – 5-czynnikowy model osobowości autorstwa Costy i McCrae’a), które są przydatne w przewidywaniu stopnia i szybkości wypalenia zawodowego. Tymi cechami są neurotyzm (powiązany z niską wiarą we

własne możliwości i oczekiwaniem najgorszego), introvertyzm (zamknięcie się w sobie, emocjonalne izolowanie się od innych prowadzące do zmniejszonego wsparcia społecznego w stresujących sytuacjach) i niski poziom otwartości na doświadczenie (skutkujący mniej adaptacyjnymi strategiami radzenia sobie z problemami).

Funkcjonariusze służby więziennej (SW) wykonują swoje obowiązki zawodowe w szczególnych warunkach (areszcie śledczym, zakładzie karnym). Jak wskazuje Szymanowski [8] na podstawie danych statystycznych Rady Europy (Council of Europe Annual Penal Statistics, SPACE I, Survey 2010) – w grupie 30 państw europejskich największa liczba osadzonych występuje w krajach postsocjalistycznych, do których zalicza się również Polska. Liczba osadzonych w polskich zakładach karnych wynosi 71 800, natomiast zawód funkcjonariusza więziennictwa wykonuje w naszym kraju 27 099 osób (dane z 2015 r. [9]).

Służba więzienna to formacja dyspozycyjna, opierająca się na rozkazach, konfrontująca pracowników ze zdarzeniami silnie stresującymi oraz zagrażającymi zdrowiu i życiu. Swoją służbę funkcjonariusze pełnią w zamknięciu, pod ścisłą, sformalizowaną kontrolą ustanowioną przez przełożonych [10]. W literaturze przedmiotu wymienia się wiele stresogennych czynników w pracy penitencjarnej, do których należą: przeciążenie obowiązkami zawodowymi, agresja ze strony osadzonych, konflikt i niejasność ról, stopień niepewności co do pracy i przyszłej kariery, niewystarczające umiejętności i zdolności, niski poziom partycypacji decyzji, nieodpowiedni przepływ informacji między działami jednostki, niespójne lub niejasne komunikaty, autorytarny charakter relacji z przełożonymi lub współpracownikami oraz konflikty między nimi i konflikt rodzina–praca [11–14]. Według Johnson i wsp. [15] zawód funkcjonariusza służby więziennej jest profesją, której wykonywanie

wiąże się ze znacząco pogorszonym stanem zdrowia zarówno fizycznego, jak i psychicznego.

Celem analizy była ocena występowania zjawiska wypalenia zawodowego w grupie funkcjonariuszy służby więziennej oraz sprawdzenie, czy rodzaj zatrudnienia, staż pracy w SW i wymiary osobowości są istotnymi statystycznie predyktorami poszczególnych wymiarów wypalenia zawodowego. W tym celu zastosowano ogólne modele liniowe, gdzie rodzaj zatrudnienia był zmienną kategoryjną, a staż pracy w SW i wymiary osobowości były zmiennymi ilościowymi.

MATERIAŁ I METODY

Badania przeprowadzono wśród funkcjonariuszy zakładu karnego dla recydywistów w Kamińsku na podstawie pisemnej zgody dyrektora tej placówki. Ankiety wypełniło 60 funkcjonariuszy (49 mężczyzn, 11 kobiet) w wieku 20–50 lat. Wszyscy badani byli pracownikami służby więziennej (SW):

- grupa I (N = 30) – funkcjonariusze (28 mężczyzn, 2 kobiety), którzy mają bezpośredni kontakt z osadzonymi (wychowawcy i pracownicy działu ochrony),
- grupa II (N = 30) – funkcjonariusze (21 mężczyzn, 9 kobiet), którzy nie mają bezpośredniego kontaktu z osadzonymi, pracujący w administracji zakładu karnego.

Ankiety badawcze były pozostawione w ogólnodostępnych pomieszczeniach. Do ankiet dołączono opis i cel badania oraz pisemną prośbę o ich wypełnienie i wrzucenie do specjalnie przygotowanej na ten cel urny. W piśmie przewodnim poinformowano, że ankiety są całkowicie anonimowe, a ich wyniki będą użyte wyłącznie do celów naukowych. Sposób zebrania danych spowodował, że nie była to próba losowa, ponieważ ankietę wypełniły osoby zainteresowane. Ten sposób zbierania danych był optymalny ze względu na zachowanie ich całkowitej poufności i anonimowości, ale jednocześnie ograniczał wartość uzyskanych wyników.

W badaniu wykorzystano następujące narzędzia: Inwentarz Osobowości NEO-FFI (Five Factor Inventory – inwentarz pięcioczynnikowy) Costy i McCrae'a i Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego (Link Burnout Questionnaire – LBQ).

Inwentarz Osobowości NEO-FFI

Inwentarz Osobowości NEO-FFI autorstwa Costy i McCrae'a w polskiej adaptacji Zawadzkiego

i wsp. [16] służy do badania 5 głównych wymiarów osobowości:

- neurotyczności – czynnika, który odzwierciedla przystosowanie emocjonalne vs emocjonalne niezrównoważenie i określa skłonność do doświadczania negatywnych emocji;
- ekstrawersji – opisującej ilość i jakość interakcji społecznych oraz zdolność do przeżywania pozytywnych emocji, poziom energii i aktywności;
- otwartości na doświadczenia – wymiaru, który charakteryzuje skłonność do poszukiwania i pozytywnego oceniania życiowych doświadczeń, a także ciekawość poznawczą i tolerancję nowości;
- ugodowości – opisującej pozytywne vs negatywne nastawienie do ludzi;
- sumienności – odzwierciedlającej stosunek do pracy, stopień zorganizowania, wytrwałości i motywacji w działaniach ukierunkowanych na cel.

Do każdego z pytań jest przyporządkowanych 12 pozycji testowych. Wynik uzyskany w każdym z wymiarów może wynosić 0–48 pkt. Wyniki surowe zamienia się na wartości stenowe, gdzie 1–3. sten to wynik niski, a 7–10. sten to wynik wysoki.

Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego (LBQ)

Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego jest opracowaną przez Jaworowską [17] polską adaptacją włoskiego kwestionariusza Link Burnout Questionnaire (LBQ) autorstwa Santinello. Konfirmacyjna analiza czynnikowa pokazała, że struktura LBQ w polskiej adaptacji jest równoważna strukturze wersji oryginalnej. Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego (LBQ) znormalizowano w próbach (N = 995) reprezentujących 5 grup zawodowych, w których może ujawniać się zespół wypalenia zawodowego (nauczyciele, pielęgniarki, lekarze, terapeuci i przedstawiciele służb mundurowych – policjanci i funkcjonariusze służby więziennej).

Normy opracowano oddzielnie dla każdej z grup. Zgodność wewnątrzna skal (α Cronbacha) dla służb mundurowych (N = 166) przedstawia się następująco: Wyczerpanie psychofizyczne – 0,81, Brak zaangażowania w relacje z klientami – 0,73, Poczucie braku skuteczności zawodowej – 0,56, Rozczarowanie – 0,85. Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego (LBQ) składa się z 24 pozycji, które mają postać stwierdzeń opisujących odczucia osoby badanej dotyczące jej pracy zawodowej.

Osoba badana udziela odpowiedzi na 6-stopniowej skali, na której kolejne punkty odnoszą się do częstości,

z jaką pojawiają się odczucia (np. codziennie, nigdy, rzadko, raz lub więcej razy w miesiącu, kilka razy w tygodniu, mniej więcej co tydzień). Test LBQ pozwala na zbadanie 4 wymiarów, z których każdy ma 2 przeciwstawne bieguny. Wyróżnia się wymiar psychofizyczny (bieguny Wyczerpanie–Energia), wymiar relacji (Brak Zaangażowania – Zaangażowanie), wymiar kompetencji zawodowych (Brak Skuteczności – Skuteczność), wymiar oczekiwań egzystencjalnych (Rozczarowanie–Satysfakcja).

Kwestionariusz ma normy dla 5 grup zawodowych, m.in. dla służb mundurowych. Steny 1–3. są interpretowane jako wyniki niskie (wskazujące na brak objawów), 4–7. jako przeciętne (wskazujące na możliwość występowania problemów), natomiast 8–10. wskazują na wysoki poziom wypalenia.

W analizie statystycznej wykorzystano program Statistica 12.0. Wybór testu statystycznego był warunkowany spełnieniem podstawowych jego założeń, tj. zgodności rozkładów badanych zmiennych z rozkładem normalnym, które zweryfikowano testem Shapiro-Wilka. Ponieważ zmienne nie spełniały założeń rozkładu normalnego, wybrano testy nieparametryczne. Do porównania wyników między badanymi grupami zastosowano test Manna-Whitneya. Związek między analizowanymi zmiennymi badano przy użyciu testu korelacji rho Spearmana. W celu określenia istotnych statystycznie predyktorów wypalenia zawo-

dowego zastosowano ogólny model liniowy. Za poziom istotności przyjęto $p < 0,05$.

WYNIKI

W pierwszym etapie badań w obu grupach przeanalizowano wyniki wypalenia zawodowego, a następnie porównano je między grupami. Oparto się na podręcznikowych normach stenowych dla skali teoretycznej. Wyniki przedstawiono w tabeli 1.

Analiza wartości stenowych w zakresie wszystkich składowych wypalenia w badanych grupach pokazuje, że mieszczą się one w górnej granicy wyników przeciętnych, bez istotnych statystycznie różnic między grupami.

W kolejnym etapie badań, posługując się normami stenowymi dla kwestionariusza NEO-FFI, w obu badanych grupach analizie poddano cechy osobowości. Wyniki przedstawiono w tabeli 2.

Przeprowadzając analizę cech osobowości w obu badanych grupach, wykazano wysokie nasilenie neurotyczności, ekstrawersji, otwartości, ugodowości i sumienności. Jednocześnie najwyższe wyniki uzyskano w zakresie ekstrawersji, a najniższe – w zakresie sumienności.

Kolejny etap badań to próba odpowiedzi na pytanie, czy stanowisko pracy, staż pracy i wymiary osobowości są istotnymi statystycznie predyktorami

Tabela 1. Wypalenie zawodowe wśród funkcjonariuszy służby więziennej w Polsce – mających bezpośredni kontakt z osadzonymi (grupa I, N = 30) i pracujących w administracji zakładu karnego (grupa II, N = 30)

Table 1. Burnout among prison officers in Poland, including those who have direct contact with prisoners (group I, N = 30) and those working in the prison administration (group II, N = 30)

| Składowe wypalenia zawodowego (LBQ) Components of burnout (LBQ) | min.–maks. min.–max | M±SD | P | test Manna-Whitneya U Mann-Whitney test |
|--|------------------------|-----------|-------|--|
| Wyczerpanie / Exhaustion | | | 0,296 | -1,044 |
| grupa I / group I | 3–10 | 7,03±1,65 | | |
| grupa II / group II | 5–10 | 7,03±1,56 | | |
| Zaangażowanie / Involvement | | | 1,000 | 0,000 |
| grupa I / group I | 3–9 | 6,46±2,06 | | |
| grupa II / group II | 5–9 | 6,83±1,28 | | |
| Skuteczność / Effectiveness | | | 0,624 | -0,489 |
| grupa I / group I | 4–10 | 6,13±2,22 | | |
| grupa II / group II | 4–10 | 5,86±1,81 | | |
| Rozczarowanie / Disappointment | | | 0,157 | -1,414 |
| grupa I / group I | 5–9 | 7,80±1,21 | | |
| grupa II / group II | 6–10 | 7,60±1,24 | | |

LBQ – Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego / Link Burnout Questionnaire.

min. – wartość minimalna / minimal value, maks. – wartość maksymalna / max – maximal value, M – średnia / mean, SD – odchylenie standardowe / standard deviation.

Tabela 2. Analiza cech osobowości wśród funkcjonariuszy służby więziennej w Polsce – mających bezpośredni kontakt z osadzonymi (grupa I, N = 30) i pracujących w administracji zakładu karnego (grupa II, N = 30)

Table 2. Analysis of personality traits among prison officers in Poland, including those who have direct contact with prisoners (group I, N = 30) and those working in the prison administration (group II, N = 30)

| Cechy osobowości Personality traits | M±SD | min.–maks. min.–max |
|--|-----------|------------------------|
| Neurotyczność / Neuroticism | | |
| grupa I / group I | 8,23±0,93 | 7–10 |
| grupa II / group II | 8,06±1,36 | 6–10 |
| Ekstrawersja / Extraversion | | |
| grupa I / group I | 9,23±1,10 | 7–10 |
| grupa II / group II | 9,70±0,65 | 8–10 |
| Otwartość / Openness | | |
| grupa I / group I | 8,83±1,20 | 6–10 |
| grupa II / group II | 8,56±0,97 | 7–10 |
| Ugodowość / Amicability | | |
| grupa I / group I | 7,33±1,06 | 6–10 |
| grupa II / group II | 6,96±0,92 | 6–10 |
| Sumienność / Scrupulousness | | |
| grupa I / group I | 7,73±1,77 | 5–10 |
| grupa II / group II | 7,93±1,22 | 6–10 |

Skróty jak w tabeli 1 / Abbreviations as in Table 1.

poszczególnych wymiarów wypalenia zawodowego. W tym celu przeprowadzono ogólne modele liniowe, gdzie stanowisko pracy było zmienną kategoryjną, a staż pracy i wymiary osobowości były zmiennymi ilościowymi.

Wyczerpanie

W celu sprawdzenia, czy stanowisko pracy, staż pracy i wymiary osobowości są istotnymi statystycznie predyktorami poziomu wyczerpania, u badanych pracowników przeprowadzono ogólny model liniowy. Zastosowano metodę krokową w celu wyprowadzenia modelu jedynie z istotnymi predyktorami. Model okazał się istotny statystycznie: $F(2, 57) = 12,32, p < 0,001$. Wprowadzono do niego 2 zmienne – staż pracy i stanowisko pracy. Wyniki analizy przedstawiono w tabeli 3.

Model wyjaśnił 27,7% zaobserwowanej wariancji zmiennej zależnej (skorygowane $R^2 = 0,277$). Można więc stwierdzić, że stanowisko pracy i staż pracy są istotnymi predyktorami poziomu wyczerpania u badanych pracowników. W przypadku stanowiska pracy wykazano, że u osób pracujących w bezpośrednim kontakcie z osadzonymi (średnia (mean – M) = 7,63)

Tabela 3. Wynik ogólnego modelu liniowego dla predykcji wymiaru wyczerpania wśród funkcjonariuszy służby więziennej w Polsce – mających bezpośredni kontakt z osadzonymi (grupa I, N = 30) i pracujących w administracji zakładu karnego (grupa II, N = 30)

Table 3. The results of the general linear model for predicting the dimension of exhaustion among prison officers who have direct contact with prisoners (group I, N = 30) and those working in the prison administration (group II, N = 30)

| Predyktor Predictor | ϕ | p | B |
|------------------------------|--------|---------|-------|
| Stała / Permanent | 118,19 | < 0,001 | 4,64 |
| Stanowisko pracy / Workplace | 16,60 | < 0,001 | 1,47* |
| Staż pracy / Seniority | 12,63 | 0,001 | 0,66 |

ϕ – test Fishera / Fisher test, B – współczynnik regresji / regression coefficient.

* W przypadku stanowiska pracy porównania wykazały, że osoby pracujące w bezpośrednim kontakcie z osadzonymi (średnia (mean – M) = 7,63) mają wyższy poziom wyczerpania niż osoby pracujące bez takiego kontaktu (M = 6,4). W przypadku stażu pracy odnotowano dodatnią relację z poziomem wyczerpania, co oznacza, że wraz ze wzrostem stażu pracy wzrasta poziom wyczerpania u badanych pracowników / The job comparison showed that those working in direct contact with prisoners (M = 7.63) experience higher levels of exhaustion than those working with no contact with prisoners (M = 6.4). As regards seniority a positive relationship with the level of exhaustion was reported, which means that the level of exhaustion in the examined employees increases with increasing seniority.

poziom Wyczerpania jest wyższy niż u osób, które w pracy nie kontaktują się z osadzonymi (M = 6,4). W przypadku stażu pracy odnotowano dodatnią relację z poziomem Wyczerpania, co oznacza, że wraz ze wzrostem stażu pracy wzrasta poziom Wyczerpania u badanych pracowników.

Zaangażowanie

W celu sprawdzenia, czy stanowisko pracy, staż pracy i wymiary osobowości są istotnymi statystycznie predyktorami poziomu Zaangażowania, u badanych pracowników przeprowadzono ogólny model liniowy. Zastosowano metodę krokową w celu wyprowadzenia modelu jedynie z istotnymi predyktorami. Nie wyprowadzono modelu, ponieważ żaden z analizowanych predyktorów nie był istotny statystycznie.

Skuteczność

W celu sprawdzenia, czy stanowisko pracy, staż pracy i wymiary osobowości są istotnymi statystycznie predyktorami poziomu Skuteczności, u badanych pracowników przeprowadzono ogólny model liniowy. Zastosowano metodę krokową, żeby wyprowadzić model jedynie z istotnymi predyktorami. Model okazał się istotny statystycznie: $F(3, 56) = 32,4, p < 0,001$. Wprowadzono do niego 3 zmienne – Neurotyczność, Ekstrawersja i Ugodowość. Wyniki analizy przedstawiono w tabeli 4.

Model wyjaśnił 61,5% zaobserwowanej wariancji zmiennej zależnej (skorygowane $R^2 = 0,615$). Zgodnie z podanym w części metodologicznej opisem interpretacji wyników skali LBQ im wyższe wyniki, tym wyższy poziom wypalenia. W przypadku analizy tych wyników oznacza to, że wraz ze wzrostem poziomu Neurotyczności zmniejsza się wymiar kompetencji zawodowych w zakresie skuteczności. W przypadku Ekstrawersji i Ugodowości odnotowano ujemną relację z wynikami wymiaru Skuteczności, co oznacza, że wraz ze wzrostem poziomu Ekstrawersji i Ugodowości zwiększa się poziom kompetencji zawodowych w zakresie Skuteczności.

Rozczarowanie

W celu sprawdzenia, czy stanowisko pracy, staż pracy i wymiary osobowości są istotnymi statystycznie pre-

dyktorami poziomu Rozczarowania, u badanych pracowników przeprowadzono ogólny model liniowy. Zastosowano metodę krokową w celu wyprowadzenia modelu jedynie z istotnymi predyktorami. Model okazał się istotny statystycznie: $F(4, 55) = 5,48$, $p = 0,001$. Wprowadzono do niego 4 zmienne – rodzaj zatrudnienia, staż pracy, Ugodowość i Sumiennność. W tabeli 5. przedstawiono wyniki analizy.

Model wyjaśnił 23,3% zaobserwowanej wariancji zmiennej zależnej (skorygowane $R^2 = 0,233$). Można więc stwierdzić, że stanowisko pracy, staż pracy, poziom Ugodowości i Sumienności są istotnymi predyktorami poziomu rozczarowania u badanych pracowników. W przypadku stanowiska pracy porównania wykazały, że u osób pracujących w bezpośrednim kontakcie z osadzonymi ($M = 8,03$) poziom Rozczarowania jest wyższy niż u osób pracujących bez

Tabela 4. Wynik ogólnego modelu liniowego dla predykcji wymiaru skuteczności wśród funkcjonariuszy służby więziennej w Polsce – mających bezpośredni kontakt z osadzonymi (grupa I, $N = 30$) i pracujących w administracji zakładu karnego (grupa II, $N = 30$)

Table 4. The results of the general linear model for predicting the dimension of effectiveness among prison officers in Poland who have direct contact with prisoners (group I, $N = 30$) and those working in the prison administration (group II, $N = 30$)

| Predyktor Predictor | ϕ | p | B |
|-----------------------------|--------|---------|-------|
| Staża / Permanent | 2,22 | 0,142 | 4,23 |
| Neurotyczność / Neuroticism | 16,60 | < 0,001 | 1,36 |
| Ekstrawersja / Extraversion | 12,63 | 0,036 | -0,41 |
| Ugodowość / Amicability | 9,45 | 0,003 | -0,52 |

Skróty jak w tabeli 3 / Abbreviations as in Table 3.

Tabela 5. Wyniki ogólnego modelu liniowego dla predykcji wymiaru rozczarowania wśród funkcjonariuszy służby więziennej w Polsce – mających bezpośredni kontakt z osadzonymi (grupa I, $N = 30$) i pracujących w administracji zakładu karnego (grupa II, $N = 30$)

Table 5. The results of the general linear model for predicting the dimension of disappointment among prison officers who have direct contact with prisoners (group I, $N = 30$) and those working in the prison administration (group II, $N = 30$)

| Predyktor Predictor | ϕ | p | B |
|------------------------------|--------|-------|-------|
| Staża / Permanent | 10,66 | 0,002 | 4,73 |
| Stanowisko pracy / Workplace | 4,84 | 0,032 | 0,63* |
| Staż pracy / Seniority | 8,66 | 0,005 | 0,48 |
| Ugodowość / Amicability | 6,73 | 0,012 | 0,42 |
| Sumiennność / Scrupulousness | 7,04 | 0,010 | -0,25 |

Skróty jak w tabeli 3 / Abbreviations as in Table 3.

* Stanowisko pracy, staż pracy, poziom ugodowości i sumienności są istotnymi predyktorami poziomu rozczarowania u badanych pracowników. W przypadku stanowiska porównania wykazały, że osoby pracujące w bezpośrednim kontakcie z osadzonymi (średnia (mean – M) = 8,03) mają wyższy poziom rozczarowania niż osoby pracujące bez kontaktu ($M = 7,3$). W przypadku stażu pracy i poziomu ugodowości odnotowano dodatnią relację z poziomem rozczarowania, co oznacza, że wraz ze wzrostem stażu pracy i poziomu ugodowości wzrasta poziom rozczarowania u badanych pracowników. W przypadku sumienności odnotowano ujemną relację z poziomem rozczarowania, co oznacza, że wraz ze wzrostem poziomu sumienności spada poziom rozczarowania u badanych pracowników / Workplace, seniority, the level of amicability and scrupulousness are significant predictors of the level of disappointment in the examined workers. The comparison showed that those working in direct contact with prisoners ($M = 8,03$) display a higher level of disappointment than those working with no contact with prisoners ($M = 7,3$). As to the seniority and the level of amicability a positive relationship with the level of disappointment was reported, which means that the level of disappointment in the examined workers increases with increasing seniority and the level of agreeableness increases. As to the scrupulousness a negative relationship with the level of disappointment was found which means that the level of scrupulousness decreases with increasing level of disappointment in the examined employees.

takiego kontaktu ($M = 7,3$). W przypadku stażu pracy i poziomu Ugodowości odnotowano dodatnią relację z poziomem Rozczarowania, co oznacza, że wraz ze wzrostem stażu pracy i poziomu Ugodowości wzrasta poziom Rozczarowania u badanych pracowników. W przypadku Sumienności odnotowano ujemną relację z poziomem Rozczarowania, co oznacza, że wraz ze wzrostem poziomu Sumienności spada poziom Rozczarowania u badanych pracowników.

OMÓWIENIE

Machel [18] podkreśla, że proces resocjalizacji penitencjarnej wymaga zatrudniania „takiego personelu, który nie tylko będzie profesjonalny, ale który również będzie spełniał określone wymogi osobowościowe”, co gwarantuje dobrą organizację i efektywne zarządzanie zakładem karnym, poprawne stosunki międzyludzkie wśród pracowników, poprawność przebiegu resocjalizacyjnego i zwiększy efektywność wykonywania kary pozbawienia wolności. Istnieje niewiele badań dotyczących charakterystyki osobowościowej funkcjonariuszy służby więziennej. Problematykę tę podjął Ciosek [19], wskazując profil psychospołeczny pracownika SW, którego cechuje: odpowiedzialność, opanowanie, konwencjonalność, solidność, konsekwencja, skłonność do zahamowań utrudniająca osiągnięcie harmonii i ładu społecznego, lękliwość, poczucie niezaspokojenia i dążenie do utrzymania stabilizacji. Funkcjonariusze SW spostrzegają siebie jako agresywnych, rywalizujących, krytycznie nastawionych do otoczenia i do siebie, nie zawsze dobrze kontrolujących swoje emocje.

Analiza cech osobowości w badanej grupie wykazała wysokie nasilenie cech Neurotyczności, Ekstrawersji, Otwartości, Ugodowości i Sumienności. Jednocześnie najwyższe wyniki uzyskano w zakresie ekstrawersji, najniższe – w zakresie sumienności. Poziom wypalenia zawodowego w obu badanych grupach mieści się w górnej granicy wyników przeciętnych, bez istotnych statystycznie różnic między grupami.

W zrozumieniu relacji między cechami osobowości a zespołem wypalenia zawodowego znaczącym mediatorem może być motywacja osobista jednostki [20]. Poklek [21] w badaniach dotyczących motywacji funkcjonariuszy więziennych dowodzi, że chęć pomagania osadzonym znacznie częściej występuje u personelu więziennego powołanego do oddziaływań wychowawczych i penitencjarnych w porównaniu z pozostałymi pionami SW. Funkcjonariusze działu peni-

tencjarnego wykazują zdecydowanie wyższy poziom motywacji prospołecznej niż pozostali badani, co wpisuje się w specyfikę ich codziennej pracy, w której głównym zadaniem jest prowadzenie oddziaływań penitencjarnych, modelowanie pożądanых zachowań, stymulowanie korzystnych zmian w postawach osadzonych i przygotowanie ich do życia w społeczeństwie.

Niniejsze badania wykazały, że niższy poziom Sumienności jest związany z wyższym poziomem Rozczarowania (brakiem entuzjazmu w pracy). Literatura przedmiotu, podkreślając regulacyjną rolę Sumienności, łączy ją z tendencją do bycia zorganizowanym, rozkładania zadań do wykonania w czasie, żeby uniknąć przepracowania, i z orientacją na osiągnięcia [22].

Na podstawie przeprowadzonych analiz wykazano również, że predyktorem wymiaru kompetencji zawodowych w zakresie Skuteczności są poziomy Neurotyzmu, Ekstrawersji i Ugodowości. Empirycznie udowodniono – i jest to tożsame z zaprezentowanymi wynikami – że Neurotyzm jest głównym krytycznym i wpływowym predyktorem wypalenia wśród cech osobowości, a także wykazuje znamienne dodatnią korelację z wyczerpaniem emocjonalnym i cynizmem oraz ujemną korelację ze skutecznością zawodową [23]. Badani z wysokimi wynikami na skali Neurotyzmu przejawiają tendencję do doświadczania negatywnych emocji, takich jak lęk, depresja, smutek i wrogość, oraz cechują się skłonnością do impulsywności i perfekcjonizmem dezadaptacyjnym. Podatniejsi są na negatywny wpływ czynników zewnętrznych.

Jak wykazały również badania nad sposobami radzenia sobie ze stresem w grupie policjantów, im wyższy poziom Neurotyzmu, tym większa koncentracja na sobie i własnych przeżyciach wewnętrznych oraz na wystrzeganiu się myślenia o sytuacjach trudnych, co rzutuje na skuteczność zawodową [24]. Badania w grupie oficerów policji wykazały też, że powstrzymywanie się od zaangażowania emocjonalnego w sprawy śledztwa pozwala efektywnie funkcjonować i skupiać się na zakładanym celu sprawy oraz redukować ryzyko stresu pourazowego [25].

W niniejszych badaniach predyktorem skuteczności zawodowej okazał się niższy poziom Ugodowości. Jak podają twórcy koncepcji tzw. wielkiej piątki, duże natężenie ugodowości u jednostki sprawia, że jest odbierana jako sympatyczna i ufna, co może ułatwiać otrzymanie wsparcia społecznego i pomocy w rozwiązywaniu problemów. Z kolei osoby z niskim po-

ziomem ugodywości charakteryzuje brak zaufania do innych [26]. Specyfika zakładu karnego, łączącego 2 społeczności – funkcjonariuszy i osadzonych, może jednak pomóc w wyjaśnieniu tych relacji. Realizacja zadań przez pracowników SW wymaga restrykcyjnego trzymania się porządku i wykonywania poleceń przełożonych oraz narzucania przymusu w izolowaniu jednostek zdemoralizowanych. Dotyczy to szczególnie funkcjonariuszy, którzy mają bezpośredni kontakt z osadzonymi.

Wyniki niniejszych badań wykazały, że pracownicy działu ochrony i wychowawcy doświadczają większych rozczarowań i wyczerpania psychofizycznego w pracy. Zgodnie z podręcznikiem Jaworowskiej [17] do testu LBQ osoba głęboko zniechęcona traci pasję i entuzjazm do swojej pracy. Podobne wyniki można zaobserwować w badaniach Korczyńskiej [27], w których wykazano, że najwyższy poziom stresorów występuje wśród osób zatrudnionych w działach ochrony i penitencjarnym, natomiast najniższy poziom wśród osób zatrudnionych w działach administracyjnych, gdzie kontakt z osadzonymi jest ograniczony lub nie ma go wcale.

Praca funkcjonariusza SW, szczególnie bezpośrednio kontaktującego się z osadzonymi, wymaga wysokich kompetencji i umiejętności osobistych oraz społecznych. Właściwości te zarówno wpływają na efektywność w realizacji obowiązków zawodowych, jak i chronią kondycję psychiczną funkcjonariuszy, którzy wykonują swe obowiązki zawodowe wśród osób niedostosowanych społecznie, z głębokimi zmianami charakterologicznymi. Wyniki różnych badań pokazują, że korzystanie ze wsparcia społecznego przez funkcjonariuszy jako strategia radzenia sobie ze stresem zawodowym jest czynnikiem pozostającym w ujemnej korelacji do wypalenia [28] i służy zmniejszeniu stresu [29].

Zaprezentowane w artykule badania wykazały również, że wraz ze wzrostem stażu pracy wzrasta poziom Wyczerpania i Rozczarowania u badanych pracowników. Podobne wyniki można zobaczyć w badaniach Dollard i Winefielda [30], przeprowadzonych wśród 419 funkcjonariuszy penitencjarnych, w których wykazano, że dłuższy staż zawodowy w SW znacząco wiąże się z przejawianiem pasywnych form radzenia sobie i z większą skłonnością do przeżywania negatywnych emocji. Również badania Piotrowskiego [20] dotyczące jakości życia i poczucia satysfakcji w tej grupie zawodowej wykazały, że najszczęśliwsi wśród przedstawicieli są funkcjonariusze pracujący 1–2 lat.

Wyniki niniejszych badań są obiecujące i zachęcają do ich kontynuacji, ponieważ wiedza na temat swoistej roli cech osobowości jednostki pozwala na uwzględnianie jej w procesie rekrutacji do służby więziennej. Natomiast analiza czynników wpływających na występowanie zjawiska wypalenia zawodowego – szczególnie związanych z indywidualnymi właściwościami jednostki – może być uwzględniona w budowaniu narzędzi promocji zdrowia w tej grupie zawodowej. Ma to istotne znaczenie szczególnie w kontekście zmienionej ustawy o służbach mundurowych, która znacząco wydłuża czas aktywności zawodowej tej grupy pracowników.

Niniejsze badanie miało charakter przekrojowy. Autorzy zdają sobie sprawę z ograniczeń przedstawionych analiz – należą do nich stosunkowo mała grupa badawcza i niewielki odsetek kobiet w badanych grupach. Płeć, jak wskazują dane z literatury [31], może być czynnikiem wiążącym się z poziomem wypalenia zawodowego w służbach mundurowych, dlatego warto kontynuować badania z uwzględnieniem tej zmiennej. Kolejnym ograniczeniem niniejszych badań był brak doboru losowego próby (ankiety wypełniły tylko osoby zainteresowane). Ten sposób zbierania danych był jednak optymalny ze względu na zachowanie ich całkowitej poufności i anonimowości, co w przypadku funkcjonariuszy służby więziennej było konieczne, biorąc pod uwagę specyfikę pracy tej grupy zawodowej. W pracy nie analizowano wpływu wieku respondentów na występowanie zjawiska wypalenia, ponieważ założeniem było badanie zjawisk związanych z wykonywaną pracą zawodową. Przyjęto, że ważniejszym czynnikiem jest staż w służbie więziennej niż wiek metrykalny.

WNIOSKI

1. Poziom wypalenia zawodowego w badanej grupie funkcjonariuszy służby więziennej mieści się w górnej granicy wyników przeciętnych.
2. Cechy osobowości stanowią istotny wyznacznik rozwoju objawów wypalenia zawodowego u funkcjonariuszy penitencjarnych, a ich rola zmienia się wraz z upływem lat przepracowanych w służbie więziennej.
3. Stanowisko pracy różnicuje stopień doświadczania objawów wypalenia zawodowego. Wykonywanie pracy w bezpośrednim kontakcie z osadzonymi wiąże się z większą podatnością na doświadczanie wyczerpania i rozczarowania.

PIŚMIENNICTWO

1. Włodarczyk D., Obacz W.: Perfekcjonizm, wybrane cechy demograficzne i zawodowe jako predyktory wypalenia zawodowego u pielęgniarek pracujących na bloku operacyjnym. *Med. Pr.* 2013;64(6):761–773, <https://doi.org/10.13075/mp.5893.2013.0071>
2. Wachowiak J.: Dysfunkcyjne zachowania pracowników. Difin, Warszawa 2011, ss. 89–91
3. Litzke S.M., Schuh H.: Stres, mobbing i wypalenie zawodowe. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2007, ss. 165–180
4. Chirkowska-Smolak T.: Organizacyjne czynniki wypalenia zawodowego. *Ruch Praw. Ekon. Socjol.* 2009;4: 257–272
5. Mościcka-Teske A., Drabek M., Pyżalski J.: Doświadczanie mobbingu i wrogich zachowań w miejscu pracy a występowanie objawów wypalenia zawodowego u nauczycieli. *Med. Pr.* 2014;65(4):535–542, <https://doi.org/10.13075/mp.5893.00017>
6. Erenkfeit K., Dudzińska L., Indyk A.: Wpływ środowiska pracy na powstanie wypalenia zawodowego. *Med. Środ.* 2012;15(3):121–128
7. Grunt-Mejer K.: Wypalenie zawodowe – czynnik obniżający poziom bezpieczeństwa w pracy. *Bezpiecz. Pr.* 2012;4(487):12–14
8. Szymanowski T.: Charakterystyka więziennictwa polskiego w zestawieniu z więziennictwem w innych krajach europejskich. *Przegl. Więziennictwa Pol.* 2013;78:5–34
9. Służba Więzienna [Internet]: Służba Więzienna, Warszawa 2016 [cytowany 1 kwietnia 2016]. Statystyka. Adres: <http://www.sw.gov.pl/pl/o-sluzbie-wieziennej/statystyka10>
10. Ciosek M.: Psychologia sądowa i penitencjarna. Wydawnictwo Prawnicze Lexis Nexis, Warszawa 2003
11. Piotrowski A.: Stres i wypalenie zawodowe funkcjonariuszy służby więziennej. Difin, Warszawa 2010
12. Lambert E.G., Hogan N.L., Alheimer I.: An exploratory examination of the consequences of burnout in terms of life satisfaction, turnover intent, and absenteeism among private correctional staff. *Prison J.* 2010;90(1):94–114, <https://doi.org/10.1177/0032885509357586>
13. Taxman F.S., Gordon J.A.: Do fairness and equity matter? An examination of organizational justice among correctional officers in adult prisons. *Crim. Justice Behav.* 2009;36(7):695–711, <https://doi.org/10.1177/0093854809335039>
14. Castle T.L., Martin J.S.: Occupational hazard: Predictors of stress among jail correctional officers. *Am. J. Crim. Justice* 2006;31(1):65–80, <https://doi.org/10.1007/bf02885685>
15. Johnson S., Cooper C., Cartwright S., Donald I., Taylor P.J., Millet C.: The experience of work-related stress across occupations. *J. Managerial. Psychol.* 2005;20(2):178–187, <https://doi.org/10.1108/02683940510579803>
16. Zawadzki B., Strelau J., Szczepaniak P., Śliwińska M.: Inwentarz osobowości NEO-FFI Costy i McCrae. Pracownia Testów Psychologicznych Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, Warszawa 1998
17. Jaworowska A.: Kwestionariusz wypalenia zawodowego Massimo Santinello. Polska normalizacja. Pracownia Testów Psychologicznych Polskiego Towarzystwa Psychologicznego, Warszawa 2014
18. Machel H.: Rola i zadania kadry resocjalizacyjnej. W: Urban B., Stanik M. [red.]. Resocjalizacja. Tom 2. Polskie Wydawnictwo Naukowe, Warszawa 2008, ss. 217–247
19. Ciosek M.: Człowiek w obliczu izolacji więziennej. Wydawnictwo Archidiecezji Gdańskiej Stella Maris, Gdańsk 2005
20. Piotrowski A.: Jakość życia i satysfakcja funkcjonariuszy Służby Więziennej. *Przegl. Więziennictwa Pol.* 2012;74–75:107–138
21. Poklek R.: Motywacja prospołeczna funkcjonariuszy Służby Więziennej jako grupy zawodowej z misją społeczną. *Resocjalizacja Pol.* 2015;9:159–177
22. Dollard M.F., Winefield A.H.: A test of the demand-control/support model of work stress in correctional officers. *J. Occup. Health Psychol.* 1998;3:243–264, <https://doi.org/10.1037/1076-8998.3.3.243>
23. Kim J.H., Shin H.K., Umbreit T.W.: Hotel job burnout: The role of personality characteristics. *Int. J. Hosp. Manag.* 2007;26(2):421–434, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2006.03.006>
24. Franczak K.: Udział cech osobowościowych i form religijności w radzeniu sobie ze stresem. *Badania empiryczne policjantów. Resocjalizacja Pol.* 2012;3:443–458
25. Burns C.M., Morley J., Bradshaw R., Domene J.: The emotional impact on and coping strategies employed by police teams investigating Internet child exploitation. *Traumatology* 2008;14(2):20–31, <https://doi.org/10.1177/1534765608319082>
26. McCrae R.R., Costa P.T. Jr.: Personality in adulthood: A five-factor theory perspective. Wyd. 2. Guilford Press, New York 2006
27. Korczyńska J.: Temperamentalny czynnik ryzyka wypalenia zawodowego na przykładzie pracowników służby więziennej. W: Strelau J. [red.]. Osobowość a ekstremalny stres. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2004, ss. 317–342
28. Turnovska T., Dimova R., Tilov B., Bakova D., Hrizanov S.: Coping strategies and burn out syndrome

- prevention. W: Stojanov D. [red.]. New model of burnout syndrome: Toward early diagnosis and prevention. River Publishers, Aalborg 2014, ss. 161–170
29. Cieślak R., Korczyńska J., Strelau J., Kaczmarek M.: Burnout predictors among prison officers: The moderating effect of temperamental endurance. *Pers. Individ. Dif.* 2008;45(7):666–672, <https://doi.org/10.1016/j.paid.2008.07.012>
30. Dollard M.F., Winefield A.H.: A test of the demand-control/support model of work stress in correctional officers. *J. Occup. Health Psych.* 1998;3:243–264, <https://doi.org/10.1037/1076-8998.3.3.243>
31. Morgan R.D., Van Haveren R.A., Pearson C.A.: Correctional officer burnout: Further analyses. *Crim Justice Behav.* 2002;2:144–160