

# A KIÉGÉS ÉS A FOGVATARTOTTAKKAL KAPCSOLATOS ATTITÚDOK VIZSGÁLATA A BÜNTETÉS-VÉGREHAJTÁS SZEMÉLYI ÁLLOMÁNYÁNAK KÖRÉBEN<sup>1</sup>

*A büntetés-végrehajtás sikerének és kudarcának kulcsa a személyi állomány kezében, pontosabban a fejében van. A törvényben, irányelvekben, szabályzókból megfogalmazott elveket, ideákat és célokat a személyi állomány, és elsősorban annak végrehajtó szegmense teszi vagy nem teszi gyakorlattá, valósággá. Nem mindegy ezért, hogy a reintegrációt fáradt és kiábrándult, vagy elhivatott állomány végzi. Tanulmányunkban igyekszünk megvilágítani azt a speciális stresszterhelést, amely a büntetés-végrehajtási munkát végzőket éri és azt, hogy ennek milyen következménye lehet mind a személyi állományra, mind a büntetés-végrehajtási feladatok sikerére nézve. Ismertetjük a személyi állomány mentálhigiénés állapotára fókuszáló vizsgálatunk eredményét, és ennek alapján igyekszünk gyakorlatias, előremutató és konstruktív gondolatokkal javítani a jelenlegi gyakorlaton.*

**Kulcsszavak:** kiégés, attitűdök, reintegráció, személyi állomány

The key to the success or setback of correctional work is in the hand, or more accurately, in the head of our personnel. Principles, goals and ideas phrased in our regulations and guidelines are practiced or not practiced by the personnel and specifically by the executive segment of it. Thus it is important if reintegration is done by a tired and disillusioned or a committed staff. In our study we reflect on the special stress affecting the prison staff and the consequences of this both on the personnel and on the success of reintegrative work. We present results of our study focusing on the mental health of the personnel and we aim to improve current practice with practical, progressive and constructive ideas based on these results.

**Keywords:** burnout, attitudes, reintegration, prison staff

1 A mű a KÖFOP-2.1.2-VEKOP-15-2016-00001 azonosítószámú, „A jó kormányzást megalapozó közszolgálat-fejlesztés” elnevezésű kiemelt projekt keretében működtetett Ludovika Kiemelt Kutatóműhely keretében, a Nemzeti Közszolgálati Egyetem felkérésére készült.

## Bevezetés

**A** sikeres reintegráció záloga a személyi állomány. – e mondatot annyiszor használjuk, hogy sokszor már nem is érezzük tartalmának a súlyát. Holott ez ténylegesen a büntetés-végrehajtás sikerének és kudarcának a sarokköve. A törvényben, irányelvekben, szabályzókbán megfogalmazott elveket, ideákat és célokat a személyi állomány, és elsősorban annak végrehajtó szegmense teszi, vagy nem teszi gyakorlattá, valósággá. A reintegráció nem szabályzókbán és papíron, hanem ember és ember közötti interakciókban valósul meg, vagy ürül ki teljesen és válik csupán frázissá a legmodernebb és kidolgozottabb elképzelések ellenére is.

Nem mindegy ezért, hogy a reintegrációt fáradt és kiábrándult, vagy elhivatott állomány végzi<sup>2</sup>. Döntő fontosságú, hogy azok a kollégák, akik a körleten a fogvatartottal közvetlen kapcsolatban dolgoznak, ismerik és értik-e a háttérrel adó elveket, hogy mi és miért az az elvárás? Hitelesen és legalább többnyire egységesen, egy irányban eveznek, vagy demonstrálva azt, hogy ugyan papíron teljesítik az elvárást, de azt maguk idealista utópiának tartják? Hiszik, hogy a reintegráció elérhető? Megélik-e azt, hogy munkájukkal pozitív hatással lehetnek emberek életének alakulására? Megélik-e, hogy a munkájuknak van értelme? A fogvatartottakat reintegrálódni akaró személyekként látják, vagy javíthatatlannak és hibásnak, akik bűnözni akarnak? Mekkora stresszt jelent számukra a reintegrációs munka, és ezt a stresszt elkerülni igyekeznek, vagy megküzdnek vele?

A stressz kérdése a büntetés-végrehajtási munkában lényeges és számos specifikummal bíró jelenség. Olyan tényező, amely tevékenységünk során elkerülhetetlen. Emellett a feladat és a szervezet jellegéből és típusából adódóan vannak olyan jellemzők, amelyek a büntetés-végrehajtási munkát áthatják és a stresszt okozó tényezőket is színezik – a munkákra jellemző krónikus stressz, fojtott feszültség és a kudarc-elkerülés elsődlegessége. Ez megjelenik a büntetés-végrehajtási tevékenység mindkét legfontosabb területén: a biztonsági és a reintegrációs munka során is.

A biztonság szempontjából a büntetés-végrehajtásban feladatot teljesítő személyek munkája akkor mondható sikeresnek, ha nem történik rendkívüli esemény; a napok események nélkül, monotonitásban telnek. Ha így is zajlik a szolgálat, akkor is abban a tudatban, hogy előbb-utóbb mindenképpen történni fog valami. Nem lehet előre tudni, hogy ez kisebb esemény lesz, vagy jelentősebb, hogy az adott kolléga részese lesz vagy nem, nem tudjuk előre, hogy mikor fog bekövetkezni és hol. Az eseménytelenül eltelt napokat ráadásul nem címkézi a rendszer sikernek. A bekövetkező eseményeket azonban igen, mégpedig kudarcnak. Így tehát a körleten folyó munka folyamatos, de előre tudhatóan elérhetetlen kudarc-elkerülés, amely egy folyamatos, fojtott feszültséggel jár együtt.

A siker hiánya és a kudarc rendszeressége jellemző a reintegrációs munkát végzőkre is. Ha a reintegráció sikeres, akkor annak egyetlen jele van a személyi állomány számára: a fogvatartott nem kerül vissza a büntetés-végrehajtási intézetbe, így nem találkoznak vele az intézetben, az ő számukra tehát eltűnik. Ellentétben azokkal, akiknél a reintegrációs erőfeszítések sikertelenek, vagy egyelőre sikertelenek, velük a személyi állomány nap mint nap találkozik a körleten. Itt tehát ismét azt látjuk, hogy

2 Lajtár J. (2017)

a siker láthatatlan (holott a dezisztencia kutatásokból tudjuk, hogy a bűnelkövetők nagy többsége jellemzően 30 éves korára elhagyja a kriminális életvitelt<sup>3</sup>), a kudarc azonban látható és mindennapos. A kollégában így könnyen kialakulhat az az érzés, hogy a reintegráció lehetetlen küldetés, az ő munkája pedig értelmetlen, a vele szemben támasztott elvárások teljesíthetetlenek, és a kudarc érzése állandósul.

Mindezek a jellemzők – az egyéb rizikófaktorok mellett – különösen kiteszik a személyi állományt annak a veszélynek, hogy gyorsan és súlyosan kiégjenek.

## A stresszről és a kiégésről

Napjainkban mind a médiában, mind az emberi kapcsolatainkban egyre többet találkozzunk a stressz szóval különféle kontextusban. De mit is jelent ez a szó? Miért tulajdonítunk jelentőséget neki?

A kérdésre nehéz egy pontos, jól körülhatárolt definíciót adni, de a stresszelmélet felfedezője, Selye János a következőképpen határozza meg: „*A stressz a szervezet nem specifikus válasza bármilyen igénybevételre*”.<sup>4</sup> A szerző először a specifikus fogalmát magyarázza könyvében, amely szerint minden igénybevétel egyedinek számít, tehát specifikus. Például hideg idő esetén vacogunk, több hő termelődik, az erek pedig összehúzódnak, hogy csökkenjen a test felületéről távozó hő mennyisége. A szervezetünket érő hatások a specifikus következményeken túl, nem specifikus módon növelik az alkalmazkodási reakciók iránti szükségletet, az egyensúlyi állapot helyreállítását. A stressz lényege a működések iránti nem specifikus igény. Selye szerint teljesen mindegy, hogy kellemes vagy kellemetlen élménnyel találkozunk-e, az számít, hogy milyen az újraalkalmazkodás iránti szükséglet. A stressz egy olyan pszichológiai feszültségi állapot, amelyet stresszorok idéznek elő. A stresszhez fűződő dolgok, események lehetnek kellemesek vagy kellemetlenek, de a distressz minden esetben bajt, kellemetlen eseményt jelez.

A büntetés-végrehajtási munkával – többek között a szervezeti felépítéséből és a környezeti tényezőkből adódóan – elkerülhetetlenül együtt jár a kifejezettebb, erősebb stresszorok megjelenése. Feszültségek kialakulásában és a stresszorok fokozódásában nemcsak az alkalmazottak hajlamosító személyiségjegyei, hanem a szervezési-vezetési hiányosságok, például a nem megfelelő munkaszervezés is szerepet játszik<sup>5</sup>. Biró<sup>6</sup> vizsgálata során megállapítást nyert, hogy a körleten végzett munka nagyobb stresszel jár, továbbá a váltásos munkarendben dolgozó kollégák is nagyobb stresszterhelést élnek át, mint a hivatali munkarend szerinti beosztásban alkalmazottak. A szolgálati tevékenység vertikális függőségi rendszeréből adódó egymással alá- és fölérendeltségi viszonyok szintén fokozzák a stresszorok megjelenését<sup>7,8</sup>.

3 Szabó J. (2015)

4 Selye J. (1976) p. 25.

5 Matiasovics M. (1996)

6 Biró M. (2009)

7 Menning É. (1992)

8 Matiasovics M. (1996)

Kormosói László<sup>9</sup> „A munka öröme” című írásában a büntetés-végrehajtási munka során fellépő stresszhatásokról ír, felhasználva a saját tapasztalatait, megfigyeléseit, valamint szakirodalmi hivatkozásokat. A személyi állomány körében stresszforrások lehetnek az egymásnak ellentmondó utasítások, a bezártság, a túlterheltség, a munkatársakkal való érdeklentét, az ingerszegény környezet, az információhiány, valamint a nem egyértelmű utasítások, feladatok.

Szinte minden szerző megállapítja, hogy a szolgálati tevékenység vertikális függőségi rendszeréből adódó egymással alá- és fölérendeltségi viszonyok szintén fokozzák a stresszorok megjelenését<sup>10, 11, 12</sup>.

Hajduska<sup>13</sup> szerint stresszorként jelenhet meg a rosszul definiált munkakör, a hierarchiában való tájékozódási és alkalmazkodási problémák, illetve a komfortérzést akadályozó munkakörülmények. A tartós érzelmi megterhelések, fellépő stresszkek mentén megjelenik a kiégés.

A kiégés szindróma „*krónikus emocionális megterhelések, stresszkek nyomán fellépő fizikai, emocionális, mentális kimerülés, mely a reménytelenség és inkompetencia érzésével, célok és ideálok elvesztésével jár, s melyet a saját személyre, munkára, illetve másokra vonatkozó negatív attitűdök jellemeznek.*”<sup>14</sup>

Fekete Sándor<sup>15</sup> a következőképpen definiálja: „*Krónikus emocionális megterhelések, stresszkek nyomán fellépő fizikai, emocionális, mentális kimerülés állapota, mely a reménytelenség és inkompetencia érzésével, célok és ideálok elvesztésével jár, s melyet a saját személyre, munkára, illetve másokra vonatkozó negatív attitűdök jellemeznek.*”

A kiégést az egyik legnehezebben kezelhető, legveszélyesebb teljesítmény- és karrierkrízisnek nevezi Hajduska<sup>16</sup>. Mind a túlhajszoltság, mind a monotonia elősegíti megjelenését.

Amikor a kiégésről beszélünk, egy tünetegyüttesre utalunk, amely olyan válaszreakció, amit a krónikus érzelmi és interperszonális stresszfolyamatok váltanak ki<sup>17</sup>. Pines<sup>18</sup> munkatársaival a kiégés három összetevőjét különböztette meg: a fizikai, az érzelmi és a mentális kimerülést. Fizikai megerőltetés jele lehet a krónikus fáradtság, gyengeség, kimerültség, továbbá fogékonyság a betegségekre, gyakori fejfájás, hátfájás, étkezési problémák megjelenése. Az emocionális kimerülés miatt a kliensek gyakran számolnak be levertségről, helyzetüket reménytelennek élik meg. Szükséges esetben az érzelmi kimerültség igen komolyan megemeli az öngyilkossági veszélyeztetettséget, fokozódik bennük a kilátástalanság érzése. Mentális kimerülés során a kliensek negatív szűrőn látják helyzetüket, munkájukat nem tartják kielégítőnek.<sup>19</sup>

9 Kormosói L. (2000)

10 Menning É. (1992)

11 Matiasovics M. (1996)

12 Kormosói L. (2000)

13 Hajduska M. (2010)

14 Freudenberg H. J. (1974)

15 Fekete S. (1991)

16 Hajduska M. (2010)

17 Pikó, B. (2000)

18 Pine (1992)

19 Tandari-Kovács M. (2010)

Hajduska<sup>20</sup> a leggyakoribb tünetek közé a következőket sorolja: reménytelenség, kimerülés, célok elvesztése, inkompetenciaérzés, csökkent produktivitás, negatív önértékelés, empátiás készség beszűkülése, valamint érzelmi kiüresedés.

Maslach<sup>21</sup> koncepciója szerint három fő elem alkotja a tünetegyüttest: emocionális kimerülés, deperszonalizáció és a személyes teljesítmény csökkenésének megélése. Elképzelése szerint a kiégés első lépcsője a deperszonalizációban nyilvánul meg. Az alkalmazottak egyre frusztráltabbá válnak a munkájukkal kapcsolatosan, kevésbé figyelnek társaikra és egyre negatívabbá válnak a munkával kapcsolatos attitűdjük. A kiégéshez vezető út második fokozata a személyes teljesítmény csökkenése, a munkához kapcsolódó elégtelenségérzés fokozódik. A kiégés utolsó állomása az érzelmi kimerülés, ekkor a klienseknél elhatalmasodik a munka, túlterheltek, ugyanakkor a munkavégzés hatékonysága lecsökken.<sup>22</sup>

Morgan és mtsai<sup>23</sup> büntetés-végrehajtási dolgozókat vizsgáltak a kiégés szempontjából. A büntetés-végrehajtási munka során megjelenő, a kiégést fokozó tényezőket gyűjtötték össze, amelyek a következők: szerepképtelenség, szerepkonfliktus, munkaterhelés, küzdelmek, túlszűfolttség, környezet befolyásolásának hiánya, döntéshozatalból történő kimaradás, konfrontáció a fogvatartottakkal, a feladatkör veszélyessége. A körleten megélt tehetetlenség és hatástalanság leginkább az érzelmi és fizikai kimerültséghez járul hozzá.

Maslach és mtsai<sup>24</sup> megállapították, hogy a kiégés megjelenésében mind az egyéni, mind a munkaszervezeti tényezők szerepet játszhatnak. Munkaszervezeti tényező lehet a kiszolgáltatottság, a kontroll és autonómia alacsony szintje, a társas kapcsolatokból eredő konfliktusok, az egyének nem megfelelő stresszkezelési, megküzdési stratégiája.<sup>25</sup>

- Túl vagy alulterhelés
- Lépést tartani a változásokkal
- Fizikai környezet
- Szerep-képtelenség, szerepkonfliktus
- Túl sok vagy túl kevés felelősség
- Karrierfejlődés túlzott vagy nem elégséges
- Jó munkatársi kapcsolatok hiánya, felettel vagy beosztottal való rossz kapcsolat
- Túlságosan alacsony fizetés
- Sok frusztráció
- Nagy emocionális megterhelés a munkavégzés során
- Teljesítménynek nincs jól körülhatárolható kritériuma
- Az adott szakmának bizonytalan a társadalmi presztízse
- A munkavégzés a kliens problémái köré összpontosul
- A kliensek „nem kívánatos” személyek
- Konfliktusok
- A szakterületek ellentétes ideológiája
- Összetartás hiánya
- Szervezeti kultúra sajátosságai
- Nagy szervezetekben tapasztalható káosz, személytelenség, jelentéktelenség-érzés
- A teljes átláthatóság hiánya

1. ábra: A stresszre és kiégésre hajlamosító szervezeti jellemzők

20 Hajduska M. (2010)

21 Maslach, C. és tsai (2001)

22 Morgan R. D. és tsai (2002)

23 Morgan és tsai (2002)

24 Maslach, C. és mtsai (1996)

25 Szebeni R. (2010)

Hajduska<sup>26</sup> a kiégést provokáló tényezői közé sorolta a jelentős mennyiségű frusztrációt, a nagy emocionális megterhelést, a túlzott elvárásokat, az irreális célokat, a teljesítmény mérésének nehezítetttségét, az alacsony jövedelmet, a hosszú munkaidőt, a monoton feladatvégzést, a visszajelzések, elismerés hiányát, az alacsony társadalmi elismertséget, a megbecsülés hiányát és a karrierlehetőségek korlátozottságát.

A stresszre, majd ennek nyomán kiégésre hajlamosító munkahelyi tényezők összegezve a szövegdobozban láthatóak (1. ábra).<sup>27</sup>

A kiégés ezen konceptualizálásainál jól látható, hogy kialakulása egy folyamat, amely több szakaszra osztható.

Hajduska szerint a kiégés öt szakaszra tagolódik<sup>28</sup>:

1. Az idealizáció, kezdeti lelkesedés szakasza, melyben jellemző a túlzott lelkesedés és a fokozott teljesítmény.
2. A realizmus és egyensúlyteremtési kísérletek szakasza: a lelkesedés alábbhagy, az egyén tisztában van képességeivel, kompetenciájával, tevékenységének lehetőségeivel és korlátaival, valóságos képet alkot önmagáról és a munkájáról.
3. A stagnálás és kiábrándulás szakasza: a munka már nem jelent örömet, feladatok rutinszerű végzése.
4. A frusztráció és szkepszis szakasza: ebben a fázisban a hivatás hatékonysága megkérdőjeleződik, a stressztűrés csökken.
5. Az apátia/fásultság szakasza: a kihívások kerülésével, erőfeszítések minimalizálásával jellemezhető ez a fázis.

Ónody<sup>29</sup> ezzel szemben a kiégés folyamatát 12 szakaszra bontja<sup>30</sup>. Konceptiójában a különböző állomások nem különíthetők el élesen, ugyanakkor egyes szakaszok megjelenési intenzitása eltérő lehet. A következőkben ezt az utóbbi modellt ismer-tetjük:

1. szakasz, a bizonyítani akarástól a bizonyítási kényszerig: a munkavállaló nagy megfelelési akarással, lendülettel kezd bele a feladataiba.
2. szakasz, a fokozott erőfeszítés: egyes feladatok egyre sürgetőbbé válnak a bizonyítási kényszer miatt, megszűnik a feladatok delegálásának képessége.
3. szakasz, a személyes igények elhanyagolása: a személyes dolgok háttérbe szorulnak, a munka gyakori hazavitele jellemző, a munkával kapcsolatos tevékenység lesz az egyetlen időtöltés.
4. szakasz, a személyes igények és konfliktusok elfojtása: megjelenik az aggodalom a testi egészség miatt, a testi kimerülés jeleire túlteljesítés a válasz.
5. szakasz, az értékrend megváltozása: az ítélo- és érzékelő képesség deformálódik, a kapcsolatok, a baráti kör elvesztése megjelenik ebben a szakaszban.

26 Hajduska M. (2010)

27 Biró M. (2010)

28 Hajduska M. (2008)

29 Ónody S. (2001)

30 Ónody S. (2001)

6. szakasz, a fellépő problémák tagadása: kizárólag a feladatvégzés kerül a középpontba, beszűkül a gondolatvilág.
7. szakasz, a visszahúzódás: már nem hatnak a környezeti befolyások, a másokkal való eszmecsere elveszik.
8. szakasz, a magatartás- és viselkedésváltozás: ebben a szakaszban a munkavállaló mindent kritikának él meg, a külső vélemény meghallgatása elmarad.
9. szakasz, a deperszonalizáció: önmaga és a kliensek elszemélytelenítése, elveszik az önérzékelőképesség.
10. szakasz, a belső üresség, mely gyakran pszichés megbetegedésbe fordul át (pl. pánikbetegség, szorongásos panaszok).
11. szakasz, a depresszió: ebben a szakaszban lévő személyek örömtelenné látják helyzetüket, az élet értelmetlennek, reménytelennek tűnik számukra, sokszor nehezükre esik az ágyból is felkelni.
12. szakasz, a teljes kiegészés esetén a szomatikus és pszichés veszélyeztettség egyidejűleg megjelenik.

A szakaszokat, és ezáltal azt a folyamatot áttekintve, melyen a kollégák a kiegészés során végigmennek, látható, hogy a jelenség a szolgálatellátás minősége és biztonsága szempontjából igen jelentős tényező. Minél kiegyensúlyozottabb a személyi állomány, annál hatékonyabbá, eredményesebbé válik a munkavégzés. Biztonsági szempontból is fontos a személyi állomány lelki harmóniája, hiszen az állomány lélektani felkészítése nélkül, és ezen túl a kiegészés során megjelenő frusztrációs intolerancia, ingerlékenység, alacsony teljesítőképesség nyomán az őrzésbiztonság instabillá válhat<sup>31</sup>.

Jól látható a folyamat áttekintésekor az is, hogy a kiegészés szorosan összekapcsolódik a munkával, a kliensekkel kapcsolatos attitűdökkel, mégpedig oly módon, hogy ezek a kimerülés során negatív irányba mozdulnak. A reintegrációs munkában – érthető módon – kiemelt jelentősége van a személyi állomány viszonyának a reintegrációhoz, a fogvatartottakhoz. Ahogyan arra korábban utaltunk, amennyiben ezek ellentétesek a deklarált célokkal, azok nehezítik, vagy akár el is lehetetlenítik a sikeres reintegrációs munkát.

Nem utolsósorban munkaegészségügyi (pl. pszichoszomatikus megbetegedések, betegállomány megnövekedése) vonatkozások miatt a személyi állomány nagy arányú kiegészése a munkaszervezésben is jelentős nehézségeket okozhat.

## Célkitűzés

A kutatás célkitűzéseként megfogalmazódott a személyi állomány mentálhigiénés állapotának vizsgálata, mivel az kiemelt szereppel bír a hatékony munkavégzésben. Így érdemesnek tartottuk feltérképezni a kiegészés mértékét, és mivel ezzel szoros összefüggésben áll, a fogvatartottakkal és bűnelkövetéssel kapcsolatos attitűdöket is.

31 Balázs I. (1995)

## Módszer

### *Vizsgálati személyek*

A vizsgálatban 558 személy vett részt a magyar büntetés-végrehajtás 26 intézetéből és intézményéből (17 intézet, 1 intézmény, 7 Kft., valamint a BvOP állományából).

A mintában 423 fő férfi (76,6%) és 129 fő nő (23,4%) szerepelt, 6 esetben hiányzott a nemre vonatkozó adat.

Iskolai végzettség szempontjából a következő módon oszlik meg a minta: 8 általános iskolai végzettséggel 2 fő (0,4%), szakmunkásképző iskolával 53 fő (9,9%), szakközépfiskolai bizonyítvánnyal 137 fő (25,5%), gimnáziumi érettségivel 255 fő (47,4%), főiskolai végzettséggel 73 fő (13,6%), egyetemi végzettséggel 16 fő (3%), továbbá posztgraduális végzettséggel 2 fő (0,4%) rendelkezett. A vizsgálatban résztvevő személyek iskolai végzettsége tekintetében 20 esetben hiányzott az erre vonatkozó adat.

Rendfokozat tekintetében a legmagasabb rendfokozattal – jelen mintában alezredes – 10 fő (1,8 %) jellemezhető, 12 fő (2,2%) őrnagy, 12 fő százados (2,2%), főhadnagy 7 fő (1,3%), hadnagy 10 fő (1,8%), főtörzszászlós 31 fő (5,6%), törzszászlós 101 fő (18,3%), zászlós 73 fő (13,2%), főtörzsőrmester 158 fő (28,6%), őrmester 66 fő (12%). Nem hivatásos állományi tagok is szerepeltek a vizsgálatban, 17 fő (3,1%) közalkalmazott és 1 fő (0,2%) kormánytisztviselő.

A vizsgálatban résztvevők a következő szakterületi kategóriákba sorolhatók: munkáltatás 24 fő (4,4%), biztonság 333 fő (60,7%), pszichológia és nevelés (most: reintegráció) 15 fő (2,7%), egészségügy 19 fő (3,5%), fogvatartás 31 fő (5,6%), vezetés 11 fő (2,0%), költségvetés és gazdaság 41 fő (7,5%), nyilvántartás 12 fő (2,2%), egyéb 63 fő (11,5%).

Megfigyelhető volt a kutatásba bevonni szándékozott személyek nagymértékű bizalmatlansága. Számos kolléga nem kívánt részt venni a kutatásban, mert a vizsgálat anonimitása ellenére úgy vélte, hogy a kérdőívben megadott válaszokból könnyen visszakérhető a kitöltő személye.

### *A vizsgálat során alkalmazott eszközök*

Az adatgyűjtés egyetemi hallgatók közreműködésével valósult meg, a vizsgálati személyek kérdőívcsomagokat töltöttek ki. Az adatok felvétele 2015. január és május között történt. A kérdőívek leíró adatai a táblázatban láthatóak.

A *Fogvatartottakkal Kapcsolatos Attitűdök (Attitudes Toward Prisoners)* attitűd-kérdőív 36 itemből álló Likert-skála, amely a fogvatartottakhoz való viszonyulást, attitűdöket méri fel. Az eszköz megfelelő megbízhatósági értékkel bír (teszt-reteszt reliabilitás  $r=0,82$ ). Az eszköz egy skálán mér, minél magasabb a kapott pontszám, annál pozitívabb attitűdöket jelez, minél alacsonyabb a kapott pontszám, annál negatívabbakat.<sup>32</sup>

32 Melvin, K. B. és tsai (1985)



Az *Észlelt Stressz Kérdőív*et Cohen és munkatársai dolgozták ki 1983-ban. Az eszköz a vizsgálati személyek stresszel kapcsolatos gondolataira, érzéseire fókuszál, a személy stresszélelését méri fel. Megállapítást nyert, hogy a kérdőív teszt-reteszt megbízhatósága ( $r=0,90$ ) kiváló. A kérdőív alkalmas a krónikus stressz rizikófaktorként történő felmérésére is.<sup>33</sup>

A *Maslach Kiégés Kérdőív* (*Maslach Burnout Inventory, MBI*) kidolgozói kezdetben az egészségügyi dolgozókat tanulmányozták. A vizsgálati személyek ötfokozatú skálán jelölik, hogy milyen gyakorisággal jellemző rájuk az adott állítás. A mérőeszköz 22 tételből áll és három alskálát különít el: 1. érzelmi kimerülés, 2. személytelen bánásmód, „deperszonalizáció” skála, és 3. a személyes hatékonyság csökkenése, hiánya.<sup>34</sup>

A felhasznált kérdőívek leíró jellemzői az 1. táblázatban láthatóak.

	N	Minimum	Maximum	Átlag	SD
ATP összpontszám	507	4,00	122,00	58,1874	16,80610
Észlelt Stressz összpontszám	533	0,00	49,00	20,5197	7,30705
MBI Emocionális kimerülés skála	537	0,00	32,00	12,7020	6,20939
MBI Deperszonalizáció skála	538	0,00	18,00	6,0316	3,63115
MBI Személyes teljesítmény skála	537	2,00	25,00	15,1564	4,06543
MBI Összpontszám	518	4,00	71,00	31,6023	11,08121

1. táblázat – a felhasznált kérdőívek leíró jellemzői

## Eredmények

A kutatás során a felvett kérdőíveket (ATP, MBI, Észlelt stressz és általános adatlap) a következő szempontokkal összefüggésben vizsgáltuk: nem, életkor, iskolai végzettség, szakterület, közvetlenül fogvatartottakkal végzett munka.

### *Az attitűdök vizsgálata*

A személyi állomány ATP pontszámának átlaga a mintánkban 94,2 volt, amely nem mutat jelentős eltérést a külföldi adatokhoz képest (Melvin és tsai, 1985<sup>35,36</sup>: 108,3; Kjelsberg és tsai, 2007: 93). A fegyőrök ATP pontjainak átlaga (91,03) még ennél is inkább konvergál a külföldi számokkal (Melvin és tsai: 90,7; Kjelsberg és tsai, 2007: 90).

33 Stauder, A., Konkoly Thege, B. (2006)

34 Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M P. (2001)

35 Melvin, K. B. és tsai (1985)

36 Kjelsberg, E. és tsai (2007)

	N	Átlag	SD	Sig.	t
Férfiak	385	57,16	17,226		
Nők	116	60,78	14,178	*0,025	-2,062773
Nem dolgozik közvetlenül fogvatartottakkal	130	60,976923	15,854701		
Közvetlenül fogvatartottakkal dolgozik	368	57,116848	16,818471	0,382997	2,282812

2. táblázat: Attitűdök (ATP) vizsgálata a nem és a fogvatartottakkal végzett munka vonatkozásában

A nem, valamint a fogvatartottakkal végzett munka hatását az ATP pontszámokra független kétmintás t-próbával vizsgáltuk (2. táblázat). A vizsgálatban résztvevő nők (N=116; M=60,78; SD=14,178) szignifikánsan ( $p=0,025$ ;  $t=-2,062$ ) pozitívabb, empatikusabb, megengedőbb attitűdöket mutatnak a fogvatartottakkal szemben, mint a férfiak (N=385; M=57,16; SD=17,226). Nem látható szignifikáns különbség a fogvatartottakkal közvetlenül együtt dolgozó és nem a fogvatartottakkal dolgozó személyi állományi tagok között.

A szakterületi kategóriák közötti attitűdkülönbségeket ANOVA analízissel vizsgáltuk, amely szignifikáns eltérést ( $F(8, 490)= 6,947$ ;  $p=0,000$ ) mutatott. A legmagasabb pontszám, tehát a legpozitívabb attitűd a vezető beosztásban dolgozóakra jellemző, amely eltérés minden kategóriával szemben szignifikáns, kivéve a nyilvántartási szakterületet. A többi szakterület között szignifikáns eltérés nem volt kimutatható, ugyanakkor megemlítendő, hogy a vizsgált mintában a legalacsonyabb pontszám és ezzel a legnegatívabb és legelutasítóbb attitűd a munkáltatás és a biztonság területén dolgozókat jellemzi.

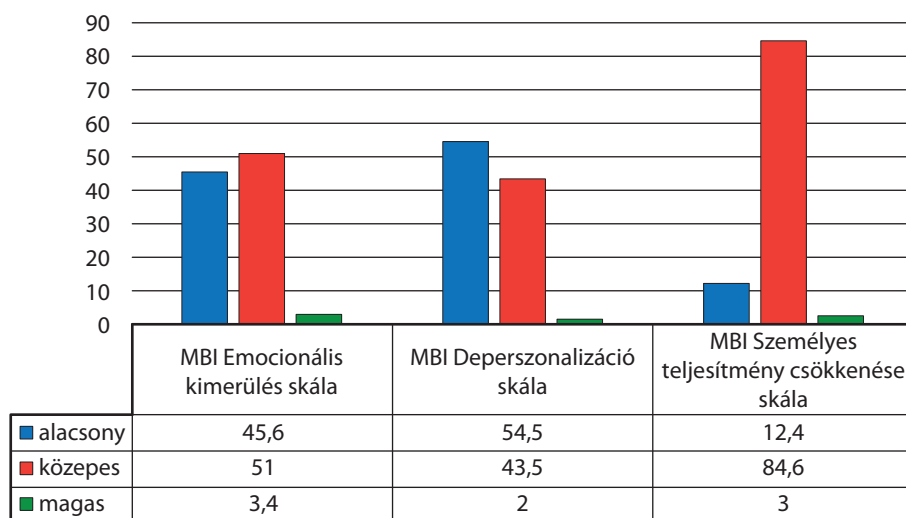
Továbbá négy változó (életkor, végzettség, nem, szolgálati idő) attitűdökre gyakorolt hatásának ellenőrzésére lineáris regressziós elemzést végeztünk. A modell ( $R^2=0,100$ ;  $p=0,000$ ) az életkor (Beta=0,2336;  $p=0,000$ ) és a végzettség (Beta=0,214;  $p=0,000$ ) esetében mutat erős és szignifikáns kapcsolatot az ATP által jelzett attitűdökkel, feltételezhetően ennek a két változónak van valós hatása a viszonyulásra, a többi változó pedig a fentebb már említett közvetett kapcsolaton keresztül mutathat együttjárást.

Összegezve azt láthatjuk, hogy a nők pozitívabban viszonyulnak a fogvatartottakhoz és a reintegráció kérdéséhez, ami nem meglepő, hiszen ez a hagyományos női szerepek megfelelő. A várakozással ellentétben, bár korábbi eredményeknek megfelelően<sup>37</sup> a közvetlenül a fogvatartottakkal végzett munka nem vezet nagyobb mértékű kiégéshez. A szakterületek tekintetében a vezetők között látható jelentősen pozitívabb viszonyulás, amely vélhetően a magasabb végzettséggel is összefügg, s – a magasabb életkor mellett – közvetlen hatása van az attitűdökre.

Az attitűdök korrelációs vizsgálatát lásd alább:

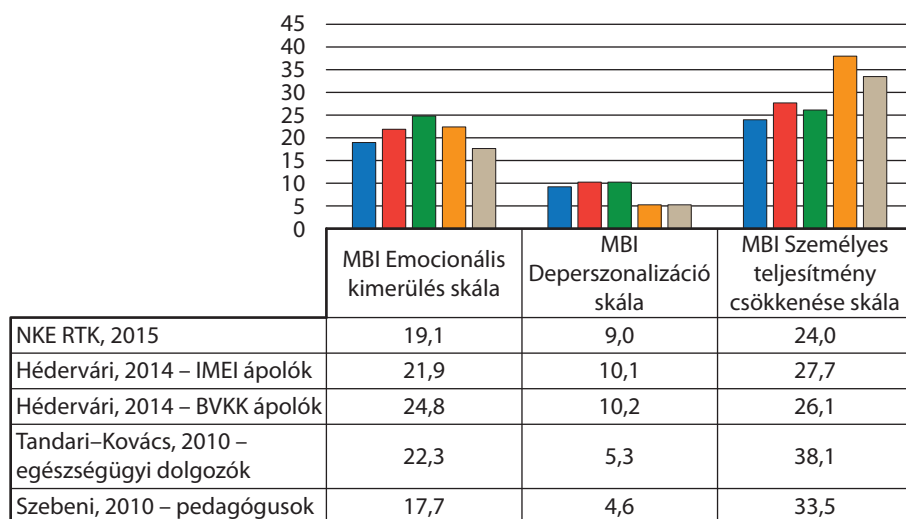
37 Biró M. (2009)

## Kiégéssel kapcsolatos eredmények



2. ábra: Maslach Kiégés Kérdőív eredményei – övezetek szerinti megoszlás

Az 2. ábra a Maslach kérdőív eredményeit szemlélteti az alskálák elkülönítésével. Mind az Emocionális kimerülés, mind a Deperszonalizáció legnagyobb arányban a közepes-alacsony kategóriába esik, a Személyes teljesítmény csökkenése<sup>38</sup> azonban túlnyomórészt a közepes kategóriába, így ez tekinthető a legjelentősebb problémának.



3. ábra: A Maslach Kiégés Kérdőív eredményeinek összevetése más vizsgálatok eredményeivel

38 A skála tételeit az elemzés során megfordítottuk, így a magasabb pontszám a személyes teljesítmény csökkenését, míg az alacsony pontszám ennek hiányát jelzi.

Hédervári<sup>39</sup> IMEI-s és BVKK-s ápolókat vizsgáló eredményeihez képest a jelenlegi mérés alacsonyabbnak mondható értéket mutat minden skálán. Az Emocionális kimerülés esetében nem találunk jelentős eltérést az egészségügyi személyzet/pedagógusok eredményének átlagától<sup>40,41</sup>. A Deperszonalizáció egyértelműen a büntetés-végrehajtási mintákban a legmagasabb. A Személyes teljesítmény csökkenése alacsonyabb, mint akár az egészségügyi, akár a pedagógia szakterületen dolgozóknál. Ugyanakkor a kiegész skálák közül a bv.-s személyi állománynál is ebben kaptuk a legmagasabb átlagértéket. (Ahogy fentebb láttuk, a skálakon belüli eloszlások is mutatják, hogy a kiegész problémája ezen a területen összpontosul leginkább.) (3. ábra)

Az ANOVA elemzés a szakterületek között a kiegészben szignifikáns eltéréseket nem mutatott. Az MBI Emocionális kiürülés skálán a szintén csökkenő sorrend a következő: egészségügy, nevelés/pszichológia, biztonság, költségvetés/gazdaság, nyilvántartás, egyéb, munkáltatás, fogvatartás és végül a vezetők. Az MBI Deperszonalizáció skálán a csökkenő sorrend az alábbi: munkáltatás, biztonság, egészségügy, fogvatartás, nevelés/pszichológia, nyilvántartás, egyéb, költségvetés/gazdaság, és végül a vezetők. Az MBI Személyes teljesítmény csökkenés skálán a csökkenő sorrend a következő: vezetők, nevelés/pszichológia, nyilvántartás, fogvatartás, munkáltatás, költségvetés/gazdaság, egészségügy, biztonság és egyéb. Az MBI Összpontszám a legmagasabb az egészségügyi területen dolgozóknál volt, majd a biztonság, egyéb, nevelés/pszichológia, munkáltatás, költségvetés/gazdaság, nyilvántartás és végül a vezetők.

Összességében – ugyan szignifikáns eltérések nélkül – az a tendencia látható, hogy a vezetők (a vizsgálatban osztályvezetők közül áll ez a kategória) érintettek legkevésbé a munkahelyi stresszt és a kiegészzt illetően. A stressz és a kiegész tekintetében leginkább veszélyeztetettnek tekinthetők az egészségügyi szakterületen dolgozók, valamint a biztonsági terület képviselői.

## *Észlelt stressz mértéke*

Az Észlelt stressz átlagosan a közepes övezetbe esik (1. táblázat). Az ANOVA elemzés a szakterületi kategóriák között nem mutatott szignifikáns eltéréseket az Észlelt stressz mértékében. A legmagasabb Észlelt stressz pontszámot az egészségügyi területén dolgozók kapták, majd a költségvetési/gazdasági terület, az egyéb terület, a nyilvántartás, a nevelés/pszichológia, a fogvatartás, a biztonság, a munkáltatás, a legalacsonyabbat pedig a vezetők.

39 Hédervári G. (2014)

40 Tandari-Kovács M. (2010)

41 Szebeni R. (2010)

	Életkor	Nem	Végzettség	Hány éve dolgozik a büntetés-végrehajtás területén	Mennyi ideje dolgozik a jelenlegi beosztásában (év)	ATP összpontszám	Észlelt Stressz összpontszám	MBI Emocionális kimerülési skála	MBI Depersonalizáció skála	MBI Személyes teljesítmény csökkenés skála	MBI Összpontszám
	1										
	,142**	1									
	,006	,165**	1								
	,585**	,006	,005	1							
	,421**	,056	-,074	,599**	1						
	,244**	,092*	,215**	,120**	-,053	1					
	,093*	,201**	,001	,104*	,041	,124**	1				
	,046	,039	-,033	,095*	,102*	-,054	,632**	1			
	-,094*	-,093*	-,135**	-,025	,017	-,313**	,226**	,548**	1		
	,120**	-,130**	,105*	,110*	,028	,205**	-,420**	-,442**	-,328**	1	
	-,055	,056	-,091*	,003	,055	-,225**	,586**	,896**	,745**	-,713**	1

\*\* p&lt;0,01 \* p&lt;0,05

3. táblázat: A korrelációs elemzés eredményei

A korrelációs számításnál Pearson együtthatót számoltunk. Az életkor gyenge, de szignifikáns kapcsolatot ( $p=0,142$ ) mutatott a nemmel, tehát a vizsgált mintában a női nem idősebb életkorral járt együtt. Az életkor kapcsolata jóval erősebb volt a szolgálatban eltöltött idővel ( $p=0,585$ ) és az aktuális beosztásban eltöltött idővel ( $p=0,421$ ). Az életkor és az ATP pontszám kapcsolata szignifikáns ( $p=0,244$ ), amely azt jelzi, hogy a magasabb életkor a fogvatartottakhoz való pozitívabb hozzáállással jár együtt. Az életkor tovább korrelált az Észlelt Stressz összpontszámmal ( $p=0,093$ ), tehát a magasabb életkor magasabb stresszel jár együtt. Az életkor negatívan korrelált a Deperszonalizáció skálával ( $p=-0,094$ ), és pozitívan a Személyes teljesítménycsökkenés skálával ( $p=0,12$ ), ami a magasabb életkorhoz köti az alacsonyabb személytelenedést és a teljesítménycsökkenés nagyobb megélését (ez utóbbi köthető lehet az idősödéshez általában is). A nem korrelált az iskolai végzettséggel, tehát a női nem magasabb végzettséggel jár együtt ( $p=0,165$ ). A női nem ezen kívül együtt járt a magasabb ATP pontszámmal ( $p=0,092$ ), azaz a pozitívabb attitűdökkel, az Észlelt Stressz nagyobb mértékével ( $p=0,201$ ), az alacsonyabb Deperszonalizációval ( $p=-0,093$ ) és az alacsonyabb Személyes teljesítmény csökkenéssel ( $p=-0,13$ ).

A magasabb végzettség együtt jár a magasabb ATP pontszámmal ( $p=0,215$ ), tehát a pozitívabb attitűddel, alacsonyabb Deperszonalizációval ( $p=-0,135$ ), magasabb Személyes teljesítménycsökkenéssel ( $p=0,105$ ), de összességében alacsonyabb kiegészéssel ( $p=-0,091$ ).

A beosztásban és a szolgálatban eltöltött idő szükségszerűen korrelált egymással, ugyanakkor az ATP pontszámokkal csak a szolgálati idő hossza ( $p=0,120$ ). Az Észlelt Stressz ( $p=0,104$ ), az Emocionális kimerülés ( $p=0,095$ ), és a Személyes teljesítménycsökkenés ( $p=0,11$ ) mind együtt jártak a hosszabb szolgálati idővel, a beosztásban töltött idő csupán az Emocionális kimerüléssel ( $p=0,102$ ).

A magasabb ATP összpontszám, tehát az elfogadóbb, pozitívabb attitűdök a magasabb életkor, a női nem, a magasabb végzettség, a hosszabb szolgálati idő mellett még együtt jártak a magasabb Észlelt Stressz pontszámmal ( $p=0,124$ ), Személyes teljesítménycsökkenéssel ( $p=0,205$ ) és alacsonyabb Deperszonalizációval ( $p=-0,313$ ), valamint Kiegészéssel ( $p=-0,225$ ).

A magasabb Észlelt Stressz összpontszám a magasabb életkor, a női nem, a hosszabb szolgálati idő, és a magasabb ATP pontszámmal jelzett pozitívabb, elfogadóbb attitűdök mellett magasabb Emocionális kimerüléssel ( $p=0,632$ ), Deperszonalizációval ( $p=0,226$ ), alacsonyabb Személyes teljesítménycsökkenéssel ( $p=-0,42$ ), összességében magasabb kiegészéssel ( $p=0,586$ ) járt együtt.

Az MBI skálái közül a magasabb Emocionális kimerülés a hosszabb szolgálati idő és beosztásban töltött idő mellett magasabb Deperszonalizációval ( $p=0,548$ ), alacsonyabb Személyes teljesítmény érzésének alacsony szintje ( $p=-0,442$ ), összességében magasabb kiegészéssel ( $p=0,896$ ) járt együtt. A magasabb Deperszonalizáció az alacsonyabb életkor, a férfi nem, az alacsonyabb végzettség, alacsonyabb ATP pontszámokkal jelzett negatívabb, elutasítóbb attitűdök, magasabb Észlelt Stressz és magasabb Emocionális kimerülés mellett alacsonyabb Személyes teljesítménycsökkenéssel ( $p=0,328$ ) és összességében magasabb kiegészéssel ( $p=0,745$ ) járt együtt. A Személyes teljesítmény csökkenésének jelentősebb megélése a magasabb életkor, a férfi nem, a magasabb végzettség, a hosszabb szolgálati idő, a magasabb ATP pontszámmal jelzett pozitívabb attitűdök, alacsonyabb Észlelt Stressz, alacsonyabb Emocionális kimerü-

lés és Deperszonalizáció mellett összességében alacsonyabb kiégéssel ( $p=-0,713$ ) járt együtt. A magasabb kiégés az alacsonyabb végzettséggel, negatívabb attitűdökkel, magasabb stresszel, emocionális kimerüléssel, deperszonalizációval és a személyes teljesítmény csökkenésének kisebb megélésével járt együtt.

Hogy a kiégésre leginkább ható tényezőket megtaláljuk, lineáris regressziót végeztünk ( $R^2=0,458$ ;  $p=0,000$ ). A nemnek, az életkornak, a végzettségnek, a szolgálati és a beosztásban töltött időnek nem volt szignifikáns hatása a kiégésre. A két háttérváltozó, amely nemcsak együtt jár a kiégéssel, hanem hat is arra, az Észlelt stressz ( $Beta=0,646$ ;  $p=0,000$ ) és az ATP pontszám ( $Beta=-0,396$ ;  $p=0,000$ ) voltak. Tehát a magas stresszélmény eredményezi a kiégést, ugyanakkor a negatív, elutasító viszonyulás a fogvatartottakhoz is kiégéshez vezet. Mindez azt jelzi, hogy a személyi állomány szemléletének alakítása a rehabilitációs szemlélet irányában nemcsak a reintegrációs munka hatékonyságának szempontjából fontos tényező, hanem az emberi erőforrásunk mentális egészségének és teljesítőképeségének megőrzése tekintetében is.

## Diszkusszió, konklúzió

A kiégés és ezzel összefüggésben a reintegrációval és a fogvatartottakkal kapcsolatos negatív attitűdök a büntetés-végrehajtási munkában igen fontos jelenségek, mivel jelentős hatással vannak a feladatteljesítés minőségére. A kollégák empátiás készségének elvesztésével csökken a munkamorál, a teljesítőképeség, amely hat a biztonságra és a reintegráció eredményességére is. Számos kutatás mutatja, hogy a büntetés-végrehajtásban immanensen jelen van számos olyan stresszfaktor, amely a kiégést szinte elkerülhetetlenné teszi. A kérdés vizsgálata – ki van-e égve a személyi állomány, ha igen, akkor mennyire, és hogyan hat ez a reintegrációval és fogvatartottakkal kapcsolatos attitűdjeikre – szükséges és sürgős.

Az eredmények számos ponton alátámasztják a korábbi megfigyeléseket, és számos új adalékkal is szolgálnak a korábbiakhoz képest. Ezen túl pedig – talán legfontosabbként – továbbgondolást, gondolkodást igénylő kérdéseket vetnek fel, amelyek az általunk megfogalmazottakkal bizonyosan nem érnek véget. Amennyiben azonban felismerjük azt a tényt, hogy a reintegráció megvalósulása, legalábbis az a része, amely a büntetés-végrehajtáson múlhat, valóban a végrehajtó személyi állomány kezében, illetve egészen pontosan a fejében dől el, akkor az alábbi eredmények mindenképpen fontos meglátásokkal segíthetik a szervezetet a jelenlegi helyzet javításában.

Eredményeink azt mutatják, hogy a stressz és a kiégési mutatók nem rosszabbak a vártnál – legalábbis nem rosszabbak, mint az egészségügyi dolgozók és pedagógusok adatai. Felmerülhet azonban a gyanú, hogy a büntetés-végrehajtás személyi állományában azért nem látjuk a súlyos kiégést, mert a krónikus stressz hatása pszichoszomatikus megbetegedések formájában jelentkezik – amely egyébként a kiégés egyik végső fázisa.<sup>42</sup>

42 Nagy I. (2013)

Az attitűdöket vizsgálva látható volt, hogy a magyar személyi állomány attitűdjei nagyjából megfelelnek a külföldi adatoknak, nem bizonyultak negatívabbnak. A fogvatartottakkal és bűnelkövetéssel kapcsolatos attitűdök ezen túl azonban fontos mutatónak bizonyultak minden kiegészítő mutató esetében és a megélt stresszel kapcsolatban is. Az elemzések rámutattak, hogy a negatív, elutasító, punitív attitűdök csökkentik ugyan a stresszélményt, de növelik a deperszonalizációt és a kiegészítést, mert a kívülmaradás miatt csökkentik a személyes teljesítmény megélését, valamint fokozzák az érzelmi kimerülést. Ezen kívül a büntetés-végrehajtás feladatainak végrehajtását rontják, szélsőséges esetben ellehetetlenítik.

Vizsgáltuk, hogy a közvetlenül a fogvatartottakkal végzett munka hogyan hat a személyi állomány mentálhigiénés állapotára. Az a meglepő – bár Biró<sup>43</sup> korábbi adataival egybevágó eredmény született –, hogy a közvetlenül a fogvatartottakkal végzett munka nem jár együtt nagyobb stresszel, mint a nem fogvatartottakkal végzett munka. Ennek az lehet a magyarázata, hogy a végrehajtó munka fokozza ugyan a deperszonalizációt, lehetővé teszi ugyanakkor – közel sem optimális mértékben – a sikerélményeket, a személyes hatékonyság megélését. Az eredmények rámutatnak tehát, hogy a személyi állomány kiegészésének első számú oka nem a fogvatartott. Úgy tűnik, hogy ebben jóval nagyobb szerepe van a Büntetés-végrehajtási Szervezet típusában immanensen rejlő stresszfactoroknak, és emellett a speciális szervezeti kultúrának. Ebben a szervezeti kultúrában nagy szerepet kap a panaszkodás, amely kohéziós tényező és megküzdési eszköz is egyben. A ventilációs igény ugyan az emberekkel foglalkozó szakmákban szükségszerű és jogos szükséglet, sőt, megfelelően csatornázva (pl. Bálint csoportok) a kiegészé-prevenció egyik legfontosabb eleme lehetne. Jelenlegi formájában azonban inkább a sérelmek elmélyítését eredményezi, mintsem azok oldódását. A szervezeti kultúra ezen kívül szinte „előírja” a kemény, erős, maszkulin image kialakítását és fenntartását is, amelynek egyik fontos eleme a deperszonalizáció. Még a segítő szakmák esetében is működik az érzelmi bevonódás minimalizálása<sup>44</sup>. A deperszonalizáció emellett a munkahelyi stresszel való megküzdés egyik sajátos, ám hatékony eleme is, ahogy arra a szakirodalmi előzmények is utalnak<sup>45</sup>. (Kérdéses, hogy abban a környezetben, ahol az emberi mivolt legszélsőségesebb torzulásaival találkozunk a dolgozó a napi munkája során, ez elkerülhető-e egyáltalán.)

Az is látható volt, hogy a kiegészé szempontjából két megküzdési típus jelenik meg. Az egyik, aki deperszonalizálja a fogvatartottakat és önmagát is, érzelmileg nem vonódik be a munkájába, a reintegrációval és a fogvatartottakkal kapcsolatban negatív, elutasító attitűdökkel rendelkezik. A másik típus az, aki nem deperszonalizálja a klienseit, érzelmileg bevonódik a munkájába, ugyanakkor ezt jóval nagyobb stresszel éli át, mint az elutasító típus. Mégis, a bevonódás lehetővé teszi számára a sikerek és a munka értelmének megélését is. Felmerül azonban a kérdés, amelyet ezen a ponton sajnos megválaszolni nem tudunk: ez valóban két típus, vagy inkább a kiegészé folyamat két, jól elkülönülő fázisa?

43 Biró M. (2009)

44 Biró M. (2009)

45 Whitehead, J. T., Lindquist, C. A. (1986)



A kiégés dimenziói közül ugyanakkor a legsúlyosabb probléma és a kiégésért leginkább felelős elem a személyes hatékonyság megélésének a hanyatlása. Ez szintén alátámasztja Biró<sup>46</sup> korábbi eredményeit, és azt az elképzelésünket is, mely szerint a büntetés-végrehajtási munka egyik specifikus és súlyos stresszfactora a büntetés-végrehajtási dolgozó sikerének a láthatatlansága. Az állomány a sikerrel nem találkozik, hiszen ez a munka lényege: reintegrációs perspektívából a reintegrált fogvatartottak nem kerülnek a büntetés-végrehajtási intézetek falai közé, biztonsági szempontból pedig a siker a „nem esemény”. A munkavállalók számára nincs visszacsatolás a rendszerben, ha van, akkor nagyrészt az is negatív. Mindez rendkívül megnehezíti a munkába vetett hit, és a siker érzésének fenntartását a személyi állományban. Különösen igaz ez úgy, hogy a feladatok nagy része egyáltalán nem sikerorientált, hanem elsősorban a kudarcok elkerülésére irányul (pl. ne legyen rendkívüli esemény). A szervezet emberi erőforrásainak megőrzésében nagyon fontos volna a reális pozitív visszacsatolások beépítése a rendszerbe, azok mindennapos tétele. Egyrészt azzal, ha rendszeresen tudatosítanánk azt, hogy a „nem esemény” igenis siker, a jól végzett munka gyümölcse, és ennek megfelelően kapna visszajelzést az állományi tag a munkájáról. További fontos tényező lehet azt is szemléltetni a reintegrációt a mindennapokban művelő állománnyal, hogy szerte a világban élnek azok az emberek, akiknek – vélhetően a kollégák segítségével – sikerült reintegrálódni. A reintegráció lehetséges, sőt gyakoribb, mint az egész életen át tartó ismétlődő visszaesés.

Az az eredményünk, hogy a magasabb végzettség a pozitívabb attitűdökkel jár együtt, valamint alacsonyabb deperszonalizációval és alacsonyabb kiégéssel, azt jelzi, hogy a személyi állomány képzése-oktatása, látásmódjának alakítása a rendszerben, a közös célokban való gondolkodás és a rehabilitációs szemlélet nemcsak a reintegrációs munka hatékonyságának szempontjából fontos tényező, hanem az emberi erőforrásunk mentális egészségének és teljesítőképességének megőrzése tekintetében is<sup>47</sup>.

Mert végső soron mi a negatív viszonyulás és a kiégés ára a büntetés-végrehajtásban? Azt biztos állíthatjuk, hogy a reintegráció hatékonysága és akár a biztonság is megcsinálja a kiégést, a büntetés-végrehajtási munka értelmét nem látó, vagy elutasító viszonyulást a végrehajtó személyi állomány részéről. Ezen kívül azonban olyan további szempontok is felmerülnek, mint a kollégák pszichoszomatikus állapota, a teljesítőképesség lényeges elmaradása nem csak az optimális, de az elégséges szinttől is és a növekvő fluktuáció. Nem kérdés, hogy a büntetés-végrehajtás céljait a folyton frissülő, de épp emiatt tapasztalatlan személyi állomány szolgálja, vagy az, ha odafigyeléssel és némi befektetéssel a tapasztalt, hozzáértő és elkötelezett kollégák kiégését, elvándorlását és legrosszabb esetben megbetegedését igyekszik megelőzni<sup>48</sup>?

46 Biró M. (2009)

47 Ruzsonyi P. (2006)

48 Lajtár J. (2017)

## Felhasznált irodalom

- Balázs István (1995): Mentálhigiéna: kiégés, közöny, szerepzavar: az őrszemélyzet pszichés állapotáról. *Börtönügyi Szemle*, 14(3) pp. 39-43
- Biró Mónika (2009): A stressz és kiégés vizsgálata a büntetés-végrehajtás dolgozói körében. *Börtönügyi Szemle*, 28(1) pp. 11-30.
- Fekete Sándor (1991): Segítő foglalkozások kockázatai – Helfer szindróma és burn out jelenség. *Psychiatria Hungarica*, 6(1), pp. 17-29
- Freudenberger Hebert J. (1974): Staff Burn-out. *Journal of Social Issues*, 1974. 30, pp. 159-175
- Hajduska Mariann (2010): Krízislélektan, ELTE Eötvös Kiadó, Budapest
- Hédervári Gabriella (2014): Kiégés szerepe a büntetés-végrehajtás területén dolgozó ápolók körében (Szakdolgozat), Szegedi Tudományegyetem, Szeged
- Kjelsberg, Ellen – Skoglund, Tom Hilding – Rustad, Aase-Bente (2007): Attitudes towards prisoners, as reported by prison inmates, prison employees and college students. *BMC Public Health*, pp. 71-80
- Kormosói László (2000). A munka öröme: stresszhatások a személyi állomány körében. *Börtönügyi Szemle*, 19(4) pp. 95-102
- Lajtár József (2017. 02. 22.). 2016. évi évvértékelő állománygyűlés. Pilisszentkereszt.
- Maslach, Christina – Schaufeli, Wilmar B. – Leiter, Michael P. (2001): Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, pp. 397-422
- Maslach, Christina. – Jackson, Susan E. (1981): The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, pp. 99-113
- Matiasovics Mária (1996): Hol a hiba? A pszichológia szerepe a büntetés-végrehajtási szakemberek képzésében. *Börtönügyi Szemle*, 15(3) pp. 46-51
- Melvin, Kenneth B. – Gramling, Lorraine K. – Gardner, William M. (1985): A scale to measure attitudes toward prisoners. *Criminal Justice and Behavior*, 12(2), pp. 241-253
- Menning Éva (1992): Veszélyes üzem. *Börtönügyi Szemle*, 11(2) pp. 17-22
- Morgan Robert D. – Van Haveren Richard A. – Pearson Christy A. (2002): Correctional officer burnout. Further Analyses. *Criminal Justice and Behavior*, 29(2), pp.144-160
- Nagy Imre (2013): A bv. intézetek hivatásos állományú tagjainál jelentkező burn-out szindróma és a hipertónia gyakoriságának összefüggései. *Börtönügyi Szemle*, 21(2), pp. 37-54
- Ónody Sarolta (2001): Kiégési tünetek (burnout szindróma) keletkezése és megoldási lehetőségei. *Új Pedagógiai Szemle*, 51(5), pp. 80-85
- Pikó Bettina – Piczil Márta (2000): „És rajtunk ki segít....?”. *Esély:társadalom-és szociálpolitikai folyóirat*, 11(1), pp. 110-120
- Pines, Ayala Malach (2004): Adult attachment styles and their relationship to burnout: A preliminary, cross-cultural investigation. *Work Stress*, 18(1), pp. 66-80
- Ruzsonyi Péter (2006): A büntetés-végrehajtási dolgozók felsőfokú képzése (1. rész). *Börtönügyi Szemle*, 25(4), pp. 67-76
- Selye János (1976): *Stressz distressz nélkül*, Akadémiai Kiadó, Budapest
- Stauder, Adrienne – Konkoly Thege, Barna (2006): Az Észlelt Stressz Kérdőív (PSS) magyar verziójának jellemzői. *Mentálhigiéna és Pszichoszomatika*, 7(3), pp. 203-216
- Szabó Judit (2015): Speciális prevenció és dezisztencia (Doktori disszertáció), ELTE ÁJK, Budapest
- Szebeni Rita (2010): A kompetencia alapú oktatás pedagógus-személyiség hátteré (Doktori disszertáció), Debreceni Egyetem, Debrecen
- Tandari-Kovács Mariann (2010): Érzelmi megterhelődés, lelki kiégés az egészségügyi dolgozók körében (Doktori disszertáció), Semmelweis Egyetem, Budapest
- Whitehead, John T. – Lindquist, Charles A. (1986): Correctional officer job burnout: A path model. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 23(1), pp. 23-42





Fotó: Fekete Attila  
Börtönszínházi találkozó – 2016