

# Βελτίωση της επικοινωνίας, επίλυση διαφορών και διαχείριση του άγχους των σωφρονιστικών υπαλλήλων



Περιφερειακή Επιθεώρηση της Σωφρονιστικής Υπηρεσίας του Koszalin, Πολωνία

Λιγότεροι από 100 εργαζόμενοι

[www.sw.gov.pl/pl/okregowy-inspektorat-sluzby-wiezionej-koszalin](http://www.sw.gov.pl/pl/okregowy-inspektorat-sluzby-wiezionej-koszalin)

## Το πρόβλημα

Η Επιθεώρηση της Σωφρονιστικής Υπηρεσίας του Koszalin εποπτεύει, ελέγχει και συντονίζει τα σωφρονιστικά ιδρύματα. Η επαφή με τους κρατούμενους είναι προφανώς μία από τις αιτίες άγχους των εργαζομένων στις φυλακές, αλλά όχι η μοναδική. Άλλες αιτίες είναι ο μεγάλος φόρτος εργασίας, η πίεση χρόνου και η έλλειψη υποστήριξης. Επιπλέον, οι καταστάσεις τις οποίες οι εργαζόμενοι θεωρούν αγχωτικές χαρακτηρίζονται από μεγάλη ανομοιογένεια.

## Η λύση

Μια συνέπεια της πολύχρονης έκθεσης σε άγχος είναι η εξουθένωση. Το 2012 η Επιθεώρηση πραγματοποίησε έρευνα με αντικείμενο την εξουθένωση των υπαλλήλων στα σωφρονιστικά ιδρύματα που εποπτεύει. Από την έρευνα προέκυψε ότι ο κίνδυνος εξουθένωσης ποικίλλει ανάλογα με την επαφή με τους κρατούμενους, τις βάρδιες και το φύλο. Σε συνέχεια της έρευνας

διοργανώθηκαν εργαστήρια και συγκεκριμένες δράσεις με σκοπό την αντιμετώπιση των παραγόντων πρόκλησης άγχους υπό τις ποικίλες αυτές συνθήκες.

Σε πρώτο στάδιο πραγματοποιήθηκαν εργαστήρια με αντικείμενο την πρόληψη του άγχους, στη διάρκεια των οποίων παρουσιάστηκαν στους εργαζόμενους διάφορες λύσεις για την αντιμετώπιση αγχωτικών και πιεστικών καταστάσεων στην επαγγελματική και την προσωπική τους ζωή. Βάσει των προσεγγίσεων αυτών, πραγματοποιήθηκαν στη συνέχεια εργαστήρια πρακτικής εξάσκησης σε τεχνικές αντιμετώπισης του άγχους.

Ακόμη, υλοποιήθηκε ένα πρόγραμμα συμβουλευτικής για την ανάπτυξη ψυχοκοινωνικών δεξιοτήτων, με σκοπό να εξοικειωθούν οι συμμετέχοντες, μεταξύ άλλων, με τις αρχές της αποτελεσματικής επικοινωνίας, με τεχνικές θετικής διεκδίκησης για την επίλυση διαπροσωπικών διαφορών, με στρατηγικές αντιμετώπισης αντιδεοντολογικών συμπεριφορών, επιθετικών συμπεριφορών, διακρίσεων και περιστατικών σεξουαλικής παρενόχλησης.



Μια ακόμη αιτία έντασης που αναφέρθηκε από τους υπάλληλους στις μεσαίες βαθμίδες διοίκησης ήταν η προσπάθειά τους να σταθμίσουν τις απαιτήσεις των προϊσταμένων με τις ανάγκες των υφισταμένων τους. Για το λόγο αυτό πραγματοποιήθηκαν εργαστήρια με αντικείμενο τη διαχείριση του άγχους, τα οποία απευθύνονταν σε διευθυντές και προϊστάμενους τμημάτων. Σκοπός τους ήταν η εκμάθηση τεχνικών εξισορρόπησης μεταξύ αντικρουόμενων απαιτήσεων και εκτόνωσης των εντάσεων.

Για να εξελιχθεί και να βελτιωθεί η διαδικασία, όλες οι δράσεις και τα εργαστήρια υποβάλλονται σε αξιολόγηση, η οποία περιλαμβάνει έρευνα για την εκτίμηση πολλαπλών παραγόντων (μεταξύ των οποίων της ακρίβειας και της ποιότητας, των καλυπτόμενων θεμάτων και του ενδεχομένου πρακτικής εφαρμογής των θεωρητικών ασκήσεων) καθώς και αξιολόγηση των διδασκόντων/εκπαιδευτών.

*Υλοποιήθηκε πρόγραμμα για την ανάπτυξη ψυχοκοινωνικών δεξιοτήτων, με σκοπό να εξοικειωθούν οι συμμετέχοντες με τις αρχές της αποτελεσματικής επικοινωνίας και με τεχνικές θετικής διεκδίκησης για την επίλυση διαπροσωπικών διαφορών στο εργασιακό περιβάλλον.*

## Τα αποτελέσματα

- Αυξήθηκε η ευαισθητοποίηση των υπαλλήλων όσον αφορά τρόπους για τη μείωση του άγχους στην επαγγελματική και την προσωπική τους ζωή.
- Περισσότεροι υπάλληλοι ζητούν πληροφορίες και συμμετέχουν στα εργαστήρια σχετικά με την πρόληψη και τη διαχείριση του άγχους.
- Οι υπάλληλοι είναι πιο πρόθυμοι να ζητήσουν και να λάβουν βοήθεια και υποστήριξη σε δύσκολες καταστάσεις.
- Μειώθηκαν οι αναρρωτικές άδειες λόγω προβλημάτων στην εργασία.
- Αυξήθηκε η ικανοποίηση από την εργασία.

