

STRES I BURN-OUT SINDROM KOD DJELATNIKA PENALNIH INSTITUCIJA

Ana Cuculić

Sažetak

U radu se govori o problematici nošenja sa stresom i sindromu "burnouta" kod djelatnika penalnih institucija. Uzroci ovim pojavama su različiti i mnogobrojni. Stres nastaje na klasičan način preopterećenjem na radnom mjestu i nedostatkom vremena, čije uzroke često treba tražiti u samoj organizaciji, nivou izobrazbe djelatnika ili jednostavno u nesigurnosti u pogledu zadataka zadanih djelatnicima. "Burnout" sindrom oblik je profesionalnog stresa kojem se posljednjih godina posvećuje sve više pažnje. "burnout" sindrom posebice je vezan uz tzv. suportivna zanimanja kao što su npr. socijalni pedagozi, njegovatelji, defektolozi-rehabilitatori, voditelji zatvorskih tretmana i drugi. "burnout" sindromu posebno su podložni oni djelatnici čiji posao je vezan uz pomaganje ljudima i koji imaju prevelika očekivanja i odviše idealiziraju svoj posao i zanimanje. Posebno osjetljivu grupu podložnu profesionalnom stresu čine djelatnici penalnih institucija. Prvenstveno se misli na voditelje zatvorskih tretmana, ali i na zatvorske čuvere. Upravo stoga i glavnina sadržaja ovog rada usmjerena je upravo na tu problematiku.

Ključne riječi: stres, "burnout", penalne institucije

1. UVOD

Prema principima UNO-a, WHO-a, i ILO-a svaki čovjek ima pravo na sigurno radno mjesto i zdravo okruženje, koje će mu omogućiti normalan socijalni i ekonomski produktivan život.

Ovo ima poseban značaj, jer odrasli provode trećinu svog života radeći. Radom se omogućava ekonomski neovisan život, razvijanje sposobnosti, kao i ostvarivanje socijalnih kontakata. Na drugoj strani, zaposleni su često izloženi opasnim situacijama i doživljavaju stres na radnom mjestu.

Uzroci ovim pojavama su različiti i mnogobrojni. Stres nastaje na klasičan način preopterećenjem na radnom mjestu i nedostatkom vremena, čije uzroke često treba tražiti u samoj organizaciji, nivou izobrazbe djelatnika ili jednostavno u nesigurnosti u pogledu zadataka zadanih djelatnicima.

"burnout" sindrom oblik je profesionalnog stresa kojem se posljednjih godina posvećuje sve više pažnje. "burnout" sindrom posebice je vezan uz tzv. suportivna zanimanja kao što su npr. socijalni pedagozi, njegovatelji, defektolozi-rehabilitatori, voditelji zatvorskih tretmana i drugi. "burnout" sindromu posebno su podložni oni djelatnici čiji posao je vezan uz pomaganje ljudima i koji imaju

prevelika očekivanja i odviše idealiziraju svoj posao i zanimanje.

Posebno osjetljivu grupu podložnu profesionalnom stresu čine djelatnici penalnih institucija. Prvenstveno se misli na voditelje zatvorskih tretmana, ali i na zatvorske čuvere. Upravo s toga i glavnina sadržaja ovog rada usmjerena je upravo na tu problematiku.

2. STRES

U današnje vrijeme sve se više u svakodnevnoj komunikaciji koristi pojam stresa. Pod njim podrazumijevamo različite neprijatne situacije, događaje i sl., a koristi se i za označavanje nervoze, napetosti, zabrinutosti, neizvjesnosti i drugo. Moglo bi se reći da se pojam stresa koristi i za njegove uzroke ali i za njegove posljedice. Govorimo o stresnim situacijama i događajima, ali i o stanju stresa koje doživljavamo kao niz promjena u našem organizmu.

Postoji mnogo različitih definicija stresa, od kojih najveći broj pripada jednoj od tri kategorije: stres kao podražaj, stres kao reakcija ili stres kao interakcija stimulus-reakcija (Škrinjar, 1996). Tako Ulrich i suradnici (1985; prema Škrinjar, 1996)

navode da je stres stanje koje se pojavljuje kada osoba doživljava "neuspjeli odnos između zahtjeva i želja, s jedne strane, i spoznaje o mogućnostima djelovanja s druge strane, te istovremeno doživljava slijed tog nesporazuma kao prijeteći".

Arambašić (2000) definira stres kao skup emocionalnih, misaonih, tjelesnih i ponašajnih reakcija do kojih dolazi zbog procjena događaja kao opasnog ili uznemirujućeg, odnosno zbog zahtjeva iz okoline kojima ne možemo udovoljiti.

Cox (1982) predlaže sljedeće grupe teorija ili modela stresa:

- a) podražajni modeli stresa- usmjereni su pretežito na opis stresa u terminima značajki podražaja iz okoline
- b) reakcijski modeli stresa- usmjereni na opisivanje stresa u terminima čovjekovog odgovora na prijetnje iz okoline
- c) kognitivni modeli stresa- usmjereni na proces interakcije (transakcije) osobe i njezine okoline u stresnim situacijama.

Podražajni modeli stresa

Zastupnici podražajnih modela stresa odgovorni su za zamjenjivanje pojmova "stresor" i "stres", jer se u okviru ove skupine modela stres definira u terminima karakteristika stresora tj. okolinskih podražaja. Ta tendencija datira još iz 40-ih godina kada je Symonds utvrdio da je "stres ono što se događa čovjeku, a ne ono što se događa u čovjeku; to je skup uzroka, a ne simptoma" (Cox, 1982).

Reakcijski modeli stresa

Pokušaj određivanja determinanti ponašanja osoba u stresnim situacijama započeli su istraživanjem reakcija organizma na stres. Tako je Selye (1976) postavio svoju poznatu teoriju o "općem adaptacijskom sindromu" gdje pretpostavlja da je fiziološka reakcija organizma uvijek ista bez obzira na vrstu stresne situacije u kojoj se osoba nalazi. Model općega adaptacijskog sindroma (*General Adaptation Syndrome*, GAS) sadrži tri faze:

- a) faza alarma: u ovoj fazi uključuje se klasičan "fight or flight" (borba ili bijeg) odgovor organizma na doživljenu prijetnju. Stresor (fizički ili psihički) narušava homeostazu organizma, što za posljedicu ima cijeli spektar fizioloških i psiholoških aktivnosti, od povišene adrenalne sekrecije, povišenog pulsa i srčanog tlaka, do psihičkih tenzija i nagona za uklanjanjem prijet-

nje. U slučaju tjelesne ozljede, dolazi i do upalnih procesa;

- b) faza rezistencije (otpora) : nakon završetka alarmne faze organizam nastoji smiriti i kontrolirati promjene koje su nastupile tijekom te faze. Psihički dolazi do sučeljavanja sa stresorom i pokušaja uspostave modela koegzistencije. Međutim, ukoliko se ova faza nastavi kroz dulje vrijeme bez povratka u stanje homeostaze, dolazi do treće i posljednje faze;
- c) faza iscrpljenosti: ovdje stresor perzistira unutar organizma i štetno djeluje, bez obzira na sve pokušaje njegove eliminacije, odnosno aktivnog sučeljavanja i koegzistencije. U konačnici dolazi do deplecije vitalnih kapaciteta organizma, što za organizam znači smanjenju funkcionalnost, bolest, pa čak i smrt (Selye, 1976).

U istraživanjima i teorijama stresa jedno od osnovnih je pitanja na koji je način moguće predvidjeti ponašanje pojedinca u različitim stresnim situacijama. Jedan od najčešćih zaključaka je da se različiti pojedinci vrlo različito ponašaju u istim situacijama, a također i da isti pojedinci imaju različiti pristup različitim situacijama koje iniciraju stres. Dodatnu komplikaciju istraživačima zadaje i podatak da se čak i isti pojedinac kada se nađe ponovno u istoj situaciji ponaša na različiti način. Uzrok ovolikog broja izvora varijabiliteta ponašanja osoba u stresnim situacijama je neprestana interakcija između pojedinca i okoline koja dovodi do stalnih promjena percepcije, kao i odnosa pojedinca prema okolini (Takšić, 1991).

Budući da rezultati istog, a i drugih istraživača nisu uvijek potvrđivali osnovne postavke ove teorije, slijedila su istraživanja različitih faktora koji su bili značajni u prognozi ponašanja u stresnim situacijama. Tako se u brojnim istraživanjima koje navodi Lewis (1970), ponavljaju rezultati da emocionalno nestabilni i anksiozni ispitanici burnije reagiraju na stres i često imaju nekontrolirane i pogrešne reakcije.

Jednako kao što je popis stresora nedovršena lista, tako je i popis stresnih reakcija praktički nedovršen. Ipak neki autori pokušali su istraživane reakcije grupirati. Setterlind i Larrson (1995) identificirali su sljedeće skupine reakcija na stres: tjelesne, emocionalne, ponašajne i sagorijevanje (engl. "burnout").

Kognitivni modeli stresa

Od kraja 60-ih godina pa sve do danas najpopularnije je polazište u proučavanju stresa bila

Lazarusova teorija. Lazarus definira stres kao negativnu afektivnu reakciju zasnovanu na kognitivnoj procjeni situacije kao opasne ili prijeteće (Lazarus, Folkman, 1987).

3. PROFESIONALNI STRES

Profesionalni stres različito se definira, ovisno o sagledavanju stresa kao podražaja ili stresa kao reakcije. Naglasak novijih konceptualizacija svaka-ko je na interakciji osoba-okolina. Na primjer, stres vezan uz posao definiran je kao "situacija u kojoj čimbenici posla interakcijom sa radnikom mijenjaju (poremećuju ili pojačavaju) njegovo ili njeno psihološko ili fiziološko stanje do te mjere da ono odstupa od normalnog funkcioniranja" (Beehr i Newman, 1978).

Sauter i Murphy (1999) stres na poslu definiraju kao niz - za zaposlenika štetnih - fizioloških, psiholoških i bihevioralnih reakcija na situacije u kojima zahtjevi posla nisu u skladu s njegovim sposobnostima, mogućnostima i potrebama.

Stres se može definirati kao tjelesni odgovor na bilo koji fiziološki ili psihološki zahtjev (www.csc-scc.gc.ca, 1992).

Iako neki iznose kako je stres potreban za zdravo funkcioniranje, previše stresa ili neumjesne reakcije na njega mogu se negativno odraziti na osobu. Osobna sposobnost za toleranciju stresa zavisi o frekvenciji, težini i tipu stresa s kojim je osoba suočena. Ono također zavisi i o osobnim obilježjima pojedinca, koja uključuju:

- prijašnja iskustva
- osobne vrijednosti i stavove
- osjećaj kontrole
- individualitet
- razinu tolerancije reagiranja na stres
- opće zdravstveno stanje

Vanjske ili organizacijske okolnosti koje pridonosite stresu su:

- ostajanje na poslu izvan radnog vremena i obiteljski sukobi
- nedostatak autonomije ili kontrole
- opasnost od gubitka zaposlenja
- sukobljavanje uloga ili nejasnoća uloga
- međuljudski sukobi ili vanjski sukobi (sukobi izvan organizacije)
- nedostatak novčanih sredstava

- nezadovoljstvo poslom ili položajem na poslu
- stavovi nadređenih
- promijene u organizaciji (www.csc-scc.gc.ca, 1992).

Simptomi stresa utječu i na psihološko funkcioniranje, ponašanje i fizičko zdravlje.

Psihološki simptomi stresa uključuju:

- anksioznost
- razdražljivost
- tugu ili depresiju
- nisko samopoštovanje
- emotivno povlačenje
- hipersenzitivnost

Ponašajni simptomi stresa, koji mogu utjecati na obavljanje posla, uključuju:

- nemogućnost donošenja odluka
- učestali međuljudski sukobi
- nedostatak stvaralaštva i problemi u donošenju presuda
- teškoće s pamćenjem
- smanjena produktivnost
- teškoće u koncentraciji

Uobičajeni znakovi fizičkih teškoća prouzročenih stresom uključuju:

- nesanicu
- glavobolje
- bol u leđima
- gastrointestinalne teškoće
- zamore
- visoki krvni tlak (www.csc-scc.gc.ca, 1992).

Nisu sva zanimanja jednako podložna profesionalnom stresu. Među stresnijim zanimanjima su ona koja su usmjerena na rad s ljudima. No i tu postoje određene razlike izloženosti profesionalnom stresu. Stres ponajviše zahvaća struke usmjerene na pomaganje ljudima u rješavanju njihovih životnih problema, a zajednička karakteristika im je osobni kontakt klijenata u nevolji i "pomagača". Pomagači su ljudi koji su izabrali profesionalno ili volonterski djelovati u situacijama u kojima su uobičajeni načini uzajamnog pomaganja među osobama u nevolji ili krizi nedovoljni, pa im je neophodna dodatna pomoć. To su prije svega socijalni radnici, psiholozi, zdravstveni radnici, ali i pravnici, socijalni pedagozi, defektolozi i sl. Postavlja se pitanje

Kategorije stresora	primjeri
<i>Faktor samog posla</i>	<ul style="list-style-type: none"> - preopterećenje u smislu opsega, vrste i jednoličnosti ili mnogostranosti zadataka - tempo/promjena/značaj posla - radno vrijeme/rad u smjenama - mikroklima (buka, kvaliteta zraka itd.) - stalne smetnje i prekidanje posla - izolacija (emocionalna ili izolacija uvjetovana poslom) -slaba priprema posla
<i>Uloga organizacije</i>	<ul style="list-style-type: none"> - nejasnoća uloga (kontroverzni zadaci, jasnoća zadataka, više rukovoditelja) - uloge sa više značenja (nerazjašnjavanje odgovornosti, očekivanja itd.) - opseg odgovornosti i jasnoća istih
<i>Razvoj karijere</i>	<ul style="list-style-type: none"> - premalo ili previše pomoći u napredovanju - sigurnost radnog mjesta (strah od gubitka radnog mjesta uslijed privredne situacije, nedostatak posla)
<i>Međuljudski odnosi, odnosi sa kolegama, pretpostavljenima, podređenima, stankama</i>	<ul style="list-style-type: none"> - šanse za napredovanje - cjelokupno zadovoljstvo zanimanjem - dodatna školovanja i usavršavanje - prijetnja osobnoj sigurnosti primjenom sile ili uznemiravanjem - konflikti, šikaniranje - labi odjek i uvijek negativan
<i>Struktura organiziranja, radna klima</i>	<ul style="list-style-type: none"> -atmosfera -samostalno odlučivanje, autonomija, utjecaj na donošenje odluka, mogućnost donošenja samostalnih odluka vezano za posao ili neke specifične zadatke -rukovodeće strukture -način komunikacije -promjene- koliko su pogođeni promjenama i o istom informirani

zašto su pomažuća zanimanja više stresogena od drugih. Razlog tome moguće je tražiti u neposrednoj komunikaciji s osobama koje trebaju pomoć. Takva komunikacija uključuje neposredan odnos te između ostalog, uživljavanje u emocionalno stanje drugih. Čest je raskorak između očekivanja i stvarnih mogućnosti pomaganja. Dnevni susret s ljudima koji imaju značajne životne i emocionalne probleme ili su doživjeli traumu predstavlja veliko opterećenje za psihički život pomagača (Ajduković,

Ajduković, 1996).

Holt (1982) stresore u radu razmatra sa dva stajališta: objektivnog i subjektivnog.

Objektivno stajalište pri definiranju stresa uključuje stresore koji se odnose na:

- 1) fizička obilježja radne okoline (npr. prejaka buka, vlažnost, kronična opasnost);
- 2) vremenska obilježja rada (npr. hitnost, kratki

rokovi, mijenjanje trajanja rada);

- 3) administrativno-organizacijska obilježja rada (npr. neracionalnost, monotonija, loše plaće);
- 4) promjena radnog mjesta (npr. rad u smjeni, pomicanje na slabije plaćena mjesta, gubitak posla).

Prema spomenutom autoru subjektivno definiran stres u radu odnosi se na 1) radne uloge (npr. nejasni zahtjevi, konflikti uloga, odgovornost za druge ljude i stvari);

- 2) interpersonalne odnose (npr. izolacija, konflikti s nadređenima i/ili podređenima, nedovoljna pomoć drugih).

Murphy (1995) navodi neke kategorije stresora i primjere stresa na poslu (str.64)

4. STRES KOD DJELATNIKA PENALNIH INSTITUCIJA

Rehabilitacijsko osoblje obavlja svoju profesiju u radnom okruženju kojeg karakterizira prisutnost neobično visokog nivoa stresa. Iako je mnogo istraživanja bilo usmjereno na pronalazak uzroka i posljedica stresa tretmanskog osoblja, gotovo da nema ili su bila vrlo rijetka istraživanja usmjerena na izučavanje tretmanskog okruženja. Postojeća istraživanja identificirala su neke okolnosti koje predstavljaju potencijalne stresore unutar radnog okruženja tretmanskih djelatnika:

- zatvorenički zahtjevi i manipulacija
- niske plaće
- produžetak radnog vremena
- siromašna javna predodžba
- problemi sa suradnicima
- nejasnost uloga
- konfliktnost uloga
- rad u smjenama
- prijetnja od nasilnih zatvorenika
- nerealna očekivanja upravitelja (Childress i sur., 1999).

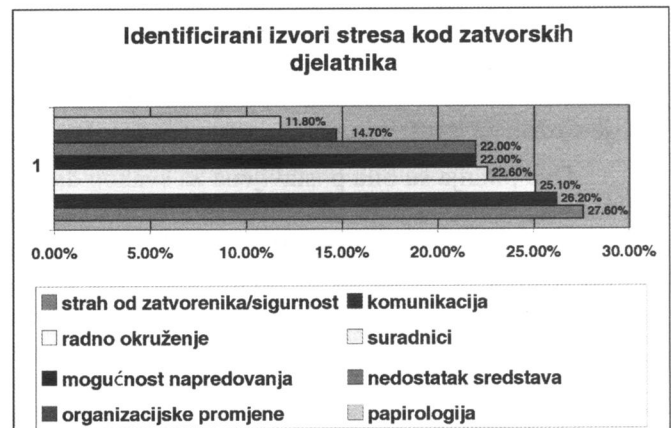
Poslodavci vjeruju da stres kod zaposlenika predstavlja osnovu za više od četvrtine vremena provedenog na bolovanju. Isto je potvrđeno i u anketama koje je provodio Kanadskom institutu za stres (Canadian Institute of Stress). The Canadian Mental Health Association ocjenjuje kako 10% do 15% kanadske radne snage ima kronične osobne probleme koji utječu na izvršenje njihova posla (www.csc-scc.gc.ca, 1992).

Postoji nekoliko metoda kojima se procjenjuju stres u radu, uključujući kao mjerilo; zdravlje, emo-

tivnu dobrobit, subjektivne izjave o simptomima stresa i izvještaje o očitovanom stresu. U studiji kanadskog Ministarstva zdravlja ispitivani su tretmanski djelatnici, s namjerom dobivanja njihove procijene stresa kroz svoje iskustvo rada u službi. Također, osobe koje intervjuiraju su navodile djelatnike da pričaju o tipovima stresa Nakon provođenja intervjua, istraživači su procijenili razinu stresa opserviranu u tom intervjuu. Dobiveni su veoma zanimljivi rezultati. Polovica ispitanika suglasila se da su doživjeli neki stupanj stresa u izvršavanju svoje radne djelatnosti.

Više djelatnika (63.3%) osjećaju da su na srednjem i visokom nivou stresa, i oko 10% ih se nalazi u vrlo visokoj kategoriji radnog stresa, a kao izvore stresa najčešće navode nesigurnost rada u zatvoru. Oko 27% je izvijestilo da je stres udružen sa strahom od osuđenika. Slijedeća dva navedena izvora stresa su povezani sa lošom komunikacijom unutar organizacije i radnim opterećenjem koje su djelatnici prosudili preteškim. Rezultate prikazuje

DIJAGRAM 1. - Identificirani izvori stresa kod zatvorskih djelatnika



(Commitment, Attitudes, Career Aspiration and Work Stress : The Experience of Correctional Staff, Correctional Service of Canada, 4,1, 1992 .

www.csc-scc.gc.ca/text/pblct/forum/e04/e041i_e.shtml)

Kao izvor stresa ispitanici iz uzorka navode loše međuljudske odnose na poslu. Primjerice, i zatvorenici i rehabilitatori su identificirali život u zatvoru kao jednako stresan. Neki od zatvorskih osoblja (21%) identificirali su supervizore kao izvor stresa. Jedan od pet djelatnika obavještava upravu o svom stresu zbog spoznaje da će se uprava oglušiti na to. Slično tome uprava

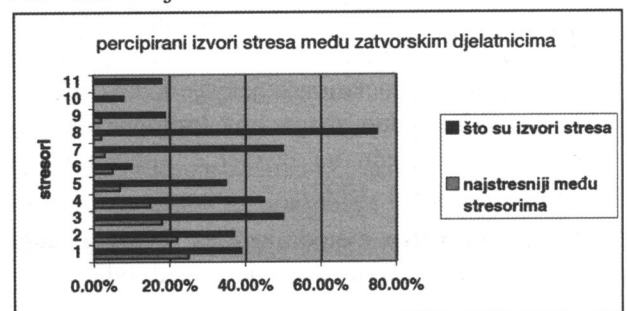
nije osigurala dovoljno smjernica koje bi upućivale na to kome se zatvorsko osoblje može obratiti ukoliko ima problema (www.scs-scc.gc.ca, 1992).

Huges (www.csc-scc.gc.ca, 1990) je autor istraživanja o stresu i načinima suočavanja sa stresom kod tretmanskog osoblja u zatvoru. Istraživanjem je nastojao saznati kako Kanadsko tretmansko osoblje definira stres povezan s radom i što čine kako bi ga uspješno savladali. Intervjuirao je 109 tretmanskih djelatnika u jednom zatvoru srednje i dva zatvora maksimalne sigurnosti u Kingstonu. Svi djelatnici iz uzorka bili su uključeni u rad s osuđenima. Huges je u istraživanju mjerio prisutnost obilježja kod djelatnika kao što su; vrsta stresa na poslu, načini suočavanja sa stresom, individualna obilježja, zadovoljstvo životom i poslom, provođenje posla i zdravstveno stanje. Tretmansko osoblje u uzorku imalo je u prosjeku 41 godinu starosti i bili su u prosjeku 12 godina zaposleni. Skupina je pokazala visok stupanj obiteljske stabilnosti: 84% ih je bilo vjenčano i 82% ih izvještava o posjedovanju svoje kuće. Razina obrazovanja u skupini također je bila dosta visoka: 95% je završilo 10 ili više razreda škole, 34% je imalo naobrazbu stečenu na koledžu, i 6% je imalo fakultetsku izobrazbu. 46% djelatnika su bili pušači, i za veći dio njih potrošnja alkohola je služila za opuštanje.

Dva pitanja su bila postavljena za svakog djelatnika u studiji: koji su izvori stresa u radu i koji od tih stresora je najstresniji. Preko 75% ispitanika je prepoznalo svoje radno okruženje kao izvor stresa, ali samo 2% je izvijestilo kako ono uzrokuje najviše stresa na poslu. Isto tako, oko polovice ispitanika promjenu posla i rad u smjenama vide stresnim, a samo 3% misle kako su ovi problemi glavno izvorište stresa. Tretmansko osoblje najstresnije situacije vide primarno u međuljudskim odnosima. Primjerice, kako i dijagram 4 pokazuje, upravni problemi (npr. nesloga i pomanjkanje podupiranja) su bili kotirani kao jedni od najozbiljnijih izvorišta stresa kod najvećeg broja zatvorskog osoblja. 27% ispitanika misli da najznačajnije izvorište stresa leži u svađama na poslu. Zanimljivo je evidentirati da oko 40% zatvorskog osoblja je vidjelo upravu kao izvorište stresa, a većina djelatnika koji su izabrali ovu kategoriju su prepoznali upravu kao najstresnije obilježje u njihovom radnom okruženju. Slijedeća dva najstresnija izvorišta su bila vezana za rad sa zatvorenima i suradnicima. Skoro trećina ispitanika je izjavila da je stres u radnom odnosu izazvao i ozbiljne obiteljske probleme.

Najčešće korištena metoda suočavanja sa stresnim situacijama je bila "povlačenje". Mnogi djelatnici su tražili praktičnu ili psihološku pomoć kako bi se mogli nositi sa stresnom situacijom. Općenito, uzorak je pokazao zdrav kapacitet u borbi sa stresom, sa 14% najviših rezultata sa učinkovitim suočavanjem. Najbolje rezultate postigli su oni tretmanski djelatnici koji su koristili planirana rješenja za probleme na poslu i koji su tražili pomoć ostalih. Oni su rijetko reakcijski reagirali na trenutačnu situaciju i obično su promišljali i pokušali shvatiti problem. U usporedbi s onim djelatnicima koji su imali lošije strategije suočavanja, ovi efikasniji suočavatelji su bili manje skloni kriviti druge za stres kojeg su doživjeli u radu. Djelatnici sa lošijim strategijama suočavanja sa stresom su percipirali problematične situacije na poslu kako vrlo mučne događaje. Također ta skupina djelatnika je provodila ostatak vremena u neradu i pokazivala neznatniji angažman za zanimanje ili aktivnosti razonode. Sposobnost efektnog suočavanja s profesionalnim stresom je također povezana sa određenim brojem individualnih obilježja pojedinca. Oni tretmanski djelatnici koji su koristili najefikasnije metode suočavanja, izražavali su izrazio visok nivo pozitivnih osjećaja, imali su osjećaj uključenosti u svoj život, postizali su niže rezultate na ljestvici iracionalnih vjerovanja, i izvještavali su o dobrom zdravlju. Također, dobri suočavatelji sa stresom su izvještavali o visokom nivou zadovoljstva svojim poslom, i njihova uspješnost na poslu je bila znakovito veća od onih djelatnika koji su se teško nosili sa stresom. Veliki broj zatvorskog osoblja je glavni izvor stresa prepoznao u radu sa zatvorenima i svojim suradnicima. Upravo iz tog razloga možda bi uprava trebala precizirati ciljeve i na taj način pomoći zatvorskom osoblju da se efikasnije suočavaju sa interpersonalnim problemima na koje nailaze na poslu. Skoro polovica tretmanskih djelatnika iz ovog uzorka je izvijestila kako im je njihovo posao dosadio, i 12% njih je dosadu vidjelo kao najstresniji dio svoga posla. Rezultate prikazuje dijagram 2. (www.csc-scc.gc.ca, 1990).

DIJAGRAM 2. - Percipirani izvori stresa među zatvorskim djelatnicima



Na osi y ovoga dijagrama označeni su brojevima slijedeći stresori;

1-uprava 2-zatvorenici 3-suradnici 4-dosada
5-supervizija 6-zdravlje/sigurnost 7-promjena
posla/rad u smjenama 8-radna sredina 9-karijera
10-pušenje 11-uniforma

(Stress and Coping in Correctional Settings: Some New Research on Canadian Correctional Workers, Correctional Service of Canada, 2, 1, 1990. www.csc-scc.gc.ca/text/pblct/forum/e02/e021b_e.shtml) Istraživanje Launay i Fielding (1989) o zatvorskim djelatnicima u Engleskoj uvelike se preklapa sa istraživanjem Hughesa u Kanadi. Cilj britanske studije bio je identificirati glavne kategorije stresa s kojima se zatvorski djelatnici suočavaju i koliko se različito stres odražava na njihovo zdravlje. Zasnivano na prethodnim istraživanjima na ovome području, Launay i Fielding su pretpostavili kako postoje dva glavna izvora stresa kod zatvorskih namještenika: sukobljavanje između zatvorskih djelatnika i zatvorenika i komunikacijske teškoće između uprave i zatvorskih djelatnika.

Launay i Fielding (1989) su ispitali 89 djelatnika u H.M. Prison Maidstone. Upitnik (The Sources of Stress Questionnaire) je sadržao 25 stavaka kojima se nastojala prepoznati težina različitih radnih stresora. Upitnik (The General Health Questionnaire) konstruiran za procjenjivanje zdravstvenog položaja uključivao je pitanja o kvaliteti sna, o prisustvu ili odsustvu depresije i drugim okolnostima koje su vezane za opće zdravstveno stanje.

Istraživanjem su dobiveni rezultati koji su bili u skladu s njihovim inicijalnim pretpostavkama. Rezultati su potvrdili kako stresori kod zatvorskog osoblja mogu biti podijeljeni u dvije široke kategorije; problemi sa zatvorenima i problemi s upravom.

Britanski istraživači su bili također usmjereni na istraživanje razine izvora stresa na temelju zdravstvenih izvještaja djelatnika. Istraživački rezultati su pokazali da stres koji djelatnici povezuju sa zatvorenima ima najveći utjecaj na zdravlje. Zatvorski djelatnici koji su izvijestili da su imali stresne situacije sa zatvorenima imali su i mnogo lošije zdravlje nego oni djelatnici koji nisu imali takva iskustva. Veliki dio uzoraka je izvijestio o tome kako upravu vidi kao glavno izvoriste stresa. Ipak, spoznaja da su upravitelji izazivali stres nije u pozitivnoj korelaciji sa lošim zdravljem. Zato su Launay i Fielding zaključili da bi zatvorski rukovodioci trebali staviti naglasak na programima

koji bi pomogli zatvorskim djelatnicima da izgrade bolje odnose sa zatvorenima. Na taj način bi se popravilo i zdravstveno stanje izazvano stresom kod zatvorskog osoblja.

5. "BURNOUT" SINDROM

5.1. Definicije

Termin "burnout" sindrom potječe iz američkih društvenih istraživanja, a uvodi ga 1974. u SAD-u psihoanalitičar Freudenberg. Pojam preuzima Christina Maslach, koja je ujedno najviše pridonijela istraživanju "burnouta" (Škrinjar, 1994).

Sam pojam "burnout" engleskog je porijekla, a doslovan prijevod je "spaliti, uništiti, izgorjeti" (Filipović, 1983; 133). U hrvatskom jeziku uz naziv "burnout" koriste se i izrazi sindrom sagorijevanja, odnosno izgaranja.

Razni autori koji su se bavili ovom problematikom različito su definirali sam pojam "burnouta". Tako, na primjer, sam autor pojma, Freudenberg definira ga kao stanje zamora ili frustracije do kojeg dolazi zbog predanosti nekoj "stvari", načinu života ili odnosu koji ne donosi očekivanu nagradu (Mejovšek, 2002; 79).

Iako je "burnout" bio definiran na mnogo načina, obično se obilježava kao negativan emocionalni odgovor na stresan ili suviše zahtjevan posao (Steven i O'Neill, 1983; prema Dietzel, 1998).

Maslach i Jackson (1981; prema Dietzel, 1998) nasuprot prethodne definicije tvrde da inicijalna konceptualizacija "burnouta" kao sindroma sadržava emocionalnu iscrpljenost, depersonalizaciju, i smanjenje osobnog postignuća, koji se pojavljuje među pojedincima koji rade s drugim ljudima (u pomažućim profesijama). Ova definicija je bila dobro prihvaćena, imala je podršku u praksi, empirijski je potvrđena i u pogledu emocionalne iscrpljenosti bila je jezgra "burnouta". Maslach i Jackson (1981; prema Dietzel, 1998) definirali su emotivno iscrpljenje kao "dugotrajni osjećaj iscrpljenosti i odbijanja kontaktiranja s drugim ljudima".

Emocionalna iscrpljenost se odnosi na osjećaj emocionalne "rastegnutosti" i iscrpljenosti zbog kontakata s drugim ljudima. Kada se emocionalni resursi isprazne, čovjek se više ne osjeća sposobnim davati drugima. Depersonalizacija se odnosi na bezosjećajan i ravnodušan odnos prema onim osobama koji su primaoci pomoći (Škrinjar, 1996).

Prema Mejovšek (2002) depersonalizacija se može opisati kao stanje smanjene osjetljivosti,

osjećajnosti, kao "otupljenje" za probleme drugih ljudi i ciničan odnos prema njima.

Smanjeno osobno postignuće odnosi se na opadanje osjećaja kompetencije i uspješnog postignuća u radu s ljudima. Ovo se može razviti u ekstremnije osjećaje neadekvatnosti i neuspjeha, gubitak samopoštovanja pa čak i depresiju (Škrinjar, 1996).

Sindrom sagorijevanja definiran je kao teška reakcija na stres koja se očituje kroz fizičku i emotivnu iscrpljenost, a povezana je s opterećenjem na poslu (www.csc-scc.gc.ca, 1992).

Pines i suradnici (1981) definiraju "burnout" kao stanje fizičke, emocionalne i mentalne iscrpljenosti okarakterizirano fizičkom iscrpljenošću, osjećajem bespomoćnosti, emocionalnom iscrpljenošću i razvojem negativnog self-koncepta te negativnih stavova prema radu, životu i drugim ljudima.

Antonovsky (prema Kaplan, 1990) govori o sagorijevanju kao dramatičnoj reakciji na stres. Sagorijevanje se obično ispituje u vezi sa ponašanjem u izuzetno stresnim profesijama ili nekim drugim socijalnim ulogama (npr. roditelja ili bračnog partnera).

Sindrom "burnout" se opisuje kao otuđenje od sebe i od drugih, kao indiferentnost prema sebi i drugima. Neki ga nazivaju "gubitak duha" (Setterlind i Larrison, 1995).

Fučkar (1995) definira sagorijevanje na poslu kao progresivni gubitak idealizma, energije i smislenosti vlastitog rada kojega doživljavaju ljudi u pomažućim profesijama kao rezultat frustracija i stresa na poslu.

Cherniss (1980; prema Škrinjar, 1994) "burnout" definira kao proces u kojem se profesionalni stavovi i ponašanja mijenjaju u negativnom smjeru kao reakcija na napetost vezanu uz posao.

Goliszek (1993; prema Ljubotina i Družić, 1996) definiraju "burnout" sindrom jednostavno kao postupan proces pri kojem produktivan i odgovoran radnik gubi sav interes za svoj posao, odnosno profesiju.

Mejovšek (2002) navodi kako sagorijevanje ili "burnout" sindrom pogađa osobe koje požrtvovno obavljaju svoj posao, koje se osjećaju korisnima, koje posao potiče (ne ostavlja ravnodušnima), koje idealiziraju svoju struku i imaju visoka očekivanja. Osobe koje nemaju ideala i koje se cinično odnose prema struci nisu izložene sagorijevanju.

Oni koji u svoje zanimanje ulaze s mnogo entuzijazma, očekivanja i silnom željom da pomognu

drugim ljudima ponekad se dogodi da s vremenom izgube volju za posao, postaju bezosjećajni, nezainteresirani za ljude kojima bi trebali pomoći i čini im da to što rade nema nikakvog smisla. Takva promjena odnosa prema poslu i ponašanja predstavlja ozbiljan problem za samoga pomagača jer postaje nezadovoljan onim što radi, teško mu je raditi i doživljava razne simptome stresa. Istodobno, to je problem i za one koji trebaju pomoć jer bivaju nezadovoljni zbog grubog odnosa i neučinkovitosti pomagača. Kada je riječ o profesionalnim pomagačima, navedena ponašanja narušavaju ugled struke u cjelini te štete organizaciji i provedbi čitavog pomagačkog posla (Fučkar, 1995).

Opisana promjena ponašanja pomagača i njegova odnosa prema ljudima kojima treba pomoći odavno je prepoznata i nazivana različitim imenima - depresija, apatija, stres na poslu i sl. Posljednjih tridesetak godina koristi se naziv "burnout" sindrom, sindrom sagorijevanja ili sindrom izgaranja. Izgaranje se ne događa samo na poslu niti samo pomagačima. Svaki oblik predanosti, poleta ili oduševljenja nekom djelatnošću, idejom ili odnosom može rezultirati izgaranjem. Na osobit način izgaranje se javlja u zanimanja koja podrazumijevaju rad s ljudima i čija su obilježja: pružanje psihološke, zdravstvene, edukacijske, duhovne ili neke druge vrste pomoći te značajan utjecaj na životne odluke i događaje ljudi s kojima se radi (Fučkar, 1995).

5.2. Neki izvori profesionalnog stresa i "burnouta"

Izvori profesionalnog stresa i sagorijevanja mogu se podijeliti u dvije skupine. Prvu skupinu čine tzv. unutarnji izvori koji su vezani uz osobine pomagača, njegovu strukturu ličnosti te sustav vrijednosti. Drugu skupinu čine vanjski faktori, tj. oni izvan osobe pomagača. Oni se dalje mogu svrstati na one koji su povezani s radnim uvjetima, one koji ovise o organizaciji rada, koji izvire iz odnosa s drugim ljudima unutar organizacije, te na izvore povezane s osobinama ljudi kojima se pomaže i vrstom pomoći koja se pruža (Ajduković, 1996).

Iz istih izvora (unutarnjih i vanjskih) potječu i antistresori, to jest činitelji koji mogu ublažiti stres i prekinuti proces "burnouta" u bilo kojoj fazi. U načelu, uzroci "burnouta" odnosno činitelji koji pridonose "burnoutu" obuhvaćaju sve ono što pomagača čini nesigurnim i nezadovoljnim. Dakle, izgaranju na poslu može pridonijeti sve od manjkavog stručnog znanja, preko loših odnosa sa suradnicima i propusta u organizacije do zbivanja

na širem društvenom planu (Fučkar, 1995).

Fučkar (1995) navodi i opisuje slijedeće moguće izvore "burnouta":

Osobine pomagača

Izgaranju pridonose neke osobine samog pomagača. Mladi pomagači, više ili manje opravdano, osjećaju da nisu dovoljno stručni te se na neki način boje klijenata i njihovih problema. Većina pomagača s vremenom stekne određenu sigurnost, premda promjena problematike ili novosti u struci mogu trajno podržavati i obnavljati osjećaj nekompetentnosti.

Pomagačima je također teško prihvatiti postojeća ograničenja profesionalne prakse. Opterećuje ih što se osjećaju odgovornima za druge ljude i što često imaju dojam da ne čine dovoljno. Suočeni su s raskorakom između onoga što znaju da bi za klijenta trebalo učiniti i onoga što za klijenta čine. Nekada ih ograničava njihovo znanje i vještine, nekada sustav u kojem moraju raditi, a nekada klijent koji zapravo ne želi da mu se pomogne. Štogod bio uzrok, pomagači mogu imati osjećaj da ne čine dovoljno.

Pomagačima je ponekad problem praktično razlikovati identifikaciju s klijentom (poistovjećivanje, razmišljanje tipa "da sam na njegovom mjestu, ne bih to podnio") od kognitivne empatije (razumijevanje situacije s klijentovog aspekta). Neki ljudi, naziva ih se "radoholicima", pretjerano su vezani za svoj posao, skloni su svoj privatni i društveni život potpuno zamijeniti poslom, neskloni su prepuštati poslove drugima - dobrim dijelom iz uvjerenja da drugi to ne bi dobro napravili, osjećaju da nose svu odgovornost za posao, itd. Ovakav odnos prema poslu također pridonosi "burnoutu".

Klijenti

Za pomagače klijenti su najveći izvor zadovoljstva, ali i frustracija. Kada se klijent žali i prigovara, pogađa najosjetljiviju pomagačevu točku - stručnost. To je osobito problem za pomagače kojima je izravni rad s klijentom u središtu pozornosti. Izgaranju na poslu uvelike pridonose slaba motivacija, nespremnost na suradnju i niske sposobnosti klijenata. Ponekada pomagače muči i osjećaj da će biti prevareni i iskorišteni od klijenata. Osobito je teško naći pravu mjeru u određivanju stupnja prisnosti s klijentima.

Mnogi pomagači ulaze u posao uvjereni kako će s lakoćom moći riješiti probleme svih klijenata, a

onda se suoče s činjenicama da ima puno problema bez zadovoljavajućeg rješenja ili s malim izgledima za uspješno rješavanje. Obeshrabrujuće djeluje uviđanje da su rješenja nekih problema daleka i neizvjesna.

Uvjeti rada

Neprikladan i neopremljen prostor, neodgovarajući mikroklimatski uvjeti, stalna izloženost klijentima i nedostatak mjesta za vođenje povjerljivih razgovora, osim što pridonose neposrednom nezadovoljstvu, smanjuju učinkovitost i onemogućavaju pomagače u pružanju pomoći one kvalitete koji oni smatraju primjerenom

Organizacija

Loša organizacija rada što se očituje prekomjernom i neujednačenom opterećenošću pojedinih pomagača, pomanjkanjem dnevnih i tjednih odmora, nejasno definiranom podjelom poslova, nesrazmjernom odgovornosti i ovlaštenja, itd., ozbiljan je izvor stresa na poslu. Zbog loše organizacije, pomagač rasipa vrijeme i energiju koju bi mogao i trebao uložiti u izravan rad s klijentima. Pomanjkanje supervizije također pridonosi izgaranju. Naime kroz različite oblike supervizije - prorade slučajeva, razmjene mišljenja, itd., pomagač dobiva povratnu informaciju o primjerenosti svojih postupaka te povećava svoje znanje i osjećaj sigurnosti u vlastitu stručnost.

Psihosocijalna klima

Psihosocijalna klima i uzajamni odnosi obilježeni rivalitetom, nepovjerenjem, sumnjičavošću, sputavanjem samostalnosti i kreativnosti, nesigurnošću, natjecateljskim odnosom itd., pridonijet će izgaranju na poslu jer se silna energija mora ulagati u "preživljavanje" unutar tako neprijateljskog radnog okruženja. Sve to praćeno je pomanjkanjem duha zajedništva, predanosti timu i organizaciji te nedjelotvornim sustavom formalne ili neformalne stručne i socijalne podrške.

Autokratsko, rigidno i centralizirano rukovođenje obilježeno nemogućnošću iznošenja mišljenja i utjecaja na odluke u suprotnosti je s prirodom pomagačkog posla koja zahtijeva demokratičnost, samostalnost, inicijativu, kreativnost, itd.

Pomanjkanje povratne informacije također daje svoj obol procesu izgaranja. Svaki pomagač ima unutarnju povratnu informaciju o kvaliteti obavljenog posla (on osjeća je li bio uspješan ili nije), a do neke mjere i povratnu informaciju od klijenata.

Međutim, to najčešće nije dovoljno. Pomagač želi znati je li posao u cjelini obavljen, je li dobro obavljen i kako se ono što je on napravio uklapa u cijelu priču.

Dakle, postoji mnoštvo osobnih i situacijskih činitelja koji mogu biti izvor frustracija na poslu. Ako sve to dugo traje i prelazi mogućnosti pomagača za prilagodbom pridonosi procesu izgaranja na poslu.

Niti jedan od navedenih uzroka nije identificiran kao jedini, već se "burnout" smatra produktom višestrukih uzroka od kojih su neki utjecajnijih od ostalih (Škrinjar, 1994).

Neki autori (Cherniss, 1980; Golembiewski i sur., 1983; Leiter i Meechhan, 1986; prema Škrinjar, 1994) navode da za stručnjake koji rade u institucijama, a upravo su oni najbrojniji, vrlo važan dio profesionalnog života predstavljaju kontakti sa suradnicima i pretpostavljenima. Kada su ovi odnosi neugodni i nepodržavajući, tada je rizik od "burnouta" veći.

5.3. Faze "burnout"

"Burnout" je rezultat kronične izloženosti profesionalnom stresu. "burnout" je proces tijekom kojeg se početno razumijevanje za klijenta zamjenjuje cinizmom i ravnodušnošću. U stanje "burnouta" ne dolazi se preko noći. Radi se o kumulativnom procesu. Prvo se javljaju mali znaci upozorenja koji, ukoliko ih se ne shvati ozbiljno i ukoliko se ne poduzmu određene mjere samozaštite mogu razviti u kroničnu iscrpljenost i nezadovoljstvo.

Mogu se razlikovati četiri faze tog procesa (Golsizek, 1993; prema Ajduković, 1996):

1. Radni entuzijazam

Entuzijazam daje energiju koja potiče zbivanja i nužan je u svakom poslu. Međutim postoji nešto što se može nazvati idealističkim entuzijazmom. Idealistični entuzijazam često je prisutan u mladim pomagača tijekom prvih mjeseci ili godina posla. Obilježen je silnom energijom, velikim nadanjima i, što je osobito važno naglasiti, nerealističnim očekivanjima.

Ta se nerealistična očekivanja odnose na klijente, vlastitu uspješnost te situaciju i klimu na poslu. U toj fazi zaposlenik ne treba ništa osim posla, sve izvore zadovoljstva i nezadovoljstva nalazi u poslu, posao mu predstavlja cijeli svijet i taj svijet mu se čini velikim. U tom "romantičnom" razdoblju svoje karijere on se ne šteti, neracionalno troši energiju, spreman je raditi prekovremeno i upravo

time izlaže se riziku za izgaranje na poslu. Za ovu fazu karakteristično je nerealno očekivanje brzog postignuća i preveliko ulaganje u posao, odnosno nekritična predanost poslu (rad preko vikenda, telefoniranje klijenata u bilo koje doba dana i sl.). Zaposlenik se u ovoj fazi, suočen s velikim brojem osoba s problemima, dodatno angažira te radi i duže od propisanog vremena. S vremenom uviđa realno stanje da količina uloženog profesionalnog napora biva u raskoraku sa željenim i postignutim rezultatima te dolazi do pojave osobnog razočaranja i prvih znakova bespomoćnosti. Ovi znakovi su početni indikatori prelaska u drugu fazu "burnouta".

2. Stagnacija

Druga faza "burnouta" je stagnacija. Ona nastupa kada zaposlenik postane svjestan da dometi posla nisu onakvi kakvima ih je zamišljao. To dovodi do stanja frustracije praćenog osjećajem razočaranja, dvojbe u vlastitu kompetentnost. Dolazi do sve češćih smetnji u komunikaciji, kako sa klijentima tako i sa radnim kolegama. Osoba postaje nepovjerljiva i osjeća neuključenost u radnu sredinu. Često je emotivno ranjiv te to dovodi do emocionalnog povlačenja i izolacije.

3. Emocionalno povlačenje i izolacija

Treća faza "burnouta" je faza emocionalnog povlačenja i izolacije. Ona se očituje u udaljavanju od klijenta i izoliranju od kolega što dodatno doprinosi doživljavanju posla kao besmislenog i nevrijednog. Proces "burnouta" dodatno ubrzavaju popratne tjelesne teškoće koje se javljaju u ovoj fazi, kao na primjer: glavobolje, kronični umor, nesanica i slično.

4. Apatija

Posljednja faza "burnouta" - apatija, obilježena je povlačenjem i izbjegavanjem kao obranom od frustracije. Osoba trajno izložena frustracijama postaje potpuno nezainteresirana za posao i nastavlja raditi samo radi preživljavanja. Ulaže minimum vremena i energije, izbjegava sve izazove i drži se podalje od svega što bi moglo utjecati na njezin položaj.

Najuočljiviji simptomi ove faze su: gubitak samopouzdanja, cinizam, ozbiljne emocionalne poteškoće, nesposobnost komunikacije s kolegama i općenito narušeni međuljudski odnosi (Ljubotina i Družić, 1996).

Između ovih faza "burnouta" ne može se povući oštra granica. Isto tako zaposlenik ne mora precizno i kronološkim redom prolaziti navedene faze. Primjerice, frustracija se može pojaviti prije

ili tijekom faze stagnacije. Osim toga ovisno o raspoloženju i vrsti posla u koju je trenutno uključen, netko može entuzijazam, stagnaciju, povlačenje i apatiju doživjeti u istom danu. Jednako tako cijeli ciklus izgaranja na poslu netko može proživjeti više puta tijekom karijere (Fučkar, 1995).

5.4. Simptomi "burnouta"

Najočigledniji simptom izgaranja na poslu je gubitak interesa za klijenta i tendencija da se klijenta tretira bezosjećajno, formalno i rutinski. Fučkar (1995) navodi tri skupine simptoma "burnouta": a) emocionalno iscrpljenje, b) depersonalizacija i c) nisko osobno postignuće.

Emocionalno iscrpljenje

Osoba je umorna od suosjećanja, žali se na osjećaj emocionalne praznine, opisuje kako nema snage nizašto, razdražljiva je, često se ljuti, pretjerano je osjetljiva na zbivanja u okolini (zvukovi, svjetla, mirisi), doživljava se bespomoćnom, gubi seksualni interes. Također ima tjelesne poteškoće kao što su bolovi, nesanica, probavne smetnje itd. Neki pribjegnu prekomjernoj upotrebi lijekova, alkohola, duhana, itd.

Depersonalizacija

Depersonalizacija se očituje promjenom stavova, odnosa i ponašanja prema ljudima kojima treba pomoći. Osoba postaje bezosjećajna, neosjetljiva za probleme drugih ljudi, gubi interes za posao, ne može usmjeriti pozornost na ono što klijent govori te se grubo i neprimjereno ponaša prema klijentima. Prisutna je tendencija da se u radu s klijentima sve više oslanja na pravila, kućni red ili neke druge "izgovore" kako bi se izbjeglo istinsko bavljenje s klijentovim problemima. Za vlastite greške i neuspjehe okrivljuje se klijente, suradnike ili organizaciju. Osoba također postaje zaokupljena vlastitim problemima - plaćom, beneficijama na poslu, uvjetima rada i sl., povlači se u socijalnim odnosima i sklona je sukobima i napadima.

Smanjena učinkovitost

Izgaranje na poslu također se očituje smanjenjem učinkovitosti i uspješnošću, što je dakako povezano s činjenicama da je i sam pomagač u stanju stresa i da ga klijenti više ne zanimaju. Polet, oduševljenje i entuzijazam se gube. Motivacija se smanjuje i osobi biva sve teže odlaziti na posao. Smanjena razina

postignuća dovodi do sumnje u vlastite sposobnosti te gubitka samopoštovanja i samopouzdanja. Razvijaju se negativni stavovi prema poslu, ljudima i životu. Osoba postaje rigidna, pruža otpor promjenama, teško se prilagođava.

Potrebno je naglasiti da sindrom "burnouta" nema negativne učinke samo na djelatnika, već i na ljude s kojima on radi, a također i na druge suradnike. Nekada dobri stručnjaci zbog promjene svojih stavova i ponašanja počinju štetiti klijentima. I na kraju, i društvo plaća visoku cijenu izgaranja na poslu jer mnogi dobri stručnjaci napuštaju posao kojim su se bavili.

6. "BURNOUT" KOD DJELATNIKA PENALNIH INSTITUCIJA

Kriminolozi već desetljećima traže putove za poboljšanje tretmana osuđenika. U tom procesu, pokušavali su identificirati različite karakteristike programa koje bi smanjile recidivizam. Tretmansko osoblje sa "burnout" sindromom je barijera za dobru rehabilitaciju. Kao i djelatnici drugih pomažućih profesija, tretmansko osoblje u zatvoru može pogorjati i potom postati neefikasno i manje sposobno u obavljanju svoje profesionalne djelatnosti (Garland, 2002).

Iako često postoji pogrešno shvaćanje kako su stres i sindrom sagorijevanja sinonimi, iako veoma povezani oni imaju svoje razlike. Stresu su izloženi svi ljudi, a sagorijevanju samo oni koji ulaze u svoju struku s visokim idealima, motivacijom i požrtvovnošću. Nemotivirana osoba tako može doživjeti stres, otuđenje ili depresiju, ali ne i sagorijevanje. Oni koje posao zanima samo radi zarade podložni su samo stresu. Za razliku od stresa koji se može javiti u bilo kojoj profesiji, "burnout" se najčešće javlja u onim strukama koje rade s ljudima (Mejovšek, 2002).

Često je pogrešno tumačenje kako nakon raznih neprilika, stres može polučiti i pozitivne i negativne rezultate. Međutim, radi se o tome da kada je stresni doživljaj sveden na pravu mjeru, on može inspirirati radnika na bolje stvaranje (Hurst i Hurst, 1997; prema Garland, 2002). Sagorijevanje, suprotno, dovodi do pogoršanja stanja uvjetovanog stresom. Žrtve "burnouta" trebaju pomoć kako bi se opravili i nastavili funkcionirati (Garland, 2002).

6.1. Posljedice "burnouta" kod djelatnika penalnih institucija

"Burnout" na poslu predstavlja veliku opasnost za mnoge tretmanske službenike. Uz težak pritisak i iscrpljenje može se pronaći nekoliko fizičkih simptoma: glavobolje, smanjena izdržljivost, gastrointestinalne bolesti, dišni problemi, teškoće sa spavanjem i mnogi drugi (Belcastro, Gold, Grant, 1982; prema Garland, 2002). Uz fizičke opasnosti tu su prisutne i psihološke smetnje. "burnout" sindrom sa sobom nosi nisko samopoštovanje, gubitak motivacije i oduševljenja poslom, depresiju i osjećaj bespomoćnosti, te stimulira gnjev i razdražljivost.

(Belcastro, Gold, Grant, 1982; prema Garland, 2002). Usljed tih fizičkih i psiholoških determinanti, mogu se pojaviti promjene u ponašanju. Djelatnici koji pate od "burnout" sindroma moraju znati rješavati svoje probleme a da pri tom ne posegnu za konzumiranjem alkohola ili droga (Maslach, 1982; prema Garland, 2002).

Jedan ili više simptoma "burnouta" a može smanjiti rehabilitativne napore u zatvoru. Npr. poremećaj sna ili umor kod tretmanskog djelatnika u zatvoru može predstavljati teškoću za koncentrirano saslušanje klijentovog priopćenja. Slično tome, bespomoćan stav od strane terapeuta će smanjiti osjećaj interakcije sa osuđenima.

U oba slučaja, bezvoljni stav službenika podupirat će klijentov otpor i time zaustaviti njegov napredak na polju rehabilitacije (Garland, 2002).

Nesretna okolnost je i ta što je radno opterećenje u porastu te sve više oslabljuje kvalitetu rehabilitacije te umanjuje područje individualne učinkovitosti rehabilitatora. (Whitehead, 1989; prema Garland, 2002).

Nekolicina studija povezuje "burnout" sa namještenicima koji su se predali poslu i/ili pridali veliku pažnju poslu (Belcastro, Gold, Grant, 1982; prema Garland, 2002).

6.2. Uzroci "burnouta"

Neka istraživanja (O'Brien i Gustafson, 1985; Harris, 1980; prema Finn, 1998) i nekoliko provedenih intervjua priopćili su isto, a to je da rehabilitacijsko osoblje prati oslobođene zatvorenike kako se opetovano vraćaju u zatvor. Tada djelatnici osjećaju kako je njihov rad i vrijeme koje su utrošili u rehabilitaciju uzaludno. To tretmanskim djelatnicima ne daje pozitivan feedback, što može dovesti do stresa i "burnouta" (Finn, 1998).

Neke osobe koje rade u penalnim institucijama su u većem riziku od "burnouta". Problem je u tome što je veoma teško reći koja su to obilježja osobe koja je čine podložnom za "burnout" (Maslach, 1982; prema Garland, 2002). Često je riječ o novopridošlim, mladim djelatnicima koji su ispunjeni inovativnim snovima. Mnogi od njih s previsokim ambicijama, uskoro bivaju pregaženi zbog birokracijskih postupaka koji ih sputavaju u njihovom stvaralaštvu. Svoje visoko stručno znanje i želju za učenjem novih znanja ne uspijevaju ostvariti, te uskoro duboko obeshrabreni ne čine ništa. To je prirodna selekcija i izolacija onih koji nastoje biti inovativni i kreativni, te koji instinktivno žele napredovati. Razočarenje za realizaciju uspješne karijere može dovesti do "burnouta" (Garland, 2002).

Uzroke "burnouta" i stresa kod voditelja zaštitnog nadzora (probacije) moguće je tražiti u relativno niskim plaćama i statusu, neadekvatnim resursima za rad i malim mogućnostima za napredak u karijeri (Thomas, 1988; prema Holgate, Clagg, 1991).

Percepcija opasnosti kod rehabilitacijskog osoblja u zatvoru može povećati stres, iscrpljenost i nezadovoljstvo poslom (Cheek i Miller, 1983; prema Garland, 2002). U raznim istraživanjima (prema Finn, 1998) dobivena su četiri aspekta rehabilitacijskog posla (prije svega se misli na posao zatvorskog čuvara) koja su predstavljena kao stresna: opasnost od nasilnih zatvorenika, aktualno zatvoreničko nasilje, zatvorenički zahtjevi i pokušaj manipulacije i problemi sa suradnicima.

Opasnost od nasilnih zatvorenika. Pojedini djelatnici su identificirali opasnost od nasilnih zatvorenika kao značajno izvoriste stresa. Primjerice, Cullen i sur. (1985; prema Finn, 1998) u svojim istraživanjima su dobili rezultate kako je opasnost od zatvorenika, drugi najviši izvor stresa prisutan kod zatvorskih djelatnika.

Zatvoreničko nasilje. Aktualno nasilje u zatvorima uključuje napade, privođenje talaca, činjenje izgrede, ubojstva među zatvorenicima, i zatvorenička samoubojstva. To dakako može utjecati na mnoge djelatnike u zatvoru (Freeman, 1997; prema Finn, 1998).

Manipulacija od strane zatvorenika. Mnogi djelatnici stresnim percipiraju stalna zahtijevanja i pokušaje manipulacije do strane nekih zatvorenika (Cornelius, 1994; Woodruff, 1993; Marston, 1993; prema Finn, 1998).

Problemi sa suradnicima. Jedno istraživanje

je pokazalo da je 22% zatvorskog osoblje vidjelo svoje suradnike kao najveće izvorište stresa izuzevši sukobe sa agresivnim zatvorenicima (Marston, 1993; prema Finn, 1998).

Jedno od problema koje se spominje kada se govori o radu djelatnika u penalnim institucijama je humanost prostora u kojima se njihova djelatnost odvija. Djelatnici u zatvoru obavljaju svoj posao u okruženju u kojem prevladava sivilo. To je često puta depresivan ambijent koji dovodi do nezainteresiranosti u obavljanju posla. Važno je također napomenuti da pomanjkanje uredskog prostora i dugi boravak pod bučnim ozvučenjem, može učiniti radno mjesto neudobnim i bez provođenja tretmana (Garland, 2002).

Istraživanja vezana uz rehabilitaciju i izostanak rehabilitacije u penalnim ustanovama otkriva uzrok rastresenosti i dezorijentacije djelatnika. Taj uzrok leži u organizacijskim i upravljačkim nedostacima. Nedovoljna jasnoća uloga i odgovornosti pokazuje se kao izvor stresa i "burnouta" u mnogim istraživanjima (Brodsky, 1982; prema Garland, 2002).

Savicki i Cooley (1982; prema Wearne, 1991) govore o tome kako uz organizacijske okolnosti koje utječu na "burnout" treba uključiti i stupanj napetost zbog zahtjevnosti posla, mogućnost profesionalne kontrole u radnom okruženju, raspoloživost i mogućnost korištenja socijalne pomoći i feedback od suradnika i kvalitetno rukovodstvo.

Mnogo istraživanja (Lindquist i Whitehead, 1986; Whitehead i Lindquist, 1986; Cheek i Miller, 1981; prema Finn, 1998) govore u prilog tome kako organizacija predstavlja glavni izvor stresa za mnoge djelatnike u zatvoru. Četiri su glavna organizacijska problema koje djelatnici identificiraju kao najkonzistentnije za uzrokovanje stresa. To su nadređeni, prekovremeni rad, rad u smjenama, i zahtjevi supervizora (Finn, 1998).

Nadređeni. Istraživanja su pokazala da je nadzorno osoblje u mnogim zatvorima često odrješito i nepristupačno zbog loše plaće i velikih promjena u zatvoru te su skloni suvišnom korištenju bolovanja i lako napuštaju posao.

Kod nadređenog osoblja mogu se pojaviti različiti oblici stresa zbog kratkog vremena u kojem moraju završiti određene zadatke i rokove ili u savjesnom načinu obavljanja posla, zbog "papirologije", zbog svakodnevnog mukotrpnog rada i brzine kako bi završili posao te zbog zabrinutosti da imaju samo nekoliko raspoloživih djelatnika kao potporu u

slučaju pojavljivanja nasilnih zatvorenika i zbog nemogućnosti dobivanja slobodnog vremena za posebne prilike ili obiteljske krize.

Prekovremeni rad. Mlađe osoblje ima veću potrebu za prekovremenim radom za razliku od drugog osoblja što može uzrokovati stres. Kao rezultat toga, neki djelatnici to koriste kao izliku kako bi izbjegli prekovremeni rad. Barem 100 djelatnika u kaznenim zavodima navodi kako se odbijaju javljati na telefon kako ih nadređeni iz zatvora ne bi mogao pozvati na prekovremeni rad. Neki djelatnici daju druge brojeve telefona ili nena-vedene brojeve u telefonskom imeniku. U mnogim slučajevima, prekovremeni rad je nužan, tako da djelatnici katkad moraju i nakon svoje smjene ostati raditi kako bi pokrili prazno mjesto (Kauffman, 1988; prema Finn, 1998). Postoji neke olakotne okolnosti, a to je mogućnost da se odbije prekovremeni rad samo jednom na godinu, drugo odbijanje dovodi do opomene, treće dovodi do jednodnevne suspenzije, i četvrto dovodi do otkaza.

Pojedini djelatnici su izvijestili da oni ili njihovi suradnici odobravaju prekovremeni rad zbog ekstra zarade koju mogu dobiti. Ipak, nadzornici i supervizori su objasnili kako oni koji često prekovremeno rade počinju površno obavljati svoj posao i, u nekim slučajevima, mogu doživjeti "burnout".

Rad u smjenama. Mnogo djelatnika je izvjesilo da je stalna izmjena smjena na poslu svakodnevno u mnogim zatvorima. To utječe na obiteljski život djelatnika i smanjuje njihovu sposobnost da učinkovito i savjesno obavljaju posao zbog zamora i razdražljivosti (Cornelius, 1994; Kauffman, 1988; prema Finn, 1998). Njihov rad postaje nesistematičan, nemaran i djelatnici prestaju pratiti pravila. Od njih se može čuti kako izmoreni stalnom promjenom radnih smjena više ne znaju da li idu kući ili na posao.

Zahtjevi supervizora. Pojedini intervjuirani djelatnici su izvijestili da su supervizori izvorište stresa. Oni su uvijek usmjereni na to da se posao dobro obavi, no ponekad to nije moguće.

Istraživanja su upozorila na još dva izvora organizacijskog stresa koje intervjuirani u prethodno navedenim istraživanjima nisu naveli kako stresne. To su uloga sukobljavanja i nejasnost uloge.

Uloga sukobljavanja. Mnoge ankete označavaju "ulogu sukobljavanja" kao ozbiljno izvorište stresa među tretmanskim djelatnicima (Keil i Vito, 1996; Woodruff, 1993; Philliber, 1987; Lindquist i Whitehead, 1986; Ratner, 1985; Dahl, 1979; Dahl i

Steinberg, 1979; prema Finn,1998). Grossi (1990; prema Finn, 1998) navodi kako je "uloga sukobljavanja u literaturi prikazana kao nadmoćan izvor stresa i nezadovoljstva poslom među tretmanskim osobljem". Istraživači definiraju ulogu sukobljavanja kao borbu u kojoj je potrebno izjednačiti ulogu čuvara (koji moraju održavati sigurnost, spriječiti bježanje i spriječiti zatvoreničke sukobe) sa njihovim tretmanskim ulogama (pomaganja zatvorenicima kako bi se postigla njihova rehabilitacija).

Nejasnost uloge. Nejasnost uloge je dvojba prisutna kod supervizora koji s jedne strane očekuju da djelatnici rade sve "po knjizi" i da sva pravila prate doslovce, a s druge strane svjesni su da djelatnici moraju biti fleksibilni i koriste vlastite procijene u svojim interakcijama sa zatvorenicima.

Ograničenje autonomnosti djelatnika i donošenje konačnih odluka može kod rehabilitacijskog osoblja pridonijeti pojavi "burnouta". Sprečavanje kreativnosti u poslu, isključivanje donošenja odluka i nepromjenjivost u poslu, može dovesti do stresa na poslu, iscrpljenosti, smanjenja zadovoljstva i produktivnosti među zatvorskim djelatnicima (Cheek i Miller,1983; prema Garland,2002).

Holgate i Clegg (1991) ispitivali su uzroke "burnouta" na uzorku od 55 mlađih (prosjeck 29 godina) i na uzorku od 51 starijeg (prosjeck 43 godine) voditelja zaštitnog nadzora (probacije). Podaci u ovom istraživanju dobiveni su na temelju dobrovoljnih odgovora na postavljena pitanja sto osamdeset i sedmorici probacijskih djelatnika. Odazvalo se 57% djelatnika, tako da je uzorak na posljetku sadržavao 106 probacijskih voditelja, od čega je 61 osoba bila ženskog spola (prosjeck 36 godina) i 45 osoba muškog spola (prosjeck 39 godina). Istraživanjem nisu pronađene nikakve spolne razlike za bilo koju varijablu u studiji. Istraživanjem se procjenjivala razina emotivnosti kod ispitanika, konfliktnost uloga, nejasnost uloga, radno vrijeme po tjednu u kojem postoji izravni kontakt između klijenta i djelatnika. Djelatnikove godine i iskustvo također su mjerene u istraživanju.

Autori polaze od pretpostavke koju potvrđuju neka istraživanja, a to je da kontakti s klijentima nisu jako stresni i nisu glavni uzrok sagorijevanja osoba koje rade s prijestupnicima. Rezultati njihova istraživanja pokazuju da su uzroci sagorijevanja kod mlađih osoba povišena emocionalnost i konfliktnost uloge, a starijih osoba nezadovoljstvo udjelom u odlučivanju, nejasnost uloge i konfliktnost uloge. Konfliktnost uloge definirana je kako inkonzistent-

nost očekivanih ponašanja uz ulogu voditelja (kao oprečni postupci u istim situacijama), a nejasnost uloge kao pomanjkanje jasnih i konzistentnih informacija o dužnostima, pravilima i odgovornosti.

U obje skupine, depersonalizacija, konfliktnost uloge, nejasnost uloge i emocionalnost su u pozitivnoj korelaciji s emocionalnim iscrpljenjem. Nejasnost uloge je u pozitivnoj korelaciji sa manjkom osobnog postignuća u obje skupine, a u starijoj skupini konfliktnost uloge je u pozitivnoj korelaciji sa depersonalizacijom. U mlađoj skupini osobna dimenzija emocionalnosti je u pozitivnoj korelaciji sa depersonalizacijom te je također u pozitivnoj korelaciji sa razinom kontakata s klijentom. Nasuprot tome, u starijoj skupini, emocionalnost, emocionalna iscrpljenost i nedostatak osobnog postignuća su u negativnoj korelaciji sa razinom kontakata s klijentom. Za mlađu skupinu, osobna dimenzija emocionalnosti ima značajan direktan utjecaj na emocionalno iscrpljenje i kontakt s klijentima, ali nije povezana sa niti jednom drugom varijablom u modelu. Uloga konflikta također ima direktan pozitivan utjecaj na emocionalnu iscrpljenost i kontakt s klijentima. Dakle, utjecaj obje uloge (konfliktnosti uloge i uloge emocionalnosti) povećava razinu emocionalne iscrpljenosti i paradoksalno povećava kontakt s klijentima. Istraživanjem je dobiveno da utjecaj emocionalne iscrpljenosti u kontaktu s klijentom, kod mlađih djelatnika, ovisi o osobnoj predispoziciji individue. Za djelatnike sa niskom razinom emocionalnosti, emocionalna iscrpljenost smanjuje kontakt s klijentom na kojeg su poslom obavezani. Oni djelatnici koji imaju visoku razinu emocionalnosti, mogu na znatno višoj razini kontaktirati s klijentom zanemarujući vlastitu razinu emocionalne iscrpljenosti. Emocionalna iscrpljenost je jedina varijabla u modelu koja ima direktan utjecaj na depersonalizaciju. To podrazumijeva da je emocionalno iscrpljenje primarno uvjetovano osjećajem depersonalizacije.

Za mlađu skupinu, visoka razina konfliktnosti uloge pretpostavlja nejasnost uloge. Nejasnost uloge je jedina varijabla u modelu koja direktno utječe na nedostatak profesionalnog postignuća.

U starijoj skupini, konfliktnost uloge zajedno sa emocionalnom iscrpljenošću ima direktan utjecaj na depersonalizaciju.

Iako mlađi voditelji zaštitnog nadzora nisu prijavljivali veću prisutnost "burnouta", rezultati istraživanja ipak pokazuju da "burnout" sindrom ima različiti utjecaj na mlađe i starije djelatnike. Organizacijski faktori su "ključ" koji determinira

“burnout” među voditeljima probacije. Rezultati ovog istraživanja stavljaju akcenat na konfliktnost uloge i nejasnost uloge koje mogu doprinijeti “burnoutu” među probacijskim djelatnicima.

6.3. Motivacija i “burnout” tretmanskog osoblja

Latulippe (1995) je napravila istraživanje o povezanosti motivacije i “burnout”a kod tretmanskih djelatnika.

Glavni cilj ovog istraživanja je bio identificirati faktore koji povezuju motivaciju i “burnout” djelatnika tretmanskog osoblja u Kanadi (tretmanski djelatnik, tretmanski supervizor i upravitelj). Specifičnije, tražila se veza između obilježja djelatnika i posla (tip posla, iskustvo, razina sigurnosti institucije, obrazovanje, stil supervizije). Polazi se od pretpostavke da su motivacija i “burnout” statistički značajno povezani.

Zasnovano na sociološkim istraživanjima tretmanskih namještenika, hipoteza od koje se u istraživanju polazi pretpostavlja da tretmansko osoblje kojeg čine iskusniji zaposlenici, zaposlenici u zatvorima srednje sigurnosti, kao i oni s nižom naobrazbom, imaju niže motivacijske pokazatelje i učestalije simptome “burnouta” od drugih skupina.

Podaci koji su korišteni dobiveni su upitnikom kvalitete života na radnom mjestu; upitnik je sadržavao pojedine psihometrijske skale. Ovaj upitnik je bio dodijeljen zaposlenicima tretmanskog osoblja Kanade u području Quebec. 877 zaposlenika se odazvalo, što je bilo preko 50%.

Kvantitativnom analizom dobiveno je da tretmanski zaposlenici više reagiraju na motivaciju izvana (mjesečna plaća, beneficije, itd.). Vanjska motivacija pokazala se mnogo većom od unutarnje motivacije (npr. zadovoljenje poslom).

Vršenjem analize varijance pokazuje se da gotovo sve samostalne varijable imaju utjecaja na motivaciji (tip posla, radno mjesto, iskustvo, obrazovanje, određeni stil supervizije), a samo iskustvo, radno mjesto i stil supervizije utječu na sindrom sagorijevanja.

Unakrsni tabelarni prikaz pokazuje, kako hipoteza, da upravitelji, najviše obrazovani zaposlenici, visoko društveno pozicionirani, kao i zaposlenici s najmanjom praksom imaju višu motivaciju od drugih skupina. Kako je to u vezi s “burnout” sindromom, to je pokazivalo da oni više društveno pozicionirani, kao i oni s manje prakse, imaju naj-

manje “burnout” simptoma, oni koji rade u srednje sigurnosnim institucijama imaju najvišu razinu pokazatelja “burnouta”.

Analize također pokazuju da su stilovi supervizije utjecali na motivaciju i “burnout” pokazatelje kod tretmanskih zaposlenika. Pozitivan stil supervizije je pridonosio rastu motivacije i smanjivao “burnout”. Negativan stil supervizije dovodi do povećanja “burnouta”. Također, unakrsne tablice s trima varijablama su ukazale da stil supervizije, utječe na motivaciju i sagorijevanje i onda kada su neutralni utjecaji drugih varijabli. Ovi zadnji pokazatelji upućuju na to da je stil supervizije varijabla koja najviše utječe na motivaciju i “burnout” među zaposlenicima tretmanskog osoblja Kanade.

9. ZAKLJUČAK

Saznanja iz brojnih istraživanja u svijetu govore u prilog velike prisutnosti “burnout” sindroma među penalnim djelatnicima. Isto tako, upućuju na osviještenost stručnjaka o ovom problemu i njihovom nastojanju da pomognu stradalima od “burnout” sindroma i osvijeste javnost o toj problematici.

U Republici Hrvatskoj, programi koji bi bili usmjereni na ublažavanje ili rješavanje simptoma stresa gotovo da i ne postoje. Bilo je nekih sitnih pokušaja realizacije istih, ali je dobra inicijativa brzo propala. Osim što kod nas izostaju sami programi, postoji i malo stručnih i znanstvenih istraživanja na ovu temu. Sve to kao da upućuje na odsutnost ove problematike u našem penalnom sustavu. To svakako nije istina. Iako nemamo znanstvenih dokaza o ovoj pojavi u nas, iz same prakse jasno je vidljivo da je ona i više nego prisutna. Tretmanski djelatnici zbog problema koje imaju često posežu za metodama samoliječenja, jer nema organiziranih programa u koje bi se uključili. Iz svega navedenog, možemo vidjeti kako su “anti-burnout” programi nužni i potrebni. Da bi se to i ostvarilo potrebno je najprije osposobiti i educirati stručnjake koji bi osmislili kvalitetan program, što znači da on nije samo preuzet iz već nekog postojećeg programa u svijetu, već prilagođen potrebama i mogućnostima u kojima se provodi. Treba također osigurati educirane stručnjake za provođenje programa. Programe treba jasno dokumentirati, te se na taj način stvaraju uvjeti za evaluaciju koji nam daju sliku o uspješnosti programa.

Kako bi se formirali kvalitetni programi potrebno je “zaviriti” u uzroke koji penalne djelatnike dovode

do "burnouta". Kako istraživanja pokazuju oni nisu, kako se najčešće misli, strogo vezani uz težak i opasan rad sa zatvorenima. Istraživanja pokazuju da uzroke češće treba tražiti u organizaciji i vođenju ustanove. To je nezadovoljstvo nedovoljnom suradnjom s drugim institucijama, opterećenost nepotrebnim poslovima, načinom donošenja odluka, zapostavljanjem stručnog rada, prevelikom birokratizacijom koja sputava kreativnost, prejakom istaknutom hijerarhijskom uloga. Veliki broj zatvorskih osoblja je glavni izvor stresa prepoznao u radu sa svojim suradnicima. Upravo iz tog razloga možda bi uprava trebala precizirati ciljeve i na taj način pomoći zatvorskom osoblju da se efikasnije suočavaju sa interpersonalnim problemima na koje nailaze na poslu. Isto tako problem leži i u niskim plaćama koje djelatnici dobivaju za izrazito stresan rad i visoku stručnu spremu. Osim toga, struka i se podcjenjuje.

Ključni aspekt prevencije bila bi rana detekcija prvih znakova "burnouta", dok su problemi manji i osoba otvorenija prema promjeni. U tom pogledu, od pomoći bi bilo uključivanje u stručne seminare, koji osim novih znanja pa time i mogućnosti boljeg profesionalnog funkcioniranja i napredovanja, omogućuju pojedincu odmak od svakodnevne rutine i nove socijalne kontakte.

Kvalitetno korištenje slobodnog vremena važan je čimbenik u preveniranju "burnouta". "Burnout" žrtve nikada ne mogu povući crtu između profesionalnog i privatnog života i često žive u zabludi da je

njihova karijera najbitnija stvar za njihov osjećaj zadovoljstva. Da bi spriječili nastavak ovakvog razmišljanja, potrebno im je kvalitetno osmisliti slobodno vrijeme. To bi mogle biti različite aktivnosti koje bi penalni djelatnici mogli upražnjavati nakon svog posla, a sve zavisno o vlastitim interesima. Tako bi mogle biti organizirane sportske aktivnosti, koje bi ih svakodnevno rasterećivale od posla. Isto tako mogli bi biti organizirani rekreativni odmori u trajanju od tjedan dana. Potrebno je omogućiti i profesionalno usavršavanje djelatnika. Na taj način ne samo da se postiže povećavanje njihove stručnosti i stjecanje novih znanja, već bi oni na taj način dobili percepciju o važnosti svog posla te sliku kako je posao cijenjen, a oni kompetentni u njegovom obavljanju.

Iz svega navedenog možemo vidjeti da su unutar penalnih institucija potrebne organizacijske promjene, ali isto tako važan segment je i materijalna pomoć. Treba osigurati stimulativnu sredinu za rad koja pruža otvorene mogućnosti za kreativnost, nezavisnost i osobni razvoj. Važno je također prezentirati široj javnosti ovaj problem, ali istodobno je važna i prezentacija ljudima na vlasti kako bi se dobila prijeko potrebna financijska sredstva bez kojih na žalost ni realizacija svega navedenog nije moguća. Zato za kraj možemo reći da politika borbe protiv "burnout" sindroma nije lak niti jednostavan posao. Preostaje nam jedino da se s problemom suočimo i priznamo ga kako bismo ga počeli rješavati.

LITERATURA:

- Ajduković, M., Ajduković, D. (1996): Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb.
- Arambašić, L. (2000): Psihološke krizne intervencije: psihološka pravna pomoć nakon kriznih događaja, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb.
- Beehr, T.A., Newman, J.E. (1978): Job stress, employer health, and organisational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review, *Personnel Psychology*, 31, 665-699.
- Childress, R., Talucci, V., Wood, J. (1999): Fighting the Enemy Within: Helping Officers Deal with Stress *Correction Today*, 61, 7, 67-70.
- Colgate, A.M., Clegg, I.J. (1991): The path to probation officer "burnout": New dogs, old tricks, *Journal of Criminal Justice*, 19, 325-337.
- Commitment, Attitudes, Career Aspiration and Work Stress : The Experience of Correctional Staff, *Correctional Service of Canada*, 4, 1, 1992 . www.csc-scc.gc.ca/text/pblct/forum/e04/e041e_e.shtml
- Cox, T. (1982): *Stress*, The Macmillan Press, London.
- Dietzel, L.C. i Coursey, R.D. (1998): Predictors of Emotional Exhausting among Nonresidential Staff Persons, *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 21(4), 331-340.
- Filipović, R. (1983): Englesko-hrvatski ili srpski rječnik, Školska knjiga i Grafički zavod Hrvatske, Zagreb.
- Finn, P. (1998): Correctional Officer Stress: a cause From Concern and Additional Help, *Federal Probation*, 62, 2, 55-65.
- Fretsh, R.J. i Pergola, J. (1991): Effective "burnout" Preventing Program *Journal of Extension*, 29, 4, 64-68.
- Fučkar, G. (1995): Izgaranje na poslu – Psihološka i duhovna pomoć pomagačima, Dobrobit, Zagreb.
- Garland, B. (2002): Prison Treatment Staff "burnout": Consequences, Causes and Prevention, *Corrections Today*, 66, 7, 116-122.
- Holt, R.R. (1982): *Occupational Stress : Handbook of Stress*, Free Press, New York, 419-445.
- Kaplan, H.B. (1990): Measurement and stress process: retrospect and prospect, *Stress Medicine*, 11, 85-95.
- Latulippe, L. (1995): Motivation and "burnout" among the Correctional Service of Canada Employees *Correctional Service of Canada* www.csc-scc.gc.ca/text/rsrch/regional/summary9-e.shtml
- Launary, G. i Fielding, P.J. (1989): Stress among Prison Officers: Some Empirical Evidence Based on Self-Report, *The Howard Journal*, 28, 138-148.
- Lazarus, R.S. i Folkman, S. (1987): Transactional theory and research on emotions and coping, *European Journal of Personality*, 1, 141-170.
- Lester T.L. (1994): *Balanced Life is Essential to Healthy Staff Attitudes Corrections Today*, 56, 3, 18-20.
- Lewis, A. (1970): The ambiguous world anxiety, *International Journal of Psychiatry*, 9, 62-79.
- Ljubotina, D. i Družić, O. (1996): Sindrom izgaranja na poslu kod pomagača i čimbenici koji utječu na stupanj izgaranja, *Ljetopis studijskog centra socijalnog rada*, 3, 51-56.
- Mejovšek, M. (2002): Uvod u penološku psihologiju, *Naklada Slap, Jasterbarsko i Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu*, Zagreb.
- Murphy, L.R. (1995): *Occupational Stress Management: Current Status and Future Direction*, *Organizational Behavior*, 2, 1-14.
- Norvell, N i Belles, D. (1990): *Stress management training, Profesional resources exchange*, Sarasota.
- Pines, A.M., Aronson, E., Kafry, D. (1981): "burnout": From tendium to personal growth, Free Press, New York.
- Sauter, S. i Murphy, L. (1995): *Stress...at work DHHS (NIOSH) Publication*, Cincinnati www.cdc.gov/niosh/niosh/atwork.html
- Selye, H. (1976): *The stress of Life*, McGraw-Hill, New York.
- Seley, H. (1993): *History of the Stress concept: Handbook of stress*, The Free Press, New York.
- Setterlind, S i Larsson, G. (1995): *The Stress Profile: A psychosocial approach to measuring Stress*, *Stress Medicine*, 11, 85-95. *Stress and "burnout"*, *Correctional Service of Canada*, 4, 1, 1992. www.csc-scc.gc.ca/text/pblct/forum/e04/e041e_e.shtml
- Stress and Coping in Correctional Settings: Some New Research on Canadian Correctional Workers*, *Correctional Service of Canada*, 2, 1, 1990 www.csc-scc.gc.ca/text/pblct/forum/e02/e021b_e.shtml
- Sutović, A. (2002): *Stres na radnom mjestu* www.zdravstvo.com/medrada/radovi/sutovic.htm
- Škrinjar, J. (1994): Profesionalna opterećenost i sindrom "burnout" djelatnika zaposlenih u ustanovama osoba s težom mentalnom retardacijom, *Disertacija*, Fakultet za defektologiju Sveučilišta u Zagrebu.
- Škrinjar, J. (1996): Odnos zanimanja i strategije suočavanja i savladavanja "burnout" sindroma, *Revija za rehabilitacijska istraživanja*, Zagreb, 32, 1, 25-36.
34. Takšić, V. (1991): Kognitivne, konativne i fiziološke determinante ponašanja u situaciji stresa, *Radovi*, Sveučilište u Splitu filozofski fakultet-Zadar, 31, 8, 85-92.
35. Wearne, D. (1991): *Reducing Staff "burnout" Through Task Sharing, Guidance i Counseling*, 6, 5.
36. WHO- Svjetska zdravstvena organizacija www.who.int/en

STRESS AND BURN-OUT SYNDROME IN EMPLOYEES OF THE CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Ana Cuculić

SUMMARY

The paper emphasizes the issue of coping with stress and the "burnout" syndrome in employees of the correctional institutions. The causes of these phenomena are various and numerous. The stress is created in the well-known manner, by the over-burdening in the work place and by the lack of time. The causes of this can be found in the organization itself, in the level of the education of the employees, or simply in the insecurity related to the tasks given to the employees. The "burnout" syndrome is a form of professional stress which has been increasingly emphasized in the recent time. It is strongly related to the so-called support professions, like social pedagogues, nurses, rehabilitators, prison counselors etc. The "burnout" syndrome is especially prevalent in people whose job is connected to helping other people, and who have too big expectations and tend to idealize their job and profession. One of the most sensitive groups, that is most often subjected to the professional stress, are the employees of the correctional institutions – prison counselors and prison wards. The largest part of this paper emphasizes this issue.

Keywords: stress, "burnout", correctional institutions.