

# Влияние стресса на удовлетворенность работой сотрудников исправительных учреждений

Окончание. Начало в №1 за 2011 год.



**Баранаускаене 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.

## Особенности рабочего стресса должностных лиц исправительных учреждений

Целью проводимого исследования являлась оценка общего уровня рабочей напряженности должностных лиц исправительных учреждений и определение основных рабочих стрессоров.

Выяснилось, что 32,3% респондентов ощущают психологическую напряженность на работе. Результаты исследования сходны с результатами исследований Lindquist and Whitehead (1986) (John, Ream, 1999), согласно которым 39% должностных лиц исправительных учреждений (ДЛИУ) ощущают напряженность на работе.

Три четверти исследуемых указали, что наибольшую напряженность на работе вызывают «непрогнозируемые» трудные клиенты и низкая зарплата. Более половины респондентов считают, что напряженность вызывается большой ответственностью за осужденных и слабыми перспективами карьеры. Напряженность вызвана невозможностью контролировать поведение осужденных, особенно когда надо подавлять проявления насилия среди них ( $r = .246$ ,  $p = .027$ ), и возникающей отсюда ответственностью (см. таблицу 1).

Агрессия среди осужденных, физические травмы хотя и являются по-

вседневным явлением в тюрьме (85 случаев), напряженности у сотрудников исправительных учреждений не вызывают. Эти данные могут свидетельствовать о том, что чувствительность ДЛИУ по отношению к страданиям, насилию, агрессии осужденных снижена. Такое снижение чувствительности было отмечено и Сейфертом (Seifert, 2005). Он утверждает, что то, насколько хорошо должностные лица адаптируются к стрессорам, несомненно, зависит от многих факторов, и одним из них является цинизм. Работа сотрудников тюрьмы заключается в том, чтобы контролировать эгоистическое, корыстное, эксплуататорское поведение заключенных, презирающих власть. Фрустрация, возникающая в процессе присмотра за заключенными, а также ежедневные столкновения с их циничным мировосприятием делают менее гуманными установки самих сотрудников. Со временем такие атрибуты сотрудники могут перенести на отношение ко всем индивидам, и это может увеличить циничность самих сотрудников.

Должностным лицам исправительных учреждений был задан вопрос, сталкивались ли они со стрессовыми ситуациями, вызванными поведением заключенных, и если да, то сколько раз в течение 6 месяцев. Половина иссле-

И. Баранаускаене, А. Валайкене

дующих указали, что за это время они испытали вербальную агрессию со стороны осужденных; две пятых виде-ли изувеченных осужденных (85 случаев) и им пришлось усмирять межличностные конфликты заключенных (81 случай). 6 респондентов отметили, что вербальную агрессию со стороны заключенных ощущают ежедневно.

Стресс на работе больше всего связан с вербальной агрессией заключенных ( $p=.017$ ,  $df=4$ , Chi тест=12,046, Kruskal Wallis тест). Чем больше вербальной агрессии (например, угрозы) ощущают исследуемые, тем сильнее стресс, испытываемый ими на работе. ДЛИУ назвали и другие факторы, вызывающие стресс на работе, — это клевета, угрозы со стороны заключенных, недостаточная безопасность, отсутствие поддержки со стороны руководства, преувеличенная забота о клиентах в ущерб заботе о сотрудниках, слишком быстро меняющиеся правовые нормативные акты.

### Каждый третий сотрудник исправительных учреждений часто ощущает напряженность в работе. Она связана с непрогнозируемым, трудно контролируемым поведением заключенных, большой ответственностью за них, клеветой и угрозами со стороны осужденных, недостаточной безопасностью.

Стресс у ДЛИУ вызывается подавлением насилия среди осужденных ( $r=.372$ ,  $p=.001$ ), вербальной агрессией ( $r=.3$ ,  $p=.009$ ), физическим насилием или его угрозой ( $r=.324$ ,  $p=.005$ ) (см. таблицу 2). Эти рабочие стрессоры для исследуемых связаны с расстройствами сна, постоянным раздражением, трудностями в сосредоточении на работе.

Симптомы посттравматического стресса ДЛИУ положительно коррелируют с внутренней согласованностью ( $r = 0,432$ ,  $p = 0,000$ ). Симптомы посттравматического стресса связаны с рабочей напряженностью ( $p=0,014$ ,  $df=4$ , Chi тест =12,427, Kruskal Wallis тест). Чем большую психологическую напряженность на работе ощущает исследуемый, тем сильнее выражены симптомы посттравматичес-

кого стресса. Примерно для 30% ДЛИУ характерно постоянное избегание стимулов, напоминающих о травме, а 17% исследуемых раздражает поведение осужденных.

Похожие результаты были получены и при изучении связи психосоциальных факторов труда ДЛИУ с напряженностью на работе. Последняя положительно коррелирует с большой рабочей нагрузкой ( $r=.439$ ,  $p=.000$ ), с рабочей рутинной ( $r=.433$ ,  $p=.000$ ), с ничтожными перспективами карьеры ( $r=.390$ ,  $p=.002$ ), с низкой зарплатой ( $r=.321$ ,  $p=.011$ ), с трудными клиентами с непрогнозируемым поведением ( $r=.303$ ,  $p=.017$ ) — см. таблицу 3. Результаты более поздних исследований дополнили полученные данные.

Реорганизационные изменения в следственном изоляторе, связанные с улучшением условий работы сотрудников и условий содержания арестованных, происходят медленно, однако в учреждении постоянно изменяют-

ся правила рабочего порядка, что обусловлено частыми изменениями законов. Принятые новые законы определяют новую модель деятельности сотрудников, тем самым, создавая дополнительную работу должностным лицам администрации, следящим за изменениями в законодательстве и подготавливающим сотрудников к этим новым моделям (Baranauskienė, Radzevičienė, Valaikiene, 2010). Напряженность на работе ДЛИУ положительно коррелирует с внутренней согласованностью ( $r=.432$ ,  $p=.000$ ). Чем сильнее внутренняя согласованность исследуемых, тем меньше они ощущают психологическую напряженность на работе.

Для того чтобы изучить усилия ДЛИУ по преодолению напряженности и определить действенность выб-

ранных ими методов, респондентам была предложена шкала преодоления рабочей напряженности.

Было установлено, что 93,5% ДЛИУ снижают напряженность на работе с помощью рекреационной деятельности — отдыхая в саду, занимаясь спортом и т. п. (4,4355), 67,7% — общаясь с друзьями (3,7258) и 53,2% — общаясь с сотрудниками (3,1452). 32,3% исследуемых о проблемах на работе говорят с членами своей семьи или с близкими (2,5484). Некоторые ДЛИУ указали, что напряженность на работе снижают, употребляя алкоголь, отдыхая, обучаясь в университете, другие погружаются в семейные заботы, быт (таблица 3).

96,8% респондентов утверждают, что близкие люди поддерживают, понимают их, но между психосоциальной поддержкой и напряженностью на работе статистически значимой связи не было найдено ( $r=.066$ ,  $p=.609$ , корреляция Спирмена). 71% должностных лиц отмечают, что ощущают психосоциальную поддержку сотрудников. Хотя респонденты и указывают, что психологическую напряженность на работе снижают рекреационной деятельностью, общением с друзьями, коллегами и семьей, однако между рабочей напряженностью и способами ее снижения статистически значимой связи не найдено. Это значит, что используемые способы преодоления напряженности не снижают ее.

Результаты же более позднего исследования показали, что профессиональное развитие помогает должностным лицам уменьшить переживание стресса на работе. По мнению сотрудников следственного изолятора, профессиональное развитие обеспечивает им более легкое принятие решений, большую уверенность в себе, более высокий темп работы. Они акцентируют внимание на необходимости знаний для успешного выполнения своих обязанностей (Baranauskienė, Radzevičienė, Valaikiene, 2010).

По утверждению Баранаускаене и др., имеющиеся в следственном изоляторе возможности для профессионального развития и непрерывного обучения оцениваются как хорошие. Сотрудники учреждения подчеркивают пользу семинаров и курсов, во время которых они получают теоретические и практические сведения об основах работы; приобретают психологические знания

**Таблица 1.** Связь напряженности на работе и психосоциальных факторов труда должностных лиц исправительных учреждений

	IT1	IT2	IT3	IT4	IT5	IT6	IT7	IT8	IT9	IT10	IT11	IT12
ВIT	,439** ,000	,433** ,000	,303* ,017	,154 ,231	,133 ,301	,000 ,999	,005 ,969	,037 ,773	,154 ,233	-,021 ,873	,390** ,002	,321* ,011
IT1		,501** ,000	,169 ,190	,111 ,391	-,053 ,684	,075 ,563	,151 ,241	-,016 ,904	,231 ,071	,048 ,712	,069 ,592	,150 ,243
IT2			,127 ,323	,040 ,759	-,156 ,226	-,082 ,527	,008 ,952	,190 ,138	,094 ,469	,225 ,079	,105 ,417	,259* ,042
IT3				-,210 ,102	,288* ,023	,495** ,000	,363** ,004	,318* ,012	,278* ,029	,013 ,920	,165 ,200	,284* ,025
IT4					,337** ,007	-,146 ,259	,090 ,486	,067 ,603	-,031 ,810	,069 ,593	,248 ,052	-,072 ,578
IT5						,137 ,287	,329** ,009	,369** ,003	,215 ,093	,048 ,712	,093 ,470	,002 ,985
IT6							,437** ,000	,193 ,132	,379** ,002	,309* ,015	,206 ,107	,142 ,270
IT7								,376** ,003	,433** ,000	,306* ,015	,020 ,879	-,076 ,558
IT8									,591** ,000	,284* ,025	,070 ,586	,124 ,336
IT9										,404** ,001	,160 ,214	,161 ,212
IT10											,172 ,182	,125 ,333

Замечание: \*\* – p<0,01, \* – p<0,05. ВIT – психологическая напряженность на работе, IT1 – большая рабочая нагрузка; IT2 – рабочая рутина; IT3 – непрогнозируемые трудные клиенты; IT4 – отсутствие поддержки сотрудников; IT5 – агрессия и насилие на работе; IT6 – большая ответственность за клиентов; IT7 – большие ожидания от клиентов и членов их семей; IT8 – ничтожные и медленные результаты работы; IT9 – недостаточная обратная связь со стороны клиента; IT10 – отрицательное отношение окружающих к осужденным; IT11 – ничтожные перспективы карьеры; IT12 – низкая зарплата.

**Таблица 2.** Корреляционный анализ симптомов посттравматического стресса и стрессовых переживаний должностных лиц исправительных учреждений. Корреляционные коэффициенты Пирсона

РАТУР	1	2	3	4	5	6	7
Избегание травмы (травмирующих ситуаций)	,246* ,027	,258* ,021	,173 ,089	-,003 ,491	-,029 ,412	-,074 ,285	-,027 ,419
Постоянное избегание стимулов, напоминающих о травме, габитуация (угасание) реакций	,206 ,054	,141 ,138	,066 ,306	-,115 ,186	-,106 ,205	-,032 ,403	,037 ,388
Постоянные признаки увеличенной раздражительности	,372** ,001	,300** ,009	,324** ,005	,106 ,207	,051 ,348	-,022 ,432	,065 ,308

Замечание: \* – p<0,05, \*\* – p<0,01 Ратур 1 – усмирение насильственного конфликта осужденных; ратур 2 – словесные оскорбления осужденных (вербальная агрессия); ратур 3 – физическое насилие или угроза его применения; ратур 4 – вид раненого осужденного; ратур 5 – наблюдение за медицинской операцией осужденного лица; ратур 6 – пребывание в качестве свидетеля смерти другого человека; ратур 7 – вынос тела умершего человека после убийства или самоубийства.

о том, как вести себя с арестованными, управлять стрессом; углубляют правовые знания. Сотрудникам предоставляются необходимые условия для учебы.

Обобщая результаты исследования, можно утверждать, что работа в исправительных учреждениях является напряженной, снижающей чувствительность установок сотрудников. Воспринятая рабочая напряженность обусловлена традиционными психосоциальными факторами работы, недостаточным контролем за поведением осужденных и возникающей отсюда ответственностью за них. Способность должностных лиц адаптироваться к стрессорам на работе зависит от индивидуальных свойств личности, от силы внутренней согласованности. Опираясь на результаты исследования, можно предположить, что напряженность на работе истощает внутренние ресурсы должностных лиц, поэтому необходима внешняя интервенция, помогающая восстановить их психическое равновесие.

#### **Удовлетворенность работой, внутренняя согласованность должностных лиц исправительных учреждений и психосоциальные факторы труда**

Чтобы оценить показатель внутренней согласованности ДЛИУ, был проведен анализ шкал средних арифметических значений и корреляций. Для должностных лиц исправительных заведений характерен высокий компонент внутренней согласованности (1,8645). Это значит, что они понимают многие требования окружающей среды. Компонент управления – средний (2,3145), что указывает на способность контролировать ситуацию и на внутреннюю уверенность в возможности преодоления проблем. Компонент осмысленности ниже среднего (3,2460), это значит, что респонденты недостаточно осмыслили все внешние и внутренние требования и уверены, что они не достойны их усилий. Это указывает на низкий уровень мотивации.

Одним из важных факторов удовлетворенности работой у сотрудников исправительных учреждений является то, что им нравится работать с людьми (4), помогать им (3,1774) – см. таблицу 4. Выбор работы определяется

**Таблица 3.** Средняя арифметическая шкалы рабочей напряженности должностных лиц исправительных учреждений и стандартные отклонения

	М	SD	Да %	Нет %
У меня есть хорошие друзья, с которыми часто встречаюсь и расслабляюсь после работы	3,72	1,34	68	32
У меня есть занятие, во время которого могу расслабиться (сад, хобби, спорт и т. п.)	4,43	,82	94	6
Участвую в профессиональной группе самопомощи	1,27	,83	6	94
Посещаю психолога	1,14	,56	3	97
Помогают беседы с коллегами	3,14	1,35	53	47
Употребляю успокоительные лекарства	1,11	,44	2	98
Медитирую	1,20	,77	3	97
Делюсь своими проблемами на работе с членами семьи, с близкими	2,54	1,41	32	68

близостью к имеющейся у человека профессии (3,0806). Некоторые исследуемые упомянули социальные гарантии: меньший обязательный рабочий стаж, более ранний выход на пенсию, постоянность зарплаты. Однако, как показывают результаты исследования, многие должностные лица недовольны величиной зарплаты.

Между воспринятой рабочей напряженностью и удовлетворенностью работой не было найдено статистически значимой связи ( $r=.122$ ,  $p=.342$ , корреляция Спирмена). Результаты исследований Lindquist and Whitehead (1986) (John, Ream, 1999) схожи. 39% ДЛИУ ощущают напряженность на работе, и только 16% чувствуют неудовлетворенность работой. Исследователи делают вывод, что сотрудники скрывают свою неудовлетворенность деятельностью, чтобы избежать смены работы. Результаты исследования (Whiteacre, Kevin, 2006) показали, что все же существует связь между неудов-

летворенностью работой и высоким уровнем стресса, который вызван контактами с осужденными, недостатком уважения, низким уровнем удовлетворенности жизнью.

Обобщая результаты исследования, можно утверждать, что должностным лицам исправительных учреждений свойственны средняя степень согласованности и низкий уровень мотивации. Удовлетворенность работой обусловлена психосоциальными факторами труда (карьерой, зарплатой, характером работы).

#### **Выводы**

1. Проведенный анализ особенностей рабочего окружения ДЛИУ подтверждает выдвинутую гипотезу о том, что некоторые переменные психосоциальных факторов труда (карьерные возможности, величина зарплаты, разнообразие работы, удовлетворенность характером работы) связаны с удовлетворенностью работой. Неодно-

**Таблица 4.** Средние арифметические шкалы мотивации должностных лиц исправительных учреждений

	М	Мода	SD
Мне нравится работать с людьми	4	5,00	1,07
Именно здесь могу помочь людям	3,17	4,00	1,07
Именно в этой деятельности могу самовыразиться	2,96	4,00	1,29
Хорошая зарплата	2,8	4,00	1,32
У меня нет другого выбора	2,7	2,00	1,28
Эта работа близка моей профессии	3,08	1,00	1,65

значно влияние воспринятой напряженности работы на удовлетворенность трудом. Непосредственные результаты исследования не выявили между ними связи, но некоторые факторы работы являются общими и с удовлетворенностью работой, и с рабочей напряженностью (карьерные возможности, величина зарплаты).

2. Каждый третий сотрудник исправительных учреждений часто ощущает напряженность в работе. Она связана с непрогнозируемым, трудно контролируемым поведением заключенных, большой ответственностью за них, клеветой и угрозами со стороны осужденных, недостаточной безопасностью. Подавление насилия среди осужденных, вербальная агрессия (угрозы, клевета, оскорбления), физическое насилие или его угроза по отношению к должностным лицам исправительных учреждений со стороны заключенных вызывают расстройства сна, постоянное раздражение из-за поведения заключенных, трудности при сосредоточении на работе, снижение чувствительности к социальным установкам. Должностные лица исправительных учреждений указали и другие факторы, вызывающие рабочую напряженность: низкую зарплату, ничтожные перспективы карьеры, отсутствие поддержки со стороны руководства, превеликую заботу о клиентах при недостаточном внимании к сотрудникам, слишком быстро меняющиеся правовые нормативные акты.

3. Анализ исследований зарубежных авторов выявил связь между рабочей напряженностью и расстройствами психического и физического здоровья (сердечно-сосудистые заболевания). Способность работников преодолеть напряженность на работе зависит также и от внутренних свойств личности. Харенстам и др. (Harenstam, Theorell, Kaijser, 2000) выявили, что для должностных лиц исправительных учреждений, которые редко решают конфликты открыто и склонны подавлять эмоции, характерно большее распространение нарушений сердечной деятельности. Результаты нашего исследования подтверждают и дополняют результаты исследования Харенстама и др. Они показали, что способность исследуемых преодолеть напряженность на работе связана с внутренними свойствами личности, внутренней согласованностью.

4. Трудно прогнозировать, что больше определяет способность преодолеть напряженность на работе — ее интенсивность или личные свойства человека. Однако тот факт, что для исследуемых характерен средний уровень оценок внутренней согласованности, хотя перед трудоустройством в исправительные учреждения психическое и физическое здоровье сотрудников тщательно проверяется, позволяет предположить, что внутренние ресурсы ДЛИУ иссякают, поэтому им необходима квалифицированная психологическая помощь. В зарубежных странах применяются программы посттравматических кризисных интервенций, дебрифинг, упражнения развития, программы управления критическим стрессовым событием. Традиционно после травматического опыта ведется работа не только с сотрудниками, но и с их семьями. К сожалению, в Литве должностным лицам в исправительных учреждениях психологическая помощь не оказывается.

### Список литературы:

- Baranauskienė I., Radzevičienė L., Valaikiene A. Darbo streso išeikios modeliavimas: pataisos istaigu pareigunu profesinis tobulejimas // Sveikatos mokslai. — 2010. — №6.
- Brewer N., Wilson C. Psychology and policing. — New Jersey: Hillsdale, 1995.
- Campo M.A., Weiser S., Koening K.L. Job strain in physical therapists // Physical therapy. — 2009. — Sep. 1. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.thefreelibrary.com/Job+strain+in+physical+therapists-a0207460435>.
- 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.
- Cullen F.T., Link B.G., Wolfe N.T., Frank J. The social dimensions of correctional officer stress // Justice Quarterly. — 1985. — Vol. 2.
- 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.
- European Union Community. Common position (EC) adopted by the Council on 31 July 2001 // Official Journal of the European Union. — 2001. — №34.
- 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. — P. 218.
- Fernandes Rde C., Silvano Neto A.M., Sena Gde 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). — Prieiga per PMID: 12048606 (PubMed — indexed for Medline).
- 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.
- 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). — Prieiga per PMID: 8766979 (PubMed — indexed for Medline).
- Graf F.A. The relationship between social support and occupational stress among police officers // Journal of Police Science and administration. — 1986. — Vol. 14.
- 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).
- Juceviciene P. Organizacijos elgsena. — Kaunas, 1996.
- John H., Ream I.A. Comprehensive critical incident stress management (CISM) programming a correctional system: It's more than dealing with workplace violence. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа — <http://www.aets.org/arts/art88.htm>.
- Kalimo R. Stress in work // Scandinavian Journal of Work Environment and Health. — 1980. — Vol. 6.
- Kuginyte-Arlauskiene I., Deksnyte I. Nuteistuju ir ikalinimo istaigu darbuotoju konfliktai // Socialinis darbas. — 2007. — №6(1).
- 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.
- Mikalajuniene I. Stresas darbo vietoje ir jo pasekmes // Parengta pagal "Stress am Arbeitsplatz und seine Folge". — 2006. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [http://www.google.lt/search?hl=lt&q=darbo+stresas&meta=&aq=f&aqi=&aql=&oq=&gs\\_rfai="](http://www.google.lt/search?hl=lt&q=darbo+stresas&meta=&aq=f&aqi=&aql=&oq=&gs_rfai=).
- 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.
- Pileckaitė-Markoviene M. Vidine darni ir jos raikios vaikysteje savitumai. — Vilnius: VPU, 2001.
- 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.
- Seifert K. M. Work stressors and stress outcomes among correctional officers. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа — <http://ourworld.cs.com/Drkathy2/work.htm>.
- Whiteacre K.W. Measuring Job satisfaction and stress at a community corrections center: An evidence-based study // Corrections Today. — 2006. — June 1. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.allbusiness.com/human-resources/workforce-management/4100709-1.html>.