

Влияние стресса на удовлетворенность работой сотрудников исправительных учреждений

И. Баранаускене, А. Валайкене



Баранаускене Ингрида
доктор социальных наук (эдукология),
профессор Шяуляйского университета,
декан факультета изучения
социального благополучия и недуга,
Литва.



Валайкене Айсте
магистр психологии, права
и социальной педагогики,
младший сотрудник Научного центра
специального образования,
докторант Шяуляйского университета,
Литва.

По данным Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) (2003), в настоящее время особый интерес ученых вызывает качество жизни человека. Исследования показали, что 12% всех болезней составляют психические заболевания, причем они имеют тенденцию к росту. Стресс на работе — одна из основных причин проблем со здоровьем. По данным ВОЗ (2001), 28% работников Евросоюза испытывают стресс. Психосоциальные факторы труда оказывают влияние на продуктивность и качество работы, частоту прогулов, пунктуальность сотрудников. Они могут приводить к потере мотивации, уменьшению степени удовлетворенности работой, напряженности и конфликтам между сотрудниками, неудовлетворительным отношениям с клиентами, нарушению порядка, стремлению уйти в отпуск.

Психосоциальные факторы труда должностных лиц исправительных учреждений (ДЛИУ) нуждаются в особом внимании исследователей, поскольку они считаются опасными как для физического, так и психического здоровья. Куллен, Линк, Вольф, Франк (1985) отмечают, что ДЛИУ ежедневно непосредственно имеют дело с асоциальными слоями общества, имеющими неприемлемые установки, ценностями, склонными к наси-

лию. Кроме того, длительное время они проводят в изоляции, решая проблемы осужденных, наблюдая за их жизнью, субкультурой, отвечая за поддержание порядка и дисциплины в тюрьме.

Рабочая среда ДЛИУ в разных странах сходная, однако, многие факторы их работы определяются местными культурными, экономическими, социальными особенностями. В Литве влияние психосоциальных факторов на здоровье, удовлетворенность работой, качество жизни ДЛИУ почти не изучено. Первые исследования были проведены в 2002 году в рамках проекта Грейфсвальдского университета (Германия) «Маре Балтикум», целью которого было изучение преобладающего микроклимата и особенностей работы в тюрьмах стран Балтийского моря (Литвы, Латвии, Польши, России, Финляндии и Швеции). И. Кугините-Арлаускене и И. Дексните (2007) анализировали частоту и причины конфликтов сотрудников тюрем. Бреввер и Вильсон (1995) утверждали, что сотрудники правоохранительных органов, выполняющие практическую работу, обладают достаточно большой свободой выбора при принятии важных решений, поэтому их удовлетворенность работой, добросовестное отношение к ней оказывают значитель-

ное влияние на качество выполнения своих обязанностей. В одном случае сотрудник может формально выполнить задание, в другом — внести значимый вклад в жизнь общества.

Предполагается: если работа сотрудников правоохранительных органов представляет опасность как в физическом, так и в психологическом отношении, это снижает удовлетворенность ею и уменьшает самоотдачу. Опираясь на положения Бревера, Виллсона, можно предположить, что, выявив связь между психосоциальными факторами труда должностных лиц исправительных учреждений, переживаемым ими стрессом на работе и их удовлетворенностью трудом, можно обсуждать микроклимат в организации и возможности улучшения качества выполнения работы.

Объект исследования: влияние психосоциальных факторов труда ДЛИУ на их удовлетворенность работой и качество жизни.

Цель исследования: определить стрессоры в работе ДЛИУ и раскрыть связь психосоциальных факторов их труда с удовлетворенностью работой, внутренней согласованностью.

Задачи исследования: определить стрессоры в работе ДЛИУ и их интенсивность, выявить индивидуальные способы преодоления стресса, степень прочности внутренней согласованности, раскрыть связь стресса с удовлетворенностью работой ДЛИУ.

Гипотетической предпосылкой является предположение о том, что должностные лица исправительных учреждений переживают стресс на работе. Чем меньший стресс на работе они переживают, тем выше уровень оценки внутренней согласованности. Психосоциальные факторы труда, вызывающие стресс на работе, связаны с удовлетворенностью работой.

Методы исследования: для сбора эмпирических данных применялся количественный метод исследования. Был проведен стандартизированный письменный опрос. Опросный лист включал в себя: тест внутренней согласованности (Antonovsky, 1988), шкалы рабочей напряженности, шкалы преодоления рабочей напряженности, вопрос об удовлетворенности работой, шкалы рабочей мотивации. Кроме того, были проанализированы теоретические источники, проведена корреляция психосоциальных факторов труда ДЛИУ с психическим и физическим здоровьем.

Стресс должностных лиц исправительных учреждений на рабочем месте

Удовлетворенность работой представляет собой набор положительных и отрицательных ощущений человека, показывающих, как он оценивает свою работу. Работник, придя в организацию, уже имеет определенную систему ценностей и ожиданий, у него есть свои желания, потребности, опыт. Совокупность всего этого создает то, чего человек ожидает от работы (Juceviciene, 1996).

Интерес к удовлетворенности работой и самоотверженному отношению к ней сотрудников правоохранительных органов возник в 80-х годах прошлого столетия. Тогда было отмечено влияние этих факторов на качество выполнения работы (Brewer, Wilson, 1995) и на оценку ее важности и было доказано, что показатели сотрудников полиции более низкие, чем общий средний показатель у населения. (Lester, 1979 [Brewer, Wilson, 1995]). Позднее внимание ученых было обращено на изучение влияния факторов рабочей среды на психическое и физическое здоровье сотрудников. Два десятилетия назад была доказана опасность работы сотрудников правоохранительных органов, раскрыта ее специфика. В последние годы начато изучение влияния психосоциальных факторов труда на удовлетворенность работой и качество жизни.

Рабочий стресс возникает, когда требования превышают возможности (Westman, 2005). Европейская комиссия определяет стресс на работе как совокупность эмоциональных, познавательных, поведенческих и физиологических реакций на неприятные и вредные аспекты содержания и организации работы и среды. Это состояние характеризуется сильным волнением и большой неудовлетворенностью, а также часто ощущением предъявления завышенных требований (Mikalajuniene, 2006).

Рабочий стресс представляет собой сложный многогранный комплекс явлений. Психосоциальное окружение является важным, но не единственным фактором возникновения стресса на работе. Факторами стресса могут быть социальные, экологические и организационные условия труда, а также чрезмерно высокие требования к работе, отсутствие поддержки, недовольство отношениями с клиента-

ми, трудности в профессиональных отношениях (Campo, Weiser, Koenig, 2009).

Результаты исследований психосоциальных факторов труда ДЛИУ и негативных последствий стресса тесно взаимосвязаны. Они различаются в зависимости от источников. Так, Ганстер, Майерс и Фусилиер (1986) отмечают, что социальная поддержка сотрудников и руководителей ДЛИУ меньше влияет на рабочий стресс, нежели поддержка семьи. Граф (1986) утверждает, что не существует связи между социальной поддержкой и уровнем стресса, а также удовлетворенностью работой. Другие ученые установили, что более высокий уровень стресса сотрудников связан с сильными симптомами переутомления (Seifert, 1997).

Несо согласованность выполняемых на работе ролей, ощущение бессмысленности труда, низкий уровень использования навыков, отсутствие безопасности (Cheek, Miller, 1983; Kalimo, 1980), недостаточный контроль за окружающей средой являются сильными рабочими стрессорами. Такой характер работы приводит к напряжению в семье. Сотрудники тюрьмы склонны держать дистанцию между собой и членами своей семьи, как бы желая оградить семью от отрицательных аспектов своей работы, однако тем самым они лишаются искреннего общения и взаимопонимания. В литературе описываются и такие возбудители стресса, как: переполненность тюрем, небольшое число персонала, враждебность заключенных, недостаток административной поддержки, отсутствие физической безопасности, необходимость постоянной бдительности, неопределенная степень ответственности и противоречивые указания руководства (Seifert, 1997).

ДЛИУ чаще страдают психическими расстройствами, чем люди, работающие в других сферах. Причем выявлены следующие закономерности. Возраст пожилых мужчин коррелирует с симптомами депрессии и тревоги (Goldberg, Landre, David, Goldberg, Dassa, Marne, 1996). Монотонная рабочая среда, плохие условия труда, отсутствие досуга, недостаточность спортивной деятельности, десятилетний рабочий стаж в исправительном учреждении, чрезмерно длинный рабочий день (48 часов в неделю), несоответствующие организационные

условия труда коррелируют с легкими психическими расстройствами, у женщин — с длительным стрессом (Fernandes, Silvano Neto, Sena Gde, Leal Ados, Carneiro, Costa, 2002). Многие исследования подтвердили гипотезу, что с напряженностью на работе связаны сердечно-сосудистые заболевания (Schnall, Schwartz, Landsbergis, Warren in Pickering, 1992). Ученые выяснили, что сотрудники, для которых характерен низкий уровень контроля среды, монотонные задания и ограниченные возможности обучения чему-то новому, относятся к группе риска по сердечным болезням (Harenstam et al.). Некоторые исследования подтвердили, что такие заболевания больше распространены среди должностных лиц исправительных учреждений, нежели среди представителей других профессий (Harenstam, 1989; Schamir и Drog, 1982; Tuchsен, Andersen, Costa, Filakti, ir Marmot, 1996; Harenstam, Theorell, Kaijser 2000). Доллард и Винфильд (1998), Харенстам и др. (2000) утверждают, что для сотрудников исправительных учреждений, как женщин, так и мужчин, характерно скрытое переживание ощущения напряженности на работе. Они редко проявляют открыто свои эмоции и склонны подавлять свои реакции, и среди них большее распространение имеют нарушения сердечной деятельности. Ла Роса (1988) отмечает, что здесь очень важен стиль управления в учреждении. Одним из важнейших факторов, предопределяющим нарушения сердечной деятельности у работников, является отсутствие поддержки директора.

Адаптация сотрудников в стрессовых ситуациях, несомненно, зависит от множества аспектов: микроклимата, индивидуальных факторов. Лица, у которых отмечается сильная внутренняя согласованность, будут считать, что имеет смысл или даже полезно преодолеть трудности; они принимают этот вызов и уверены, что у них достаточно сил преодолеть трудности. Таким образом, внутренняя согласованность — фактор адаптации, индивидуально обоснованный ресурс преодоления трудностей, предопределяющий социальное приспособление, соматическое здоровье, нормальное восприятие и объяснение социальной среды, правильное поведение в разных жизненных ситуациях (Pileckaite-Markoviene, 2001).

В литературе довольно широко обсуждаются связи психосоциальных

факторов труда с соматическими болезнями, психическим здоровьем и самочувствием, однако при этом неизбежна пристрастность авторов, поскольку определить факторы, вызывающие напряженность на работе, очень трудно. Хотя результаты исследования показывают, что условия труда объективно отражаются в восприятии работников, но от индивидуальных черт личности зависит то, как работники их оценивают. И эта зависимость подтверждена лонгитюдными исследованиями. Итак, остается неясным, что больше предопределяет психическое и физическое здоровье должностных лиц исправительных учреждений: индивидуальные свойства личности или психосоциальные факторы труда.

Обобщая результаты исследования, можно утверждать, что ДЛИУ испытывают достаточно сильный стресс, который оказывает влияние на их физическое и психическое здоровье. Йогн, Рим (1999) считают, что хорошее здоровье работника необходимо для самого работника, учреждения и общественности.

В восьмидесятых годах прошлого века было признано, что после травматического опыта нужна кризисная интервенция. Первые программы, адресованные должностным лицам исправительных учреждений, использовались в посттравматической ситуации. Бергман и Квин (1987, см.: John, Ream, 1999) вспоминают о том, как после бунта осужденных в тюрьме Киркланд в Южной Каролине применялось вмешательство «критических событий». Флит (1991, см.: John, Ream, 1999) также предложил кризисное вмешательство, снижающее стресс, который может вызвать посттравматическое расстройство. Позже популярной стала работа над личностным развитием: началось применение программы управления критическим стрессовым событием. Традиционно после травматического опыта вели работу не только с самими работниками, но и с их семьями (John, Ream 1999).

В исправительных учреждениях Литвы совсем недавно в штат введен психолог. Но он работает с осужденными. К сожалению, психологическая помощь должностным лицам исправительных учреждений практически не оказывается из-за многих причин: несформировавшихся традиций и практики, слишком малого числа психологов в штате.

Методика исследования

Как мы отмечали выше, при проведении исследования рабочей среды ДЛИУ был использован количественный метод. Исследуемым предъявлялся опросный лист, в который были включены: личные данные (возраст, пол, семейное положение, образование), характеристика работы (стаж работы, должность, распределение рабочего времени, нагрузка), тест внутренней согласованности (Antonovsky, 1988), опросный лист о психосоциальных факторах труда, шкалы рабочей напряженности, шкалы преодоления рабочей напряженности, вопрос об удовлетворенности работой, шкалы трудовой мотивации.

Тест внутренней согласованности был выбран в качестве валидного средства, предназначенного для оценки адаптивной схемы, которое предопределяет успешное преодоление стресса и здоровье. Его подготовил А. Антоновский в 1987 году (Antonovsky, 1988). С его помощью можно оценить, насколько человек способен преодолеть трудности жизни — когнитивный конструкт, называемый согласованностью. Оригинальный опросный лист внутренней согласованности SOC-29 содержит 29 вопросов, а применяемый в Литве упрощенный, модифицированный SOC-13 — 13 вопросов. Каждая из его шкал-положений связана с одним из компонентов согласованности: пониманием (comprehensibility), управлением (manageability) и осмысленностью (meaningfulness). Каждое положение респонденты должны были оценить по 5-балльной шкале — от «несомненно нет» (1) до «несомненно да» (5).

Для оценки основных рабочих стрессоров был предложен опросный лист о психосоциальных факторах труда. Шкалу психосоциальных факторов составляют три компонента: установки по отношению к работе (5 положений), психосоциальная поддержка со стороны работников (1 положение), установки по отношению к осужденным (6 положений).

Респондентам также был представлен опросник, разработанный авторами этой статьи с целью выявления специфических факторов, характерных только для рабочей среды исправительных учреждений. ДЛИУ должны были указать, насколько часто они сталкиваются с определенным поведением осужденных, вызывающим напряженность на работе. Исследуемым

был дан перечень конкретных положений, характеризующих поведение заключенных (3 положения) и стрессовую ситуацию, в которой респонденты участвуют в качестве наблюдателей (4 положения). Им также был задан открытый вопрос: с какими рабочими стрессорами они сталкиваются на работе. Чтобы выяснить, какие последствия вызывает у ДЛИУ стресс на работе, были представлены и положения, определяющие признаки раздражительности (постоянное раздражение из-за поведения заключенных, расстройства сна, трудности с концентрацией внимания). Каждое положение респонденты должны были оценить по 5-балльной шкале — от «очень часто» (1) до «никогда» (5).

С помощью шкалы рабочей напряженности идентифицированы способы преодоления напряженности на работе и релаксации. В этой шкале помещены отдельные положения (их 8), помогающие преодолеть профессиональный стресс, и задан один открытый вопрос.

Шкала рабочей мотивации отражает установки должностных лиц в отношении работы и удовлетворенности ею. В шкале мотивации присутствует 6 положений и один открытый вопрос, выясняющие побуждения к выбранной работе. Каждое положение исследуемые должны были оценить по 5-балльной шкале: от «несомненно нет» (1) — до «несомненно да» (5). Для обработки данных исследования были использованы программные пакеты SPSS 11,5 for Windows и Excel 2000. В качестве основных выбраны уровни значимости 0.05 или 0.01. Проведен статистический анализ данных: подсчитаны средние арифметические, стандартные отклонения, минимумы и максимумы значений, уровни корреляции, значимости. Статистические гипотезы проверялись по непараметрическим критериям Mann Whitney U test, Kruskal-Wallis H независимых выборок, для оценки влияния независимых переменных на один зависимый использована многомерная регрессия, количественные корреляции проверялись коэффициентами Пирсона, а ранговые — Спирмена. Достоверность проверялась в коэффициентах Chi-теста, F и в коэффициентах детерминации. Исследование проводилось в декабре 2004 года. Группу исследуемых

составили 62 человека: 18 из 1-го исправительного дома, 20 из 2-го исправительного дома г. Вильнюса и 24 должностных лица из следственного изолятора г. Шяуляя. В каждом исправительном учреждении было роздано по 25 анкет, всего — 75. Из них — 64 возвращены, 2 — испорчены. В опросе участвовали 50 мужчин и 12 женщин. Исследовались почти все лица из состава персонала исправительных учреждений: 36 начальников отряда, 8 старших начальников отряда, 4 инспектора, 5 специалистов, 5 начальников отдела, 1 заместитель дежурного, 1 дежурный помощник директора, 2 заместителя директора.

Окончание в следующем номере.

Список литературы:

1. Baranauskienė I., Radzevičienė L., Valaiškienė A. Darbo streso poveikio modeliavimas: patarimai ištaigui pareigūnų profesinio tobulėjimui // Sveikatos mokslai. — 2010. — №6.
2. Brewer N., Wilson C. Psychology and policing. — New Jersey: Hillsdale, 1995.
3. Campo M.A., Weiser S., Koenig K.L. Job strain in physical therapists // Physical therapy. — 2009. — Sep. 1. — [ziureta 2010-03-29]. — Prieiga per internetą. — Elektroninis resursas. — Režimas: <http://www.thefreelibrary.com/Job+strain+in+physical+therapists-a0207460435>.
4. Cheek F.E., Miller M.D. The experience of stress of correctional officers: A double — bind theory of correctional stress // Journal of Criminal Justice. — 1983. — Vol. 11.
5. Cullen F.T., Link B.G., Wolfe N.T., Frank J. The social dimensions of correctional officer stress // Justice Quarterly. — 1985. — Vol. 2.
6. Dollard F.M., Winefield A.H. A test of the demand-control/support model of work stress in correctional officers // Journal of Occupational Health Psychology. — 1998. — Vol. 3.
7. European Union Community. Common position (EC) adopted by the Council on 31 July 2001 // Official Journal of the European Union. — 2001. — №34.
8. European Union Community. Council decision of 22 July 2003. Setting up an Advisory Committee on Safety and Health at Work // Official Journal of the European Union. — 2003. — №1. — C. 218.
9. Fernandes de R.C., Silvano Neto A.M., Sena de G.M., Leal Ados S., Carneiro C.A., Costa F.P. Work in the prison system: a study of correctional officers in Greater Metropolitan Salvador, Brazil // Cad Saude Publica. — 2002. — May-Jun, 18 (3). — [ziureta 2005-21-03]. — Prieiga per PMID: 12048606 [PubMed — indexed for Medline].
10. Ganster D.C., Mayers B.T., Fusilier M.R. Role of social support in the experience of stress at work // Journal of Applied Psychology. — 1986. — Vol. 71.
11. Goldberg P., Landre M.F., David S., Goldberg M., Dassa Marne M.J. Working conditions, living conditions and physical health problems declared among penitentiary administration personnel in France // Epidemiol Sante Publique. — 1996. — Jun, 44(3). — [ziureta 2005-11-22]. — Prieiga per PMID: 8766979 [PubMed — indexed for Medline].
12. Graf F.A. The relationship between social support and occupational stress among police officers // Journal of Police Science and Administration. — 1986. — Vol. 14.
13. Harenstam A., Theorell T., Kaijser L. Coping with anger-provoking situations, psychosocial working conditions, and ECG-detected signs of coronary heart disease // Journal of Occupational Health Psychology. — 2000. — Vol. 5(1).
14. Jucevičienė P. Organizacijos elgsena. — Kaunas, 1996.
15. John H., Ream I.A. Comprehensive critical incident stress management (CISM) programming a correctional system: it's more than dealing with workplace violence. — [ziureta 2005-11-22]. — Prieiga per internetą: Elektroninis resursas. — Režimas: <http://www.aeets.org/arts/art88.htm>.
16. Kalimo R. Stress in work // Scandinavian Journal of Work Environment and Health. — 1980. — Vol. 6.
17. Kuginyte-Arlauskienė I., Deksnyte I. Nuteistuju ir ikalinimo istaigu darbuotoju konfliktai // Socialinis darbas. — 2007. — №6(1).
18. La Rosa J.H. Women, work and health: Employment as a risk factor for coronary heart disease // American Journal of Obstetrics and Gynecology. — 1988. — Vol. 6.
19. Pikhart H., Bobak M., Siegrist J., Pajak A., Rywik A., Kyshegyi J., Gostautas A., Skodova Z., Marmot M. Psychosocial work characteristics and self rated health in four post-communist countries // Journal of Epidemiology and Community Health. — 2001.
20. Pileckaite-Markoviene M. Vidine darba ir jos raikosa vaikysteje savitumai. — Vilnius: VPU, 2001
21. Schnall P., Schwartz J.E., Landsbergis P.A., Warren K., Pickering T.G. Relation between job strain, alcohol and ambulatory blood pressure // Hypertension. — 1992. — Vol. 19.
22. Seifert K.M. Work stressors and stress outcomes among correctional officers. — [ziureta 2005-11-22]. — Prieiga per internetą: Elektroninis resursas. — Režimas: <http://ourworld.cs.com/Drkathy2/work.htm>.
23. Whiteacre K.W. Measuring job satisfaction and stress at a community corrections center: an evidence-based study // Corrections Today. — 2006. — June 1. — [ziureta 2010-02-07]. — Prieiga per internetą. — Elektroninis resursas. — Režimas: <http://www.allbusiness.com/human-resources/workforce-management/4100709-1.html>.