

WERKTEVREDENHEID BIJ GEVANGENISBEWAARDERS*

Paul Verhaeghe**

I. Inleiding

De centralisatie van de beslissingsmacht in de gevangenis gepaard gaande met een verticaal neerwaartse communicatiestroom is volgens Ellen DEVROE (1988) een belangrijke oorzaak van de ongemakkelijke positie van de bewaarders in de straf-inrichtingen. De belangstelling voor het beroep van bewaarder groeit. VANACKER (1990) wijdde zijn proefschrift aan het *ziekteverzuim* bij gevangenisbewaarders in de hulpgevangenis van Leuven. Petra SOMPERS (1993) schreef haar scriptie aan de K.U. Leuven over de *arbeidstevredenheid* bij gevangenisbewaarders. Een Europees Colloquium over de *vorming* van het bewaarderspersoneel werd georganiseerd op 18-19 februari 1994 in Luik door de vormingsploeg van de gevangenis in Lantin.

In dit artikel wordt aandacht geschonken aan verschillende aspecten van het bewaardersberoep. Fenomenen als *stress* en *burnout* bij bewaarders worden geanalyseerd. Hiervoor werden in eerste instantie personeelsdossiers doorgenomen. Dit gaf informatie over ziekte-afwezigheid, arbeidsongevallen, evaluatie en conflict-oplossing in de gevangenis. Het is duidelijk dat deze elementen een invloed kunnen hebben op de werktevredenheid van de bewaarders. In tweede instantie werd dieper ingegaan op stress, burnout en werktevredenheid door middel van een vragenlijst. Hierdoor werd het mogelijk enkele aanpassingsvormen bij bewaarders te beschrijven. Het zijn mooie voorbeelden van hoe de belevingswereld van de bewaarders beïnvloed wordt door hun werksituatie.

DEWAELE en DEPREEUW (1985) delen de taak van de bewaarders in in twee grote categorieën, nl. de veiligheidstaak en de bejegeningstaak. De *veiligheidstaak* bestaat o.a. uit: tucht en orde handhaven op de afdeling; ontsnappingspogingen opsporen en ontmantelen; de gedetineerden begeleiden tijdens de verplaatsingen in en buiten de gevangenis; het houden van het appèl; het fouilleren van de gevangenen en van de cel; het inspecteren van binnenkomende goederen en personen; het melden van inbreuken op het reglement aan de directie; enz. De *bejegeningstaak* bestaat er voornamelijk in de gedetineerde op een menswaardige manier te behandelen en zorgen dat hij alles krijgt waarop hij recht heeft, namelijk eten, medicatie, briefwisseling, hygiëne, kantinebestellingen, werk, ontspanningsactiviteiten, telefoon, lessen en communicaties met andere personeelsleden. De bejegeningstaak omvat ook de *resocialisatietask* die omschreven wordt in artikel 13 van het Algemeen Reglement der Strafinrichtingen: 'iedere gedetineerde ondergaat een régime van individuele observatie, bijstand, heropvoeding en, indien daartoe grond bestaat, van reclassering, met inachtneming van de dienstige wetenschappelijke ge-

* Deze tekst is de bewerking van een scriptie 'De invloed van het penitentiaire werk op de belevingswereld van de bewaarders, empirisch onderzoek naar beroepswaardering', V.U. Brussel, 1993, promotor Prof. Dr. Sonja SNACKEN.

** Licentiaat Psychologie, Université de Liège; licentiaat Criminologie, Vrije Universiteit Brussel. In 1992 als bedrijfspsycholoog werkzaam in de gevangenis van Lantin.

gevens en van de voorwaarden die voor zijn wederaanpassing noodzakelijk zijn'. De leefomstandigheden in de gevangenis moeten zodanig zijn dat de gevangene zijn gevoel van eigenwaarde behoudt. Het is immers de bedoeling dat de gevangenen na hun straf opnieuw volwaardig deel uitmaken van de samenleving. DEWAELE en DEPREEUW (1985) stellen dat de recente hervormingen van het gevangeniswezen meer het accent leggen op de bejegeningstaak en dat dit inderdaad van primordiaal belang is. Toch betreuren zij dat de logistieke steun hiervoor ontbreekt, waardoor de bewaarder te dikwijls aan zijn lot overgelaten wordt. Het gevaar is dan ook groot dat de bewaarders een defensieve houding aannemen, zich enkel toelekken op hun bewakingsfunctie en sceptisch staan tegenover de resocialisatiemogelijkheden van de gedetineerden.

II. Beschrijving van fenomenen als stress en burnout

1. STRESS

De betekenis van het woord *stress* was aanvankelijk 'de hoeveelheid druk die iemand kan ondergaan zonder zijn gezondheid te schaden'. Stress wordt dan beschouwd als iets dat van buitenuit op de persoon inwerkt. CANNON sprak van een *urgentiereactie*. Een fysiologische reactie heeft plaats wanneer men denkt in gevaar te verkeren. De pupillen verbreden, de bloeddruk stijgt, de afscheiding van hormonen wordt geactiveerd. Het lichaam bereidt zich voor op een strijd- of vluchtreactie (*fight or flight reflex*).

SELYE (1956) spreekt van een systematische stress als een organisme blootgesteld is aan een belasting die zijn verdedigingsmechanismen te boven gaat. Deze stress kan leiden tot een *algemeen adaptatiesyndroom* waarin hij verschillende fasen onderscheidt. De eerste fase is de alarmreactie, gepaard gaande met neuro-hormonale veranderingen. De tweede fase is de weerstandsfase, waarin het organisme zich aanpast aan een continue bedreiging. Als het organisme niet meer kan terugkeren naar een rusttoestand wordt deze fase pathologisch. Dit kan gepaard gaan met somatische ziekten, zoals b.v. een maagzweer. De derde fase is de uitputtingsfase.

Stress kan op drie wijzen benaderd worden. Ten eerste kan de nadruk gelegd worden op de druk die uitgeoefend wordt op het individu. Hoeveel lawaai, eenzaamheid, slaapgebrek, enz. kan een individu verdragen zonder zijn gezondheid te schaden? Het individu wordt hier passief beschouwd. Ten tweede kan het accent gelegd worden op de reactie van de persoon. Stress wordt dan gemeten aan de verhoging van de bloeddruk, het hartritme, de hormonenafschiding of de daling van de concentratie van het individu. Ten derde kan de nadruk ook gelegd worden op de interactie tussen de bedreiging, de druk, de last, enz. enerzijds en de reactie en het weerstandsvermogen van het individu anderzijds. Ook het waarnemingsproces en de inschatting van de situatie zijn hier belangrijk. Stress is dan het gevolg van een wanverhouding tussen de eisen van de werksituatie en de geïnvesteerde energie van de persoon.

In dit proces speelt de persoonlijkheid een belangrijke rol. Bepaalde mensen ondergaan passief de gebeurtenissen, kunnen moeilijk beslissingen nemen en worden de speelbal van hun omgeving. Het zijn *reactief* ingestelde mensen. Anderen heb-

ben een goed anticipatievermogen, nemen snel beslissingen, zijn ondernemend en kunnen goed stress verwerken. Het zijn *actief* ingestelde mensen.

Volgens FONTANA (1990) kan een teveel aan stress zich manifesteren op verschillende niveaus. Op *cognitief niveau* uit het zich o.a. door een vermindering van het concentratie- en aandachtsvermogen; een toename van de verstrooidheid; een verslechtering van het geheugen; een moeilijkheid om de reactiesnelheid te voorzien; een stijgend vergissingspercentage; een verslechtering van planning- en organisatietalenten; een toename van het aantal denkstoornissen. Op *emotioneel gebied* manifesteert het zich o.a. door een verhoging van de fysieke en psychologische druk; een toename van hypochondrische klachten; een alteratie van bepaalde persoonlijkheidskenmerken; een morele en emotionele afstomping; depressie en wanhoopsgevoelens; een sterke daling van het zelfvertrouwen. Ten slotte zijn er *gedragmatige gevolgen* zoals een verslechtering van de spraak; een vermindering van de geestdrift en de interesse; een verhoging van het abstenenteïsme; een hoger druggebruik; een afname van de energie; toenemende slaapstoornissen; cynisme tegenover cliënten en collega's; het negeren van nieuwe informatie; het ontwijken van verantwoordelijkheden; oppervlakkige probleemoplossing; verschijning van bizarre gedragingen; zelfmoorddreigingen kunnen zich voordoen.

2. BURNOUT

FREUDENBERGER (1974) was de eerste auteur die het verschijnsel *burnout* behandelde. Hij beschreef burnout als 'een falen, afmatting of uitputting ten gevolge van excessieve hoge aanslagen op de energie, de kracht en het aanpassingsvermogen'. De auteurs MASLACH en PINES (1977) bestudeerden het fenomeen bij hulpverleners (verpleegkundigen, psychologen, opvoeders, leerkrachten) en beschreven burnout als 'een syndroom van emotionele, psychische en fysische uitputting. Hiermee gepaard gaat de ontwikkeling van een negatief zelfbeeld, een negatieve houding ten opzichte van het werk, cynisme en het verlies van bezorgdheid om de cliënten met wie de hulpverlener werkt'.

De meeste auteurs erkennen de wisselwerking tussen een stressvolle werkomgeving en de persoonlijkheidskenmerken van een werknemer. De kenmerken van *organisaties* die een invloed kunnen hebben op de ontwikkeling van burnout bij stafleden zijn volgens JANSEN (1989): ontoereikende salarissen; verplichte wisseldiensten; rolonduidelijkheid en rolconflicten; onvoldoende bezetting en een te hoge werkbelasting; gebrek aan promotie- of overplaatsingsmogelijkheden; lage status van het personeel; weinig medezeggenschap en autonomie; gebrek aan steun van de leiding.

De *persoonlijkheidskenmerken* van mensen met een verhoogd risico voor burnout zijn volgens FREUDENBERGER (1989): neiging tot perfectioneren, plichtsgetroouw; toegewijde idealisten; ambities met hoge verwachtingen; moeite met 'neen' zeggen; doelgericht; moeite met delegeren van taken en behoefte om zichzelf te bewijzen. Mensen met deze kenmerken zullen dus kwetsbaarder zijn voor de negatieve gevolgen van stress wanneer zij zich in een stressvolle werkomgeving bevinden.

Ook de visie van de maatschappij op een beroep of de *maatschappelijke waardering* van het beroep speelt een belangrijke rol. Lage status-beroepen bieden meer risico voor burnout.

De manier waarop mensen stress *ervaren* hangt af van verschillende factoren. Volgens VAN DER PLOEG (1989) zijn deze de soort bedreiging; de duur, intensiteit en frequentie van de ervaren bedreiging of uitdaging; de beheersbaarheid en voorspelbaarheid van de gebeurtenissen; de gevoelens van competentie; de beoordeling van de gebeurtenissen; de sociale medemenselijke steun (social support).

Het syndroom burnout gaat gepaard met lichamelijke, psychologische en gedragssymptomen (FREUDENBERG, 1989). De *lichamelijke symptomen* zijn o.a.: slaapproblemen; maag- en darmstoornissen; rug- en hoofdpijnen; hart- en vaatziekten; huidaandoeningen; seksuele problemen; overmatige vermoeidheid. De *psychologische en gedragssymptomen* zijn o.a.: snel gefrustreerd, geïrriteerd en kwaad; een negatieve houding; verminderde persoonlijke betrokkenheid; verlies van eigenwaarde en zelfvertrouwen; depressiviteit; verhoogd cynisme; niet in staat zijn zich te concentreren; gevoel van uitputting en vervreemding; te veel met het werk bezig zijn.

FREUDENBERG (1989) somt drie fasen op in het burnoutproces die kunnen variëren in duur naargelang het beroep, de werksituatie en de persoonlijkheid van de persoon. De *eerste fase* duurt gemiddeld 6 maanden tot anderhalf jaar. De persoon begint de nieuwe baan met plezier en enthousiasme maar na een zekere tijd kan men het volgende observeren: verhoogd realiteitsbesef; teleurstellingen; toename van routine; gevoel dat energie afneemt. De *tweede fase* duurt gemiddeld anderhalf tot twee en een half jaar. Verdere stagnatie in het werk kan geobserveerd worden: inefficiëntie in het werk; ontevredenheid en demotivatie; ontdekking dat inspanningen niet altijd worden beloond; toenemende ervaringen van kwaadheid en woede; besluiten worden uitgesteld of zelfs vermeden; verminderde creativiteit. De *derde fase* duurt gemiddeld twee en een half tot vier jaar. Burnout wordt zichtbaar door middel van: lichamelijke klachten; woede- en huilbuien; gevoel leeg en uitgeput te zijn; functioneren is ernstig verslechterd.

De diagnostiek baseert zich op subjectieve en objectieve factoren (BIBEAU, GILLES et al., 1981). De *subjectieve factoren* bestaan uit zware vermoeidheid gepaard gaande met: een verlies van zelfvertrouwen, gevoelens van inefficiëntie en een grote aversie tegenover zijn werk; verscheidene somatische klachten zonder geïdentificeerde organische ziekte, gevoel van onbehagen, neerslachtigheid, slaapproblemen; concentratiestoornissen, stoornis van de waakzaamheid en van het oordeelsvermogen, prikkelbaarheid en negativisme. De *objectieve factoren* zijn een duidelijke rendementsverlaging op het werk gedurende verscheidene maanden met de volgende kenmerken: de cliënten beklagen zich over een slechtere kwaliteit van de aangeboden diensten; de hiërarchische oversten observeren een rendementsverlaging, te laat komen en afwezigheden; de collega's constateren een interesseverlies bij de persoon.

3. ABSENTEÏSME

Stress en burnout kunnen leiden tot een verhoogd *absenteïsme* op het werk. Volgens controlearts Pierre-Paul WATRIN (1993) bedraagt het gemiddelde absenteïsme tussen 4 en 10 percent van het aantal werkdagen. De volgende parameters beïnvloeden dit percentage: het geslacht (vrouwen zijn vaker (50 tot 100% meer) afwezig dan mannen wat vooral te wijten zou zijn aan de dubbele dagtaak (werk + huishouden) van de vrouw); het kwalificatieniveau (het absenteïsme neemt toe

naarmate de kwalificatie daalt); de grootte van de onderneming (de gevoelde anonimiteit op de werkplaats heeft een positieve correlatie met het ziekteverlofpercentage); het economisch en sociaal klimaat in de onderneming.

Volgens een recent onderzoek van het Nationaal Onderzoeksinstituut voor Arbeidsongevallen (Nova, 1993) en het kristelijk ziekenfonds (CM), gerealiseerd door de controlearts Luc SWINNEN, zou tien procent van het ziekteverzuim bij werknemers te wijten zijn aan stress. Dat maakt 'zuivere stress' tot de vierde meest belangrijke oorzaak van arbeidsongeschiktheid in Vlaanderen. Het ziekteverzuim van één op drie werknemers is een gevolg van het fenomeen stress, in combinatie met andere klachten, zoals rugpijnen of maagklachten. Stress is bijna niet aanwezig bij werknemers onder de dertig jaar. Hogergeschoolden kunnen gemakkelijker een deel van de stress in de job van zich afschuiven. Het zijn dan ook de laaggeschoolden met vervelende routineuze baantjes die meer onderhevig zijn aan stress.

III. Stress en burnout bij gevangenisbewaarders

1. STRESSBRONNEN IN DE GEVANGENIS

Volgens VERHAGEN (1984) zijn er vijf grote *stressbronnen* in de gevangenis. In de eerste plaats komt het *onveiligheidsgevoel*. Dit kan worden beleefd op het fysiek niveau (nooit een rug keren naar een gevangene) en/of op het verbaal niveau (bang zijn om beledigd te worden). Het werk in de gevangenis laat niet altijd een strijd- of vluchtreactie toe. De bewaarder moet immers altijd de situatie kunnen controleren op een geciviliseerde wijze.

Daarna komt de *wederzijdse afhankelijkheid* van het personeel en de gedetineerden die meestal een lange periode samen moeten doorbrengen. De bewaarder kan een *modus vivendi* nastreven: 'Ik pas het reglement soepel toe zolang de gedetineerde zich rustig houdt'. Dit verhindert nodeloze conflicten zolang de gedetineerde deze regel respecteert. Het kan echter ook problemen opleveren als de gedetineerde druk uitoefent op de bewaarder om meer gunsten te krijgen. Stress wordt dan onvermijdelijk.

De veiligheidstaak en de bejegeningstaak zijn soms moeilijk te verzoenen, wat *rolconflicten* kan doen ontstaan. De verleiding is dan groot om zich te beperken tot de ene of de andere, om Sinterklaas of Zwarte Piet te spelen. Het probleem verplaatst zich dan van het individu naar de bewaardersgroep, waarin verschillende groepen tegengestelde werkwijzen kunnen aanhechten. Deze conflicten zijn een bron van stress.

De *hiërarchische structuur* is eveneens een bron van stress. Het gebrek aan steun van de directie is een veelvuldig voorkomende klacht bij de bewaarders. Zij worden weinig geraadpleegd voor beslissingen die hen aanbelangen. De informatie moet soms een lange weg afleggen alvorens hen te bereiken. Het gevaar van vertekening van deze informatie is proportioneel met het aantal tussenpersonen. Deze afhankelijkheid en gebrek aan autonomie zijn factoren die stress minder controleerbaar maken.

Het *ploegenstelsel*, het moeten werken op onregelmatige uren is in strijd met het ritme van het lichaam of 24-uur-ritme met wijzigingen van temperatuur, waak-

zaamheid en de basisactiviteit. Bij elke ploegenwijziging moet het lichaam zich heraanpassen. Dit is een traag en vermoeiend proces. Het onregelmatige werk betekent ook een rem voor de extra-professionele activiteiten en het familieleven.

2. ABSENTEÏSME BIJ GEVANGENISBEWAARDERS

Volgens een mondelinge mededeling van de Administratie van het Ministerie van Justitie in België bedroeg het absentisme 29,8 dagen voor mannelijke bewaarders en 25,2 dagen voor vrouwelijke bewaarders in 1990. Het ziekteverlof werd berekend op een werkweek van 5 dagen. Als we aannemen dat er 225 werkdagen in een jaar zijn, bekomen we een *ziekterlofpercentage* van 13,3 voor de mannelijke en 11,2 voor de vrouwelijke bewaarders.

Dit toch wel massale absentisme is op zijn beurt oorzaak van een probleem van onderbezetting van bewaarders. Het moeten werken met minimumnormen heeft tot gevolg dat er meer werk te verrichten valt per bewaarder, wat leidt tot overbelasting. Dit leidt op zijn beurt tot meer ziekteverlof, wat de cirkel sluit.

Fysiologische problemen die vaak terugkomen bij bewaarders zijn volgens Kelsey KAUFFMAN (1988): hypertensie; hartproblemen; hoofdpijn; slapeloosheid; spijsverteringsproblemen; een verminderd gezichtsvermogen. CHEEK en MILLER (1983) zijn van mening dat het stresserende werk van bewaarder het immuunsysteem kan aantasten, met als gevolg een verminderde weerstand tegen ziekten. Hun onderzoek in de Staat New Jersey vergeleek bewaarders met politieagenten en andere beroepen. Bewaarders scoorden hoger voor hypertensie, maagzweren en hartziekten. Stress heeft dus een positieve correlatie met het aantal ziekteverlofdagen.

3. REACTIEMOGELIJKHEDEN OP STRESS IN DE GEVANGENIS

Vele bewaarders reageren op de stress van de gevangenis met een '*withdrawal-gedrag*'. Ze trekken zich terug en durven geen initiatief meer nemen. Ze leggen zich dan enkel toe op de bewaking van de orde en de veiligheid en verwaarlozen hun bejegeningstaak. Kelsey KAUFFMAN (1988) beschrijft verschillende *aanpassingsvormen* van bewaarders in de gevangenis:

		Attitude t.o.v. bewaarders		
		<i>positief</i>	<i>ambivalent</i>	<i>negatief</i>
Attitude t.o.v. gevangenen	positief	pollyanas		white hats
	ambivalent		functionaries	
	negatief	hard asses		burnouts

– *Pollyanas* zijn bewakers met een sociale ingesteldheid die aandacht schenken aan het individu en zijn problemen. De positie is echter moeilijk te handhaven in een asymmetrische institutie als een gevangenis. De verleiding is dan ook groot om te kiezen ofwel voor de bewaarders, ofwel voor de gevangenen.

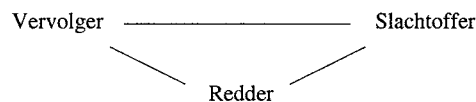
– *White Hats* hebben sympathie voor de gevangenen en zetten zich af tegen de harde houding van bepaalde bewaarders. Het gaat hier over een minderheid van bewaarders die vaak geschoold zijn.

- *Hard Asses* zijn de gevangenen vijandig gezind en tonen een grote identificatie met de andere bewaarders. Het zijn voorstanders van een strengere en hardere bestraffing van de delinquenten.
- *Functionaries* sluiten zich af voor zowel gevangenen als bewaarders. Ze blijven enkel bewaarder uit economische noodzaak en vertonen een koude en onverschillige houding. Ze nemen zo weinig mogelijk initiatief.
- *Burnouts* hebben last van een zware emotionele vermoeidheid. Ze zijn cynisch en hebben een negatieve houding t.o.v. het werk, de gevangenen en hun collega's. Hun ganse leven wordt gedomineerd door de gevangenis.

KAUFFMAN volgde bewaarders gedurende twee jaar en stelde een zekere evolutie vast. Zo werden veel pollyanas en white hats eerst hard asses en evolueerden dan geleidelijk naar functionaries of burnouts.

De auteur deed haar onderzoek in de Verenigde Staten waar het geweld in de gevangenissen veel groter is dan in Europa. Deze aanpassingsvormen zijn er dan waarschijnlijk ook extremer. Toch kunnen we deze vormen terugvinden bij MONTANDON en CRETAS (1981) in hun boek over de gevangenis in Genève.

Om deze aanpassingsvormen beter te begrijpen doen we even beroep op de Transactionele Analyse en hun beschrijving van de *dramatische driehoeksrelatie* (ENGLISH 1992):



In deze asymmetrische relatie definieert een persoon zich als slachtoffer. Dit kan b.v. het geval zijn voor bepaalde gedetineerden die zich voortdurend in moeilijke situaties plaatsen. Dit kan een reddersreactie uitlokken bij een persoon die zal trachten het slachtoffer te helpen. Door deze handeling wordt het slachtoffer geresponsabiliseerd en in een afhankelijke positie geplaatst waardoor hij een '*schuld*' krijgt ten opzichte van de redder. De afhankelijkheidspositie van het slachtoffer kan een andere persoon ergeren die de rol van vervolger zal innemen. Deze laatste zal een harde houding aannemen en zal de '*fout*' bij het slachtoffer leggen: 'Je hebt je eigen moeilijkheden zelf gezocht en probeer niet me daarmee lastig te vallen'.

Deze relatie is echter zeer labiel en kan op elk moment omslaan. De redder kan b.v. handelen in de plaats van het slachtoffer dat misschien niets gevraagd heeft. Dit kan een schuldgevoel veroorzaken bij het slachtoffer waardoor deze laatste de handelingen van de redder zal aanvoelen als vervolgingen. De redder neemt nu de plaats in van de vervolger.

Het kan ook zo zijn dat het slachtoffer zich in het nauw gedreven voelt door de redder, zodat hij deze laatste kan aanvallen. De redder wordt nu het slachtoffer dat niet begrijpt wat hij misdaan heeft. Het slachtoffer, gesteund door de redder, kan ook de vervolger aanvallen, waardoor deze laatste het slachtoffer wordt.

De dramatische driehoek is een relatie die gemakkelijk kan voorkomen in een gevangenis. De gevangene bevindt zich inderdaad in een ideale positie om slachtoffer, de bewaarder om vervolger en de hulpverlener om redder te worden. Zo kan een bewaarder als '*beul*' aangezien worden door de gevangenen als hij strikt het reglement toepast. De negatieve blik waarmee de bewaarder dan bekeken wordt is duidelijk een bron van stress voor deze laatste.

Ook de bewaarders onderling kunnen zich verdelen in redders (white hats) en vervolgers (*hard asses*), waardoor de werkrelaties noodzakelijk gespannen worden.

IV. Empirisch onderzoek in de gevangenis van Lantin

De gevangenis van Lantin werd geopend op 1 december 1979 en is dus één van de meest recente gevangenissen in ons land met een totale capaciteit van 754 gedetineerden. Op 1 juli 1992 waren er 536 personeelsleden waarvan 494 bewaarders en 42 administratief medewerkers. De bewaardersgroep vertegenwoordigt dus 92% van het personeel. Dit grote aantal zorgt voor meer anonimiteit en vergroot de kans op communicatiestoornissen.

1. EEN STUDIE OVER WERKTEVREDENHEID IN HET ARRESTHUIS

Céline GERARD en Christophe SMITS (1993), twee studenten in de bedrijfspsychologie aan de Universiteit van Luik, deden een studie over de werktevredenheid van de bewaarders in het arresthuis van Lantin. Zij gebruikten een vragenlijst met affirmatieve zinnen. De bewaarders hadden 4 antwoordmogelijkheden: helemaal akkoord; akkoord, niet akkoord; helemaal niet akkoord. Het ontbreken van een neutraal antwoord dwong de bewaarders een keuze te maken en daardoor een standpunt in te nemen.

Het belangrijkste resultaat was dat bewaarders met minder dan 2 jaar anciënniteit tevreden waren met hun werk. Dit wijst op een positieve ingesteldheid in het begin van hun carrière. Na twee jaar dienst slaat die tevredenheid echter om in een grote ontevredenheid. Deze negatieve houding zwakt wat af na 4 jaar dienst maar een zekere *fatalisme* blijft de bewaarders kenmerken. Dit resultaat, geformuleerd door GERARD en SMITS, toont het belang aan vroeg maatregelen te treffen om de werktevredenheid te ondersteunen.

2. DOSSIERSTUDIE VAN DE BEWAARDERS VAN HET STRAFHUIS

Deze dossierstudie voerde ikzelf uit en betreft 264 bewaarders van het strafhuis van Lantin in dienst op 1 juli 1992. De gemiddelde leeftijd van die groep is 41 jaar. De gemiddelde anciënniteit bedraagt zes en een half jaar. Dit is vrij laag, gezien de reeds gevorderde leeftijd van onze doelgroep. We kunnen hieruit afleiden dat de gemiddelde leeftijd bij intrede in de gevangenis van deze bewaarders 35 jaar is. Slechts 5% koos het beroep van bewaarder als eerste beroepskeuze. Gevangenisbewaarder is duidelijk een tweede *beroepskeuze* (second best choice).

Sinds 1991 wordt voor de nieuwe aangestelde bewaarders een A3 diploma vereist. Men wordt eerste penitentiair agent na 4 jaar dienst en penitentiair hoofdagent na 12 jaar dienst. Voor de kaderfuncties (kwartierchef, hoofdbewaarder en eerste en tweede klas technicus) moet men minstens 7 jaar dienst hebben en slagen in een examen. Op 1 juli 1992 waren er 22 kaderleden, dit is een gemiddelde van 1 kaderlid per 12 bewaarders.

a. Afwezigheid door ziekte

<i>Dagen ziekteverlof</i>	<i>Bewaarders</i>	<i>Gemiddelde leeftijd</i>	<i>Gemiddelde anciënniteit</i>
0	38	38 jaar	5 j 2 m
1 tot 9	87	36 j 6 m	5 j 8 m
10 tot 19	58	35 j 5 m	5 j 6 m
20 tot 29	25	39 j 8 m	8 j 1 m
30 tot 49	25	50 jaar	7 j 6 m
50 tot 99	18	45 j 8 m	10 j 5 m
100 en meer	13	43 j 4 m	9 jaar
gemiddeld 23,7	264	41 jaar	6 jaar 6 maand

Het gemiddelde aantal dagen ziekteverlof (de absenties door werkongevallen werden hier niet meegeteld en worden in het volgende punt besproken) voor de bewaarders van het strafhuis voor de periode van 1 juli 1991 tot en met 30 juni 1992 bedroeg 23,7, berekend op een werkweek van 5 dagen.

De relatie tussen leeftijd en ziekteverlof is positief. Dit is natuurlijk niet zo verbazend, vermits gezondheidsproblemen toenemen met de ouderdom. De relatie tussen anciënniteit en ziekteverlof is nog sterker. De bewaarders met meer dan 30 dagen ziekteverlof hebben gemiddeld één derde anciënniteit meer.

Van de 22 *kaderleden* hebben slechts 12 personen minder dan 30 dagen ziekteverlof. Dit wil zeggen dat 45 % van de kaderleden last hebben van *langdurig ziekteverlof*. Voor onze totale populatie van bewaarders is dit slechts 21 %. Dit is toch wel een verrassend resultaat omdat kaderleden normaal minder absentisme hebben dan de lagere personeelscategorieën (Nova, 1993).

De gemiddelde anciënniteit van de kaderleden is 13 jaar, het dubbele van het algemeen gemiddelde van 6,5 jaar. Hieruit blijkt nogmaals dat een toenemende anciënniteit gepaard gaat met een toenemend ziekteverlof. Het gaat hier om langdurig ziekteverlof en niet om het soort ziekteverlof dat wel vaak bij jonge bewaarders voorkomt, namelijk het af en toe nemen van één dag ziekteverlof. In de praktijk moet er bij afwezigheid van één dag wegens ziekte geen medisch attest afgeleverd worden. Uit gesprekken blijkt dat bepaalde bewaarders dit interpreteren als een recht en daarom bijna systematisch hun dag ziekteverlof per maand nemen. De kaderleden zetten zich hier geweldig tegen af omdat het volgens hen getuigt van een gebrek aan plichtsbesef en omdat het de taak van de andere bewaarders verzwaaert. Het bemoeilijkt ook de verdeling van de werkposten. Het systematisch nemen van één dag ziekteverlof put de reservedagen (21 dagen per jaar) uit. Als er dan een langdurige afwezigheid wegens ziekte voorvalt, valt de bewaarder vlugger op de uitkering van het ziekenfonds dat slechts 60% van het loon uitbetaalt.

b. Afwezigheid door werkongevallen

De afwezigheid ten gevolge van werkongevallen in het strafhuis is gemiddeld 7 dagen per bewaarder, en dit voor de periode van 1 juli 1991 tot en met 30 juni 1992. Dit werd berekend op een week van 7 dagen. Er werden 41 bewaarders geteld met een of meerdere werkongevallen gedurende deze periode. Dit is 15,5% van het totale aantal. De gemiddelde afwezigheid van deze bewaarders is 45 dagen en het totale aantal werkongevallen bedraagt 47.

De gemiddelde leeftijd van de groep bewaarders die slachtoffer geworden zijn van een werkongeval is 38 jaar. Dit is iets lager dan de gemiddelde leeftijd van alle bewaarders in het strafhuis, namelijk 41,3 jaar. De gemiddelde anciënniteit van deze groep is 6,3 jaar, ongeveer de gemiddelde anciënniteit van de totale groep. In tegenstelling tot de absenties door ziekte is er dus geen duidelijk verband tussen anciënniteit en arbeidsongevallen.

Als we de dossiers naslaan van de bewaarders in het strafhuis in dienst op 1 juli 1992, en dit voor de laatste vijf jaar, vinden we 140 werkongevallen terug. In detail geeft dit de volgende weergave:

- Met hekken en deuren	28
- Met een werktuig of in de werkhuizen	21
- Val in de gang of op de afdeling	20
- Val van de trap	10
- Letsel toegebracht door een gedetineerde op de afdeling	12
- Bij overbrenging naar separatiecel	11
- Bij het laden en ontladen van materiaal	9
- Op weg van en naar het werk	7
- Ontsnappingspoging met gijzeling	5
- Ongevallen met brandblussers	2
- Letsel toegebracht door bewaarder	2
- Bewustzijnsverlies	1
- Tijdens de cursus van zelfverdediging	1

We stellen vast dat problemen met gevangenen rechtstreeks aanleiding geven tot een minderheid van de werkongevallen, namelijk tot 28 gevallen op 140, of 20% van het totale aantal. Gewelddadige acties, zoals b.v. gijzelingsacties, kunnen wel zeer grote gevolgen hebben op de gemoedstoestand van de betrokken bewaarders, die dan ook dikwijls afwezig zijn gedurende een lange periode. De andere 80% van de ongevallen heeft een eerder banale oorzaak, die mede onrechtstreeks kan gezocht worden in de grote werkstress waaraan de bewaarders blootstaan. 'Stomme' ongevallen kunnen inderdaad het gevolg zijn van een teveel aan stress (FONTANA, 1990) omdat dan het concentratie- en aandachtsvermogen verzwakt. De geringe motivatie van de bewaarders voor de uitoefening van hun beroep kan echter ook aanleiding geven tot een aantal gecamoufleerde ongevallen.

c. Evaluatiedossiers van de bewaarders

In het merendeel van de evaluatieverslagen worden de bewaarders positief beoordeeld, doch zonder verdere specifieke differentiatie. De bruikbaarheid van deze verslagen is dan ook quasi nihil. Jammer, een goed opgestelde evaluatie van de bewaarders zou gebruikt kunnen worden voor het organiseren van de werkverdeling. Hoe kan men immers de juiste man op de juiste plaats zetten zonder een minimum aan informatie over de betrokkene?

Toch vinden we soms een positieve of negatieve beoordeling in het dossier. De beoordelingen worden gemaakt door de personeelsdirecteur, op basis van gegevens verstrekt door de hoofdbewaarder. Hier volgt een dossierstudie over de periode van 1 juli 1987 tot 30 juni 1992 betreffende de bewaarders momenteel in dienst in het strafhuis.

Voor die periode vonden we 33 gunstige beoordelingen terug. Dit kleine aantal getuigt van een gebrek aan daadwerkelijke valorisatie van de bewaarders. Daarbij krijgen we de indruk dat het al dan niet ontvangen van een gunstige beoordeling eerder lijkt af te hangen van het toeval, namelijk het op het juiste moment aanwezig zijn bij een bepaalde gebeurtenis die een gevaar inhoudt voor de rust in de gevangenis, dan van de intrinsieke bekwaamheden van de bewaarder. Zo hebben 28 beoordelingen op 33 als aanleiding een ontsnappingspoging, een zelfmoordpoging of het ontdekken van drugs of ontsnappingsmateriaal.

Opmerkelijk is dat gelijkheid in behandeling, een open ingesteldheid en een positieve houding t.o.v. de gedetineerden, die als basisprincipes gelden bij bewaarders in Finland (Peräkylä ANSSI, 1986), geen aanleiding geven tot positieve beoordelingen in de dossiers. De veiligheidstaak blijkt hier dus voorrang te krijgen op de bejegeningstaak.

Tijdens dezelfde periode vonden we 10 waarschuwingen, 29 terechtwijzingen, 8 blamen en 8 loonsancties. In het totaal vinden we dus 55 negatieve beoordelingen terug. Uit de oorzaken van deze negatieve beoordelingen blijkt dat de bewaarders niet opgemerkt worden zolang ze geen problemen leveren voor de dienst of de veiligheid van de gevangenis. Het niet correct behandelen van een gevangene wordt slechts 2 maal vermeld. De nadruk wordt dus duidelijk gelegd op de veiligheidstaak.

De kwaliteit van het werk met de gedetineerden wordt bijna niet beoordeeld in de dossiers. Dit kan een oorzaak zijn van demotivatie bij bewaarders.

3. *CONFLICTOPLOSSING IN HET STRAFHUIS*

a. Formele conflictoplossing

Als er zich een probleem stelt met een gevangene, kan de bewaarder een rapport-briefje invullen dat de hoofdbewaarder doorgeeft aan de directie. Ten laatste 's anderendaags moet de gedetineerde dan verschijnen voor de directeur in het bijzijn van de hoofdbewaarder. De directeur kan al of niet een sanctie of maatregel nemen.

In het rapport staat een korte beschrijving van het probleem die meestal de twee of drie lijnen niet overschrijdt. De bewaarders maken dus niet genoeg gebruik van dit communicatiemiddel om het probleem te beschrijven en om hun standpunt te verdedigen. Dit aspect zou moeten aan bod komen in de vorming van de bewaarders.

Over de periode van 1 juli 1991 tot en met 30 juni 1992, vinden we 815 rapporten terug in de dossiers van de gedetineerden van het strafhuis. Die dossiers werden ingekeken begin juli 1992, zodat enkel de rapporten konden nageslagen worden van de gevangenen die zich op dat ogenblik nog in het strafhuis bevonden. Het werkelijk aantal rapporten tijdens die periode ligt dus hoger.

De studie van J.P. DONEUX (1989) berekende het verloop van de gedetineerden in de gevangenis van Lantin. Op één jaar tijd telde hij 1443 binnenkomenden in het strafhuis voor een gemiddelde populatie van 307 gedetineerden. Dit cijfer moet echter gerelativeerd worden, omdat eenzelfde gedetineerde verschillende overplaatsingen kan krijgen in een jaar. Een gedetineerde met gezondheidsproblemen kan b.v. verschillende malen overgeplaatst worden naar de gevangenis van Sint-

Gillis waar zich een medische afdeling bevindt. Naast de groep van gedetineerden met veelvuldige overplaatsingen bestaat er ook een groep van gedetineerden die zelden de gevangenis verlaten. Het zijn meestal langgestraften. Naast deze categorieën zijn er natuurlijk ook nieuwkomers en gedetineerden die slechts voor een korte periode in de gevangenis verblijven. De proporties van de verschillende groepen is ons echter niet bekend.

We stellen echter de hypothese dat ongeveer de helft van de gevangenispopulatie verandert op een jaar tijd, zodat het werkelijk aantal rapporten waarschijnlijk dubbel zo groot is. Rekening houdende met deze hypothese schrijven de bewaarders gemiddeld 6 rapporten per jaar.

Door een rapport te schrijven geeft de bewaarder het probleem uit handen, waardoor hij echter zijn positie t.o.v. de gedetineerde verzwakt en aan autoriteit verliest op de afdeling. Vooral als het rapport niet gevolgd wordt door een sanctie voelen de bewaarders zich in het ongelijk gesteld. De straf opgelegd door de directie wordt dus aangevoeld door de bewaarders als een erkenning van hun werk.

Wellicht wordt dit mede in de hand gewerkt door het feit dat de bejegeningstaak van de bewaarders te weinig gevaloriseerd wordt door de directie. De studie van de evaluatiedossiers heeft dit aangetoond. De bewaarders, op zoek naar erkenning, nemen dan hun toevlucht tot de straf.

We tellen 20 bewaarders die 10 rapporten of meer geschreven hebben. Samen schreven deze 20 personen 259 rapporten van de 815, dit is bijna één derde. De gemiddelde leeftijd van deze groep bewaarders is 36 jaar, wat duidelijk lager is dan het algemene gemiddelde. Als gemiddelde anciënniteit hebben ze 3 jaar en 10 maanden. Dit is slechts de helft van het gemiddelde van onze totale populatie.

Hieruit blijkt dat jonge bewaarders het moeilijker hebben om hun autoriteit te handhaven en vaker een beroep doen op de directie. Meer ervaren bewaarders slagen er blijkbaar beter in om op een eerder modererende manier op te treden en/of zijn inventiever om alternatieve oplossingen te bedenken. Naast de verklaring dat zij beter in staat zijn autonoom op te treden, is het echter ook mogelijk dat zij minder geloof hechten aan het ingrijpen van de directie en eerder de voorkeur geven aan een eigen minnelijke schikking.

Op 1 juli 1992 bedroeg het aantal gedetineerden van het strafhuis 324 personen. We weten reeds dat voor deze populatie 815 disciplinaire rapporten geteld werden in de periode van 1 juli 1991 tot en met 30 juni 1992. Gemiddeld betekent dit 2 à 3 rapporten per gevangene. Als we nu terug de hypothese stellen dat ongeveer de helft van de gevangenispopulatie verandert op een jaar tijd, komen we aan een gemiddelde van 5 rapporten per gedetineerde. We keren nu terug naar onze populatie van 324 gedetineerden. Daarvan kregen 105 gedetineerden geen rapport en 112 slechts 1 of 2 rapporten. Samen betekent dit 217 gedetineerden, wat twee derden van onze totale populatie uitmaakt. Volgens de formele gegevens is de meerderheid van de gevangenen dus blijkbaar vrij kalm. We moeten er wel rekening mee houden dat het hier om een strafhuis gaat, en dat de meeste gevangenen er al een periode in het arresthuis opzitten hebben. De studie van J.P. DONNEUX (1989) toont aan dat het aantal rapporten in het arresthuis van Lantin ongeveer tweemaal zo groot is als in het strafhuis.

Dit kan betekenen dat de meeste gedetineerden een aanpassingsperiode doormaken tijdens dewelke ze meer rapporten krijgen. Anderzijds is de relatie tussen de bewaarders en de gedetineerden verschillend. In het strafhuis is deze relatie lang-

duriger dan in het arresthuis, waardoor de bewaarder er alle belang bij heeft een goede relatie te hebben met de gedetineerden. Dit kan aanleiding zijn tot meer voorzichtigheid en het minder vlug schrijven van een rapport.

Analyse van de voornaamste inbreuken en hun sancties

1. *Laattijdig opstaan: 238 rapporten* – De gedetineerden moeten in normale omstandigheden om 8u30 paraat zijn en hun bed opgemaakt hebben. Veel gevangenen hebben hier problemen mee omdat ze tot laat in de nacht naar de televisie kijken. De motivatie om op te staan ontbreekt ook vaak bij gevangenen die geen werk hebben en die dus eigenlijk geen reden hebben om vroeg op te staan. Ook het drugprobleem is oorzaak van laattijdig opstaan.

De meeste bewaarders verwittigen de gevangenen twee tot drie maal alvorens in te grijpen. Elke bewaarder heeft zijn eigen methode. Wanneer men de rapporten naslaat, merkt men dat het laattijdig opstaan al dan niet gepaard gaat met verwijten aan de bewaarder.

De beperking van de gemeenschappelijke avondactiviteiten, die plaats hebben in de gang van elke vleugel van 18u30 tot 20u45, is de meest voorkomende sanctie (190 van de 247 sancties). Deze sanctie vergemakkelijkt de dienst van de bewaarder, vermits de gedetineerde dan op cel blijft en dus minder gemakkelijk moeilijkheden kan veroorzaken. Het beperken van het televisiekijken komt 21 maal voor. Deze sanctie kan verklaard worden door het feit dat laattijdig T.V.-kijken aanleiding kan geven tot laattijdig opstaan. In geval een berisping over het laattijdig opstaan aanleiding geeft tot verwijten en beledigingen aan het adres van de bewaarder, kan de straf zwaarder worden: overbrenging naar isolatiekamer, strafcel of verblijf op de strafvleugel.

Gezien het grote aantal inbreuken, zou men kunnen veronderstellen dat het supprimeren van dit reglement het werk van de bewaarders zou kunnen vergemakkelijken. De meeste bewaarders denken hier echter anders over. Vroegtijdig opstaan maakt deel uit van een zekere zelfdiscipline. Verder moet ook vermeld worden dat de vele bewegingen tijdens de dag vlotter verlopen als de gevangenen 'klaar' zijn in hun cel. Zoniet moet de bewaarder telkens wachten, wat tijdrovend is.

Veel bewaarders maken ook vergelijkingen tussen zichzelf en de gedetineerde: vermits zijzelf ook vroeg moeten opstaan om te gaan werken, zien ze niet in waarom een gevangene een hele dag in bed zou mogen blijven liggen. Deze vergelijking gaat echter niet op, omdat de situatie van de gedetineerde totaal anders is, vooral als de gedetineerde geen werk of activiteit heeft om zich bezig te houden tijdens de dag.

2. *Ongehoorzaamheid, verwijten en bedreigingen naar bewaarders toe: 102 rapporten* – De redenen zijn hier: weigering gevolg te geven aan een bevel, de boel op stelten zetten, aanzetting tot onrust, laster vertellen, samenzwering en liegen. Bij de inbreuken die in deze categorie onderverdeeld zijn werd in geen enkel geval fysiek geweld gebruikt.

De meest voorkomende straffen zijn beperkingen van avondactiviteiten en wandelingen (69 maal). Zwaardere straffen zoals een overbrenging naar de isolatiecel of naar de strafvleugel komen 15 maal voor.

3. *Smokkel van voorwerpen: 88 rapporten* – Dit kan gebeuren via het venster door middel van een jojo, het bezoek, de wandelingen, de werkplaats, enz. Voorbeelden van gesmokkelde voorwerpen zijn: uurwerk, radio, telefoonkaart, kledij, tabak, shampoo, thermos, voedsel, spiegel, verwarmingsplaten, post, ... zelfs urine. Dit laatste gebeurt namelijk ter gelegenheid van de urineonderzoeken waarvoor gedetineerden zich vrijwillig kunnen inschrijven en die tot doel hebben het drugprobleem in de gevangenis in te perken.

De intrekking van de avondactiviteiten (33 maal) en van één wandeling (21 maal) zijn de meest voorkomende sancties. Verlies van werk en bezoek achter glas komen beiden 6 maal voor. Deze straffen hebben tot doel de bewegingen te beperken, wat natuurlijk de smokkelactiviteiten moeilijker maakt.

4. *Verbergen of bezit van verboden voorwerpen: 62 rapporten* – Voorbeelden van voorwerpen zijn: hamers, schroevendraaiers, mesjes, radio, koord, spijkers, geld, post, sigaretten, jojo, enz. Medicatie en drugs zullen als een aparte categorie beschouwd worden.

Ook hier is de beperking van de avondactiviteiten de meest voorkomende maatregel, 24 maal op 66 maatregelen. Zwaardere straffen zoals een verblijf op de strafvleugel (3 maal) of verlies van werk (5 maal) kunnen echter ook opgelegd worden, al naargelang de aard van het gevonden voorwerp.

5. *Onregelmatigheden i.v.m. gevangenisarbeid: 47 rapporten* – De redenen hiervoor zijn: weigeringen om te gaan werken; geen inzet voor of klachten over het werk; te vroeg verlaten van de werkplaats; onregelmatigheden op het werk.

Het verliezen van werk is een zware straf, vooral voor de gevangenen die weinig bezoek krijgen en die geen financiële middelen hebben. De bewaarder heeft hier dus een grote verantwoordelijkheid. De meest frequente sancties zijn werkverlies (32 maal) en jobmutatie (5 maal). Ook minder zware straffen worden toegepast zoals inhouding van avondactiviteiten of televisie.

6. *Onregelmatigheden tijdens de wandeling: 46 rapporten* – De redenen zijn: het zich met meerdere gedetineerden in de toiletten bevinden met het doel zich aan het toezicht van de bewaarder te onttrekken; ruzie tijdens de wandeling; het ophouden van de bewegingen; weigering van de wandelplaats terug te keren; voedsel verwarmen tijdens de wandeling.

De beperkingen van de wandelingen en van de gemeenschappelijke avondactiviteiten zijn de meest frequente straffen. Deze straffen houden beperkingen van de bewegingen in, zodat er minder gelegenheid bestaat om problemen te scheppen.

7. *Problemen tijdens de verplaatsingen of de avondactiviteiten: 33 rapporten* – Hier wordt voornamelijk melding gemaakt van vertragingen en ordeverstoring. De meest frequente straf is de beperking van de avondactiviteiten. Uit gesprekken met bewaarders blijkt dat de meesten onder hen het gebeuren rond de activiteiten stressverhogend vinden.

8. *Fysieke agressie onder gedetineerden: 30 rapporten* – Het gaat hier over vechtpartijen, bedreigingen, ruzie en chantage. Vermoedelijk ligt het aantal voorkomende problemen veel hoger. De 'wet van de stilte' zorgt er immers voor dat heel wat afrekeningen aan het oog van de bewaarders onttrokken worden.

In de helft van de gevallen komt de gevangene ervan af met een beperking van de avondactiviteiten of van de wandeling. Dit waarschijnlijk omdat de oorzaak van het geschil niet altijd kan achterhaald worden. Het is ook niet altijd duidelijk wie er begonnen is.

9. *Misbruik van telefoon: 28 rapporten* – De redenen hiervoor zijn: telefoneren zonder toelating; communicatie niet willen beëindigen; treuzelen na het gesprek; verbale agressie tegen de bewaarders tijdens het gesprek.

Intrekking van de mogelijkheid om te telefoneren is hier de meest voorkomende sanctie (24 maal).

10. *Onregelmatigheden met medicatie of drugs: 25 rapporten* – Het gaat hier om bezit of smokkel van medicatie of drugs, het weigeren voorgeschreven medicatie te nemen, of het onder invloed zijn van drugs.

Meerdere recente studies bevestigen de algemene indruk dat het drugprobleem in de gevangenissen toeneemt. Een studie van DE CONINCK en MARTIN (1990) stelde reeds in 1987 een prevalentiecijfer (percentage gedetineerden wegens drugsdelicten) vast van 27,4% in de gevangenis van Lantin. Meer recent maakten de cijfers, gepubliceerd door geneesheer-psychiater J. BLEYS van de gevangenis van Antwerpen, ophef. Deze studie werd gerealiseerd op basis van een analyse van urine-stalen afgenomen van 300 binnenkomende gedetineerden in de lente van 1989. De analyse toonde aan dat er sporen waren van het gebruik van psychotrope stoffen bij 51% van de binnenkomers. Bij 24% vond men sporen van 'soft drugs' zoals cannabis; bij 17% sporen van 'hard drugs' zoals opiaten, cocaïne en heroïne (MEYVIS en MARTIN, 1991).

Ook de gevangenissen ontsnappen niet aan de verhandeling en het gebruik van psychotrope stoffen, waaronder genees- en verdovende middelen. Daarom is het verwonderlijk dat er in het strafhuis van Lantin slechts 25 rapporten in dit verband zijn opgesteld. De gevangenen blijken dus zeer ingenieus te zijn op dit gebied. Verschillende personeelscategorieën vragen naar een praktische vorming m.b.t. de herkenning van de produkten en het detecteren van trafiek. Sommige leden van het bewaarderspersoneel wensen dat hun vorming zou uitgebreid worden tot de aanpak van en de omgang met verslaafde gedetineerden.

Het merendeel van de sancties betreft een beperking van de activiteiten en van de wandelingen. Melding aan het parket kwam tweemaal voor, dit gebeurt enkel als de gedetineerde er dealerpraktijken op na houdt.

11. *Misbruiken i.v.m. douchen: 22 rapporten* – De redenen zijn douchen zonder toelating, weigering om te douchen al dan niet met verwijten en weigeren om de doucheruimte te verlaten of treuzelen onderweg.

De meest frequente straffen zijn beperking van de avondactiviteiten (15 maal) en de verplichting een douche te nemen om 6u30 (6 maal).

12. *Beschadiging en vervuiling: 22 rapporten* – Enkele voorbeelden zijn: eten laten aanbranden; beschadiging van celdeur; brandstichting in cel; overstroming van cel; urineren door venster of in lavabo; afval op de wandelplaats gooien; weigering cel te reinigen.

De meest frequente straffen zijn de verplichting de schade te betalen en het opruimen van de wandelplaats.

13. *Beperken van de zichtbaarheid in de cel: 18 rapporten* – De redenen zijn: lamp uitgedraaid; verlichting afgedekt; zicht belemmerd; zich verbergen achter celdeur. Dit is belangrijk omdat de bewaarder regelmatig de aanwezigheid van de gevangenen moet nagaan (theoretisch om het half uur).

De meest frequente straf is de beperking van de avondactiviteiten (7 maal). Er wordt ook 7 maal geen straf gegeven.

14. *Onregelmatigheden tijdens het bezoek: 16 rapporten* – De redenen zijn hier: handtas-telijkheden en ongepaste houding; diefstal van portefeuille; treuzelen na bezoek; weigerin-gen zich te laten fouilleren na bezoek; alcoholmisbruik tijdens het bezoek.

De meest frequente sanctie is bezoek achter glas, waardoor problemen in de nabije toekomst verhinderd worden.

15. *Psychische decompensatie: 10 rapporten* – Hieronder verstaan we: 3 zelfmoordpogin-gen; volledige contactweigering; zenuwcrisis; voedselweigering; medische problemen.

Toch wel verwonderlijk dat dergelijke problemen niet vaker voorkomen, gezien de moeilijke situatie van de gedetineerden en de vaak deprimerende toestanden in de gevangenissen. De grotere medicatie van de gedetineerden vlakkt deze problemen wel af waardoor deze toestanden zeldzamer worden. Het gaat hier ook over een strafhuis en dus over veroordeelden die reeds de tijd gehad hebben om zich aan de gevangenis aan te passen.

De overplaatsing naar de psychiatrische annex is de meest voorkomende maatregel.

16. *Fysieke agressie naar bewaarders toe: 8 rapporten* – Fysiek geweld tussen gevangenen en bewaarders is eerder zeldzaam. Gebeurt dit toch, dan zijn de straffen vanzelfsprekend heel wat zwaarder dan bij de eerder opgesomde categorieën: strafcel en verblijf op de strafvleugel.

Mededeling aan het parket vinden we hier niet terug, hoewel dit natuurlijk tot de mogelijkheden behoort. Het slachtoffer, in dit geval de bewaarder, kan zich ook burgerlijke partij stellen, waardoor de gerechtelijke procedure automatisch op gang komt.

17. *Ontsnappingspogingen: 2 rapporten* – Het bezit van voorwerpen die een ontsnapping mogelijk of gemakkelijker kan maken werd niet bij deze categorie geteld, omdat niet aangetoond werd dat deze voorwerpen voor een ontsnapping zouden gebruikt worden.

In werkelijkheid ligt dit cijfer toch hoger, aangezien de meest voorkomende straf in dit geval de mutatie is naar een andere gevangenis. Het was immers enkel mogelijk de dossiers van de gedetineerden na te kijken die nog in het strafhuis aanwezig waren op 1 juli 1992.

Uit gesprekken met bewaarders is gebleken dat deze slechts in uiterste nood beroep doen op de directie. Er blijkt weinig vertrouwen te heersen in het gevolg dat de directie geeft aan de rapporten. Vele bewaarders beklagen zich er over dat hun rapporten meestal toch geen gevolg krijgen. Is dit werkelijk zo?

Op de 815 rapporten wordt in 68 gevallen geen maatregel getroffen en 83 worden afgedaan met een verwittiging. Samen is dit ongeveer één rapport op vijf. Een groep van 127 rapporten heeft een intrekking van één dag avondactiviteiten tot gevolg. Dit is een bekrachtiging van de maatregel die de bewaarder reeds genomen heeft. De gedetineerden moeten inderdaad sowieso op cel blijven als ze een rapport krijgen. We mogen dus stellen dat 278 rapporten op 815, dit is 1 rapport op 3, geen supplementaire sanctie krijgt vanwege de directie. In 355 gevallen bestaat de maatregel in het intrekken van activiteiten of van wandelingen, wat volgens de bewaarders een lichte straf is. Deze maatregelen kunnen gecumuleerd worden met andere sancties.

We kunnen stellen dat volgens het standpunt van de bewaarders 2 rapporten op 3 weinig gevolgen hebben voor de gedetineerde. Dit kan het gevoel geven aan de bewaarders dat de directie weinig rekening houdt met hun standpunt. We hebben reeds gezien dat de bewaarders erkenning zoeken en in dit geval is een zwaardere straf volgens hen een erkenning van hun moeilijke taak. Volgens ons komt dit hoofdzakelijk omdat de bejegeningstaak van de bewaarders niet voldoende gewaardeerd wordt, waardoor de bewaarders hun toevlucht nemen tot straffen.

Het is ook jammer dat de bewaarders niet aanwezig zijn tijdens de bespreking van de rapporten en bij het nemen van de uiteindelijke beslissing en daardoor niet in de mogelijkheid verkeren om mondeling hun standpunten te verdedigen. Ook de motivatie van de directie om al dan niet een straf op te leggen bereikt niet altijd de betrokken bewaarder.

De directie heeft er belang bij zowel de dialoog met de gedetineerden als met de bewaarders te bevorderen. Daarom is het goed begrijpelijk dat zij niet systematisch kiest voor bestraffing omdat dan de gedetineerden zich defensiever zullen opstellen waardoor het contact met hen zou kunnen verloren gaan. De situatie wordt dan minder beheersbaar en houdt het gevaar in dat de problemen gaan escaleren.

De bewaarders zouden echter dichter moeten betrokken worden in de conflict-oplossingen, zodat zij niet de indruk krijgen dat het probleem hen ontnomen wordt. Een positieve conflictoplossing (zonder sanctie) zou in dit geval een erkenning zijn van de bewaarder. Nu wordt dit te dikwijls aanvoeld alsof de bewaarder in het ongelijk gesteld werd door de directie.

b. Informele conflictoplossing

De problemen met de gedetineerden kunnen ook op een informele wijze opgelost worden. Volgende uitspraak van een bewaarder illustreert dit: 'Als een gevangene laattijdig opstaat, tracht ik altijd een zwak punt te vinden bij de betrokkene om het op een akkoordje te kunnen gooien. Een gevangene staat bijvoorbeeld laattijdig op en heeft een vuile cel. Dan stel ik voor dat hij zijn cel kuist opdat hij geen rapport zou krijgen voor laattijdig opstaan. Meestal reinigt de gevangene dan zijn cel om verdere moeilijkheden te voorkomen en krijgt hij dus geen rapport'. Iets negatiefs (laattijdig opstaan) wordt hier dus gebruikt om iets positiefs te bekomen (schoonmaken van de cel). Dit is een duidelijk voorbeeld van de machtsrelatie die bestaat tussen de bewaarder en de gedetineerde, waarbij de bewaarder zijn macht tracht te behouden door een tactiek toe te passen van *geven en nemen*. Hierbij kan hij gebruik maken van de gunsten en sancties die bestaan in de gevangenis.

De bewaarder kan zijn machtsrelatie echter ook misbruiken. Een goed voorbeeld hiervan is een incident waarbij 2 bewaarders een gevangene geslagen hadden gedurende de gehele overplaatsing naar de strafcel. Het ging hier duidelijk niet om een geval van wettige verdediging maar om een afrekening tussen de bewaarders en de gedetineerde. De aanleiding tot het incident was de weigering van de gedetineerde een deken terug te geven die hij teveel had. Hij had namelijk 2 deken, terwijl het reglement slechts 1 deken vermeldt. De bewaarders verklaarden achteraf dat de gedetineerde hen reeds enkele dagen uitdaagde en dat ze verkozen zelf in te grijpen omdat het schrijven van een rapport volgens hen toch geen zin heeft omdat de directie toch niet reageert. De gebrekkige communicatie met de directie mag o.i. niet gebruikt worden om de gevangenen persoonlijk te straffen. Gezien de ernst van de feiten werd een gerechtelijk onderzoek ingesteld tegen deze bewaarders. De dag na de feiten waren beide bewaarders met ziekteverlof, ziekteverlof dat, 3 maanden na de feiten, nog steeds voortduurde. Dit voorbeeld toont aan dat problemen in een gevangenis gemakkelijk kunnen escaleren. Goede conflictoplossing is dan ook uiterst belangrijk. De vorming van de bewaarders moet hier oog voor hebben.

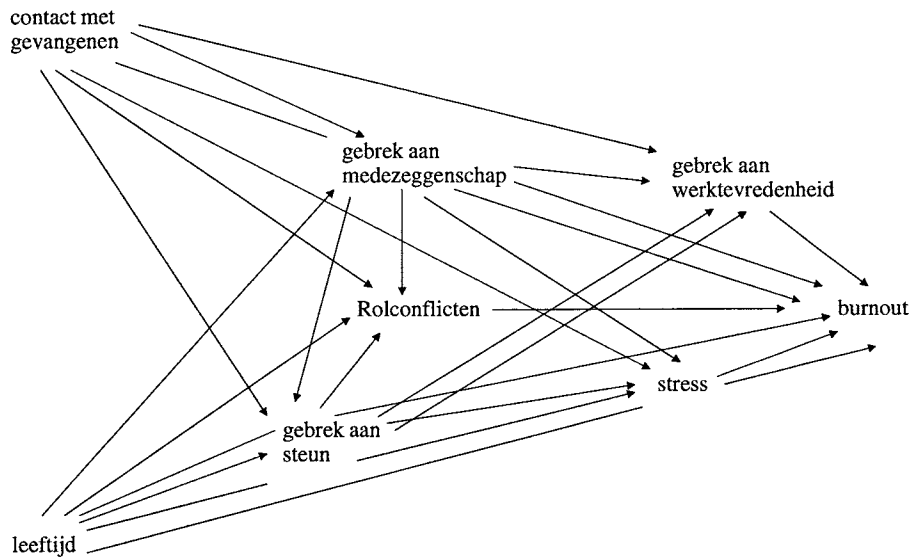
4. ONDERZOEK NAAR WERKTEVREDENHEID, STRESS EN BURNOUT BIJ BEWAARDERS

De dossierstudie van de bewaarders en de studie van de rapporten over de gevangenen van het strafhuis brachten reeds enkele knelpunten aan het licht. In dit

hoofdstuk gaan we dieper in op de problematiek van de werktevredenheid, stress en burnout bij de bewaarders d.m.v. een vragenlijst.

De vragenlijst is hoofdzakelijk gebaseerd op een model van John T. WHITEHEAD en Charles A. LINDQUIST (1986). In hun 'path model' onderzochten deze auteurs de factoren die een invloed hebben op het burnout-fenomeen bij de gevangenisbewaarders. Die factoren werden bevraagd in ons eigen onderzoek.

Model van het burnout-proces volgens Whitehead en Lindquist



Het resultaat van het onderzoek van WHITEHEAD en LINDQUIST (1986) in de gevangissen van Alabama is dat stress en werktevredenheid sterk gecorreleerd zijn met burnout. Het gebrek aan steun, medezeggenschap en duidelijke richtlijnen heeft een grote impact op werksteess en burnout. Het gevolg hiervan is dat bewaarders zich noch door de directie, noch door de gedetineerden gerespecteerd voelen.

Het contact met de gevangenen op zichzelf blijkt geen grote invloed te hebben op burnout. Integendeel, het contact met de gedetineerden is belangrijk voor de zelfverwezenlijking van de bewaarders. Dit doet veronderstellen dat taakverruiming en organisatorische vernieuwingen de werktevredenheid bij bewaarders kunnen verbeteren.

Voor de beschrijving van het burnout-fenomeen zelf werd gesteund op het werk van Christina MASLACH en Susan E. JACKSON (1981). Deze auteurs delen het burnout-fenomeen in in drie groepen factoren: emotionele uitputting, zelfverwezenlijking en depersonalisatie.

Beschrijving van de steekproef

De interviews werden mondeling afgenomen. De bewaarders namen vrijwillig deel aan het interview en de anonimiteit werd gegarandeerd.

Teneinde het absenteïsme nader te kunnen bestuderen, is onze steekproef ingedeeld in twee groepen. Deelgroep A bestaat uit 15 van de 56 bewaarders met minstens 30 dagen ziekteverlof in het afgelopen jaar. Deelgroep B bestaat uit 15 van de 137 bewaarders met minder dan 12 dagen ziekteverlof gedurende dezelfde periode. Daarvoor werden de aanwezigheidsregisters van het strafhuis nagezien en uit de bewaarders die aan deze criteria beantwoordden werden er 30 willekeurig uitgekozen.

De beschrijving van de deelgroepen vindt men in onderstaande tabel:

	A	B	Allen
gemiddelde leeftijd	43 j.	38 j.	41 j.
gemiddelde anciënniteit	7 j. 10 m.	4 j. 11 m.	6 j. 4 m.
graad: – bewaarder	13	13	26
– kaderlid	2	2	4
werkpost: – op de afdeling	4	9	13
– in de buitendienst	3	1	4
– in communicatiecentra	6	3	9
– strafhuis als geheel	2	2	4
gemiddelde absenteïsme	64 dagen	5 dagen	35 dagen

De positieve correlatie tussen *anciënniteit* en absenteïsme wordt ook in onze steekproef teruggevonden. Werknemers met een groot absenteïsme zijn minder vaak op de afdelingen tewerkgesteld ten voordele van de buitendienst of de communicatiecentra. Het zijn bewaarders die minder goed de stress op de afdelingen aankunnen. Absenteïsme kan dus voor een deel verklaard worden als een 'withdrawal'-reactie in een 'stresserende werkomgeving'.

Bespreking

Wat *medezeggenschap* betreft, stelt het probleem zich vooral t.o.v. de directie. Vooral waar het de organisatie van de veiligheid aanbelangt, wordt de directie veel te laks bevonden en opteren de bewaarders voor het hanteren van een grotere discipline.

Het krijgen van *steun* van de collega's kan als goed bestempeld worden, deze van de hiërarchische oversten als voldoende en deze van de directie als ontoereikend. Ze vinden dat de directienota's niet eenduidig genoeg zijn, dat de directie niet genoeg gevolgen geeft aan de disciplinaire rapporten, dat goed werk niet voldoende gevaloriseerd wordt en dat de directie dichter staat bij de gedetineerden dan bij de bewaarders. 'De rechten van de mens moeten in beide richtingen gaan' is een veel gehoorde opmerking.

Rolconflicten stellen zich vooral wanneer het gaat over de veiligheidstaak en de bejegeningstaak. Veel bewaarders ervaren 'resocialisatie' en veiligheid als tegenstrijdige objectieven. Deze groep van bewaarders zijn voor meer discipline, eenduidiger richtlijnen en meer veiligheid. De bejegeningstaak blijkt essentieel voor de werktevredenheid van 11 bewaarders. Ik denk dan ook dat een grotere inzet van

de bewaarders in een humane bejegening van gevangenen een middel is om het beroep van gevangenisbewaarder te revaloriseren. Een aantal bewaarders vertonen een 'withdrawal'-reactie. Ze zijn van mening dat een bewaarder niet meer gerespecteerd wordt, noch door de directie, noch door de gevangenen. Ze investeren zich dan ook zo weinig mogelijk in hun werk en zoeken hun valorisatie elders. Deze verschillende reactiemogelijkheden zijn een goede illustratie van de betrokkenheidscyclus beschreven door GOFFMAN (1977). Bepaalde bewaarders staan positief tegenover de gevangenen en willen zich verder engageren in het werk met gevangenen. Anderen hebben 'zich bezeerd' en trekken zich terug in administratief werk waarbij het contact met de gevangenen zoveel mogelijk wordt vermeden.

De *ontevredenheid* wordt vooral veroorzaakt door het gebrek aan eenduidige richtlijnen en steun van de directie. Er zou ook een minimum aan tijd moeten vrijgemaakt worden voor een onmisbare briefing en overleg tussen de verschillende brigades.

Stress wordt voornamelijk veroorzaakt door het contact met moeilijke en opstandige gedetineerden, het gevoel van onveiligheid en door de verscheidenheid aan werkwijzen tussen de bewaarders, wat de gevangenen maar al te goed weten te misbruiken. Ook het onbegrip van de directie is een bron van stress.

Stress uit zich in gevoelens van nervositeit, impulsiviteit en agressiviteit bij één bewaarder op twee. Stress kan zich ook uiten in vermoeidheid, zin om weg te lopen, schrik en angst, ongerustheid, machteloosheid, stotteren en somatische klachten.

Geweldsituaties werden door de meeste bewaarders wel eens meegemaakt. De meerderheid slaagt er echter wel in kalm te blijven op zo'n ogenblikken, maar toch eisen deze gebeurtenissen hun tol wat betreft een rustige gemoedstoestand bij de bewaarders.

Wat de bevraging naar gevoelens van *burnout* betreft, stellen we een zeer defensieve houding vast bij de bewaarders, waardoor dit deel van de vragenlijst een groot deel van zijn bruikbaarheid verliest. Wel vinden bewaarders met veel ziekteverlof dat hun karakter enigszins verhard is sinds hun tewerkstelling in de gevangenis. Blijkbaar kunnen zij de mentaliteit in een gevangenis minder goed aan. Toch kunnen wij stellen dat het risico voor burnout groot is onder de bewaarders. Dit leiden we af uit het model van WHITEHEAD en LINDQUIST (1986). De meeste factoren die burnout kunnen veroorzaken zijn inderdaad aanwezig: te weinig medezeggenschap in beslissingen die hen aanbelangen (vooral wat de veiligheid betreft), te weinig steun van de directie; rolconflicten doen zich hoofdzakelijk voor door het gebrek aan eenduidige richtlijnen; gebrek aan werktevredenheid; een grote werkstress. De studie van Céline GERARD en Christophe SMITS (1993) toont aan dat de motivatie bij de bewaarders sterk vermindert na ongeveer twee jaar dienst. Dit resultaat toont het belang aan vroeg maatregelen te treffen om de werktevredenheid te ondersteunen. Deze maatregelen zijn o.a.: een betere opleiding; oprichten van discussiegroepen; taakverruiming; meer inspraak in het beleid; een betere coördinatie tussen de verschillende diensten; het stimuleren van een ondernemingscultuur in overeenstemming met de Europese penitentiaire regels.

Ook de *gezondheid* lijdt duidelijk onder het werken in het gevangeniswezen. Overbelasting van het zenuwstelsel, oververmoeidheid, depressie, hartkloppingen en maagpijnen zijn de meest voorkomende kwalen. Deze symptomen van burnout stellen wij vast bij één bewaarder op twee. Het verbaast me echter dat niet meer

bewaarders te kampen hebben met een hoge bloeddruk, het probleem bij uitstek volgens de Amerikaanse literatuur over gevangenisbewaarders. Dit wijst misschien op een cultureel verschil. Ook eetgewoonten kunnen hier een invloed hebben.

De bewaarders stellen een betere psycho-sociale vorming voor henzelf voor en zien dus het nut in van een humane bejegening. Toch moeten we hier voorzichtig zijn. Een betere psycho-sociale vorming kan ook gebruikt worden om beter het gedrag van de gedetineerden te voorspellen. Dit maakt de situatie beheersbaarder en vergemakkelijkt dan ook de veiligheidstaak. De psycho-sociale vorming kan dus ook gebruikt worden om de veiligheid te versterken. Ook het nut van een psycho-sociale dienst voor het personeel wordt erkend.

5. ENKELE AANPASSINGSVORMEN BIJ BEWAARDERS

Bewaarders kunnen zich op verschillende wijzen aanpassen aan hun werksituatie. Bepaalde bewaarders zijn meer sociaal ingesteld, anderen leggen meer de nadruk op de veiligheid en ordehandhaving. Nog anderen hebben eerder een 'withdrawal-reactie'. In dit hoofdstuk zullen we proberen de bewaarders verder te profileren. Hierbij steunen we ons voornamelijk op het werk van Kelsey KAUFFMAN (1988). Haar typologie hebben we op de volgende manier vertaald:

		Attitude t.o.v. bewaarders		
		Positief	Ambivalent	Negatief
Attitude t.o.v. gevangenen	Positief	Rechtvaardig-humaan		Sociaal-educatief
	Ambivalent		Conformist-onverschillig	
	Negatief	Repressief-autoritair		Gedemotiveerd-burnout

Op basis van onze vragenlijst deelden we onze steekproef van 30 bewaarders in de verschillende categorieën in. Hier volgt een korte omschrijving van elke aanpassingsvorm.

Rechtvaardig-humaan (6 bewaarders)

Deze bewaarders hebben laattijdig de stap gezet tot het bewaardersberoep en getuigen dus van een grotere 'levenservaring'. Ze houden van menselijke contacten en hebben een positieve ingesteldheid t.o.v. zowel de gedetineerden als de andere bewaarders. Ze schenken vooral aandacht aan het individu, of hij nu bewaarder is of gevangene. Het zijn mensen die zich autonoom voelen op hun werk en die geen schrik hebben om initiatieven te nemen. Hun relaties met hiërarchische oversten en collega's zijn positief.

Ze leggen de nadruk op een psychologische vorming. Probleemoplossing trachten ze vooral te verwezenlijken door discussie. Hun werktevredenheid ligt vooral in menselijk contact en het kunnen bijstaan en helpen van gedetineerden. Hun on-

tevredenheid wordt veroorzaakt door het onmachtsg gevoel tegenover drugs en recidive, tegenstrijdige werkwijzen en richtlijnen, het gebrek aan tijd voor discussie met de gedetineerden en het gebrek aan verantwoordelijkheid.

We kunnen stellen dat deze bewaarders zich goed aangepast hebben aan hun werksituatie. Ze hebben een positieve ingesteldheid op hun werk en zijn zelden afwezig. We denken dat hun reeds gevorderde leeftijd bij hun intrede in het gevangeniswezen hun integratie vergemakkelijkt heeft. Hun grotere 'levenservaring' maakt het gemakkelijker om problemen te relativeren en uit te praten. In gesprekken met bewaarders is gebleken dat jonge bewaarders het moeilijker hebben om zich te laten respecteren door de gevangenen. Dit blijkt een grote bron van stress te zijn voor jonge bewaarders.

Repressief-autoritair (6 bewaarders)

Het zijn meestal jonge bewaarders met relatief weinig anciënniteit die zeer plichtsgetrouw zijn. De helft van deze bewaarders werkt op de afdelingen. De andere helft werkt in de communicatiecentra of op de buitendienst, werkposten waar vooral op de veiligheid moet gelet worden. Deze bewaarders identificeren zich sterk met de andere bewaarders in hun beroep. Het merendeel voelt zich autonoom op zijn werk en is tevreden over hun relatie met de hiërarchische oversten. Ze willen echter meer discipline, eenduidiger richtlijnen, een strenger reglement en een hardere justitie. Ze zijn van oordeel dat de directie meer werkt voor de gevangenen dan voor de bewaarders.

De verschillende werkwijzen onder de bewaarders en het gebrek aan solidariteit zijn de grootste bronnen van stress. Het zijn bewaarders die rolconflicten minder gemakkelijk aankunnen. Ze willen dan ook de 'lastige' vragen van de gedetineerden ontwijken.

Hun werktevredenheid steunt vooral op de morele steun en de groepsgeest tussen de bewaarders. Ze vinden het garanderen van de veiligheid zeer belangrijk. Hun ontevredenheid baseert zich op het gebrek aan veiligheid, de ondankbaarheid van de gedetineerden, drugs, recidive, het te laxistisch optreden van de directie, het gebrek aan medezeggenschap en tegenstrijdige werkwijzen bij 'te sociaal' ingestelde bewaarders.

We hopen dat deze aanpassingsvorm slechts tijdelijk is en dat met de jaren en de anciënniteit deze bewaarders zullen evolueren naar het type rechtvaardig-hu-man. In analogie met de gevangenen kunnen we hier praten van een 'maturing-out'-effect. Een goede vorming en begeleiding zou hun daarbij kunnen helpen.

Sociaal-educatief (3 bewaarders)

Deze bewaarders vinden het contact met de gedetineerden zeer belangrijk. Ze bieden graag hulp en morele steun. Het zijn aanhangers van de behandelingsfilosofie. Ze vinden het dan ook teleurstellend dat bepaalde bewaarders te repressief ingesteld zijn en het sociale werk met de gedetineerden saboteren. Zij voelen zich ook niet genoeg gesteund door de hiërarchische oversten en de directie. Volgens hen zijn de directeurs het niet altijd met elkaar eens en geven zij soms tegenstrijdige richtlijnen.

Deze bewaarders wensen meer verantwoordelijkheid in de behandeling van de gevangenen en meer medezeggenschap in de beslissingen. Zij zijn ook voorstander van een grotere samenwerking tussen de bewaarders en de hulpverleners. Het gebrek aan solidariteit van bepaalde bewaarders wordt als grootste stressbron aanzien. Daarna komt het gebrek aan steun van de directie en geweldsdaaden door gevangenen. In dit laatste geval proberen ze eerst over het probleem te discussiëren alvorens in te grijpen. De stress gedurende het werk heeft een negatieve invloed op hun gezondheid. Nervositeit, maagpijnen en vermoeidheid zijn er de gevolgen van.

De bejegeningstaak vormt de basis van hun werktevredenheid. Ze vinden het jammer dat ze er te weinig tijd voor hebben en dat hun sociaal werk te weinig gevaloriseerd wordt door de hiërarchische oversten en de directie. Zij zijn dan ook voorstander van een grondige psychologische vorming, die de nadruk legt op een positieve conflictoplossing en een psycho-sociale dienst die de sociale rol van de bewaarders zou moeten stimuleren.

Deze groep bewaarders onderscheidt zich van de groep rechtvaardig-humaan door hun grotere kritische ingesteldheid tegenover collega's en hiërarchische oversten; ze ondervinden meer stress op hun werk; hun gezondheid wordt negatief beïnvloed door het werk; ze zijn minder neutraal ingesteld t.o.v. de gedetineerden. Hun soms wat te 'activistische' houding vergroot de kans op ontgoochelingen op het werk, waardoor ze gemakkelijker kunnen wegglijden in het burnout-proces.

Conformist-onverschillig (6 bewaarders)

De contacten met de gevangenen zijn volgens deze bewaarders teleurstellend en hebben weinig nut. De gevangenen praten soms over hun problemen maar deze bewaarders verkiezen afstand te houden. Volgens hen is hun werk gematigd vermoeiend en uitputtend. Ze geven toe dat hun karakter harder geworden is sinds ze in de gevangenis werken.

De oorzaken van stress zijn volgens hen: avondactiviteiten; het onveiligheidsgevoel; het gebrek aan steun van de directie; de slechte 'wil' van de gevangenen. Hun reactie op stress kenmerkt zich door een grote nervositeit en woede. Enkele bewaarders beweerden helemaal geen stress te hebben, wat duidelijk in tegenstrijd was met hun houding tijdens het interview.

Gezondheidsproblemen veroorzaakt door het werk werden algemeen erkend. De voornaamste problemen waren artrose, nervositeit, maag- en hoofdpijnen, hartkloppingen. Enkele bewaarders maakten geweldacties mee, waaronder opstanden van gedetineerden en gijzelingsacties. Hun reactie was woede die ze probeerden onder controle te houden.

De werktevredenheid bij deze bewaarders is uiterst miniem. De meesten doen gewoon hun werk zonder veel vragen te stellen. Problemen worden zoveel mogelijk ontweken. Het zijn adepten van de struisvogelpolitiek. Hun ontevredenheid wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door de avondactiviteiten, de verveling, het gebrek aan steun van de directie en het personeelstekort. Deze bewaarders bieden geen alternatief aan om hun werk te verbeteren.

We kunnen stellen dat deze bewaarders er een overlevingsstrategie op nahouden die gebaseerd is op het ontwijken van problemen en het bewaren van een 'veilige' afstand tegenover de gedetineerden. Ze zijn zeer defensief ingesteld en wensen geen initiatief te nemen. Hun eerder 'onverschillige' houding is daar het

gevolg van. Het zijn mensen met een passieve, afhankelijke persoonlijkheid die zeer kwetsbaar zijn voor rolconflicten. Deze mensen hebben dan ook een grote nood aan steun van hiërarchische oversten en directie en een goede omkadering tijdens het werk.

Gedemotiveerd-burnout (9 bewaarders)

Deze bewaarders scoren hoog op emotionele uitputting en depersonalisering en laag op zelfverwezenlijking. Zij piekeren vaak over hun werk en zijn ontmoedigd. Zij klagen hierbij de slechte werksfeer en organisatie aan. Zij hebben weinig zin om te gaan werken en hebben niet de indruk positief werk te verrichten. Gevangenen praten veel over hun problemen met hen. Zij schermen zich dus minder af dan de groep conformist-onverschillig maar ze hebben niet de indruk veel steun te kunnen bieden aan de gedetineerden. Hun karakter is harder geworden door het gevangeniswerk en zij zijn onverschillig geworden voor het leed van anderen.

De grootste stressbron is het gebrek aan solidariteit. Daarna komen het werk, de gezondheid en de eenzaamheid. De voornaamste oorzaken van stress zijn de verschillende werkwijzen onder de bewaarders, de slechte coördinatie, de te grote sollicitatie vanwege de gedetineerden, het gebrek aan eenduidige richtlijnen, de sabotage van initiatieven op het werk en het steeds op zijn hoede moeten zijn. De meesten zijn reeds getuige geweest van geweldacties van gedetineerden: opstand, oproer, gijzelingsacties, ontsnappingspogingen, gevecht onder gedetineerden, overplaatsing naar strafcel waarbij volgens hen sommige bewaarders te gewelddadig ingrijpen. Zijzelf proberen te discussiëren en kalm te blijven. Deze geweldacties eisen een zware tol wat betreft een rustige gemoedstoestand bij deze bewaarders. Hun reactie op stress is woede, impulsiviteit, nervositeit en angst. Zij hebben soms zin om weg te lopen, voelen zich machteloos en vinden hun werk zinloos. Dit kan leiden tot zware vermoeidheid en depressie.

Deze bewaarders zien het nut in van een vorming die zich moet toeleggen op de veiligheid, autoriteitsoefeningen, terreinvorming, psychologie en een herziening van het reglement. Het nut van een psycho-sociale dienst voor het personeel wordt erkend. Zij willen vooral een arts die de gezondheidsproblemen van de bewaarders objectief zou kunnen vaststellen. Zij voelen zich immers te veel als 'carottiers' aangezien door de andere personeelsleden. Hun werk heeft volgens hen een grote negatieve invloed op hun gezondheid waarbij maag- en rugpijn, artrose, depressie en nervositeit het vaakst vernoemd worden.

We kunnen nu even het model van WHITEHEAD en LINDQUIST (1986) testen aan onze resultaten. Wat leeftijd en anciënniteit betreft scoort onze burnout-groep iets hoger dan het algemene gemiddelde. De burnout-specialisten leggen de nadruk op het feit dat een jongere leeftijd meer risico biedt voor burnout. We moeten er echter rekening mee houden dat burnout een proces is dat verschillende jaren kan duren. Zo zien we dat de studie van GERARD en SMITS (1993) aantoont dat de werktevredenheid fors daalt na twee jaar dienst. Deze werktevredenheid ligt aan de basis van het burnout-proces dat verschillende jaren voortduurt. Onze groep bevindt zich dus in een eindstadium van het burnout-proces die zich kenmerkt door een grote ontmoediging en 'withdrawal'-reacties.

Het gebrek aan medezeggenschap, solidariteit en steun ligt aan de basis van de grote werktevredenheid en stress. Stress wordt ook veroorzaakt door de rolcon-

flicten waaraan deze bewaarders zeer gevoelig zijn. Deze grote gevoeligheid is o.a. te wijten aan de eerder sociale ingesteldheid van deze bewaarders, waardoor zij het moeilijker hebben om zich af te schermen van de grote sollicitatie vanwege de gedetineerden. Het contact met gevangenen wordt door hen als zeer uitputtend ervaren, dit vooral omdat hun initiatieven op dit gebied helemaal niet gevaloriseerd worden, wat leidt tot ontmoediging en 'withdrawal'-reacties.

Dit alles heeft een negatieve invloed op hun gezondheid, wat leidt tot een groter ziekteverlof. Dit grotere ziekteverlof is op zijn beurt oorzaak van een uitstotingsproces. Dit kenmerkt zich door het moeten werken op minder begeerde werkpos-ten, waardoor ze de indruk krijgen enkel 'gatenvullers' te zijn. Dit vergroot het cynisme en het pessimisme op het werk waardoor de relaties met de collega's nog verder afbrokkelen. We zien dus dat er heel wat factoren meespelen in het burn-out-proces en dat de wisselwerking tussen de verschillende factoren in het model van WHITEHEAD en LINDQUIST, ook bij onze bewaarders terug te vinden is.

Bespreking

De klinische analyse van de vragenlijsten illustreert mooi de verschillende reactie-mogelijkheden en aanpassingsvormen die de bewaarders kunnen aannemen op hun werkplaats. Deze aanpassingsvormen zijn minder extreem dan in het model van KAUFFMAN, waar de tegenstellingen tussen 'hard asses' en 'white hats' erg groot waren. Ook in onze steekproeven zijn deze aanpassingsvormen niet noodzakelijk stabiel. Zo zien we dat naarmate de anciënniteit stijgt de kans groter wordt om be-waarders te vinden van het type rechtvaardig-humaan, conformist-onverschillig of van het type gedemotiveerd-burnout. Vooral bij het type gedemotiveerd-burnout viel het ons op dat een grote proportie (zes op negen) van deze bewaarders vroeger sociaal-educatief ingesteld waren maar nu niet meer geloofden dat ze de gevange-nen konden steunen. Het gebrek aan steun, valorisering van de bejegeningstaak en solidariteit onder de bewaarders kunnen hier als hoofdoorzaken vermeld worden.

De indeling van de verschillende categorieën in onze twee deelgroepen (deel-groep A bestaat uit 15 bewaarders met minstens 30 dagen ziekteverlof in het afge-lopen jaar terwijl deelgroep B bestaat uit 15 bewaarders met minder dan 12 dagen ziekteverlof gedurende dezelfde periode) is de volgende:

	A	B	Totaal
- Rechtvaardig-humaan	1	5	6
- Repressief-autoritair	1	5	6
- Sociaal-educatief	1	2	3
- Conformist-onverschillig	3	3	6
- Gedemotiveerd-burnout	9	0	9
Totaal	15	15	30

De groep met veel absenteïsme bevat negen burnouts op 15. Hieruit blijkt dat ziek-teverlof vaak gepaard gaat met demotivatie. De demotivatie kan aan de basis lig-gen van het ziekteverlof maar het ziekteverlof kan ook de demotivatie in de hand werken, omdat het grotere ziekteverlof de kans vergroot om op minder begeerde werkposten geplaatst te worden. Daardoor krijgen ze het gevoel slechts 'gatenvul-lers' te zijn. Het ziekteverlof kan dus een uitstotingsproces op gang brengen waar-

door de bewaarder nog kwetsbaarder wordt. Er moet rekening mee gehouden worden dat de steekproef niet representatief is voor de totale populatie. Er werden immers bewaarders met veel of met weinig absentisme geselecteerd om de verschillen tussen deze twee deelgroepen beter te kunnen bestuderen. Het is dan ook waarschijnlijk dat de spreiding van de verschillende types in de totale populatie afwijkt van die in onze steekproef.

V. Vorming van de bewaarders

Reeds verschillende malen werd de nadruk gelegd op de vorming van het bewaarderspersoneel. Op dit ogenblik heeft slechts één derde van de bewaarders in België een basisopleiding van 4 weken genoten (MEYVIS en MARTIN, 1991). In vergelijking met Nederland, waar de bewaarders recht hebben op een vorming van 13 weken tijdens hun eerste dienstjaar (OLGERS, 1986), is dit ontoereikend. Ook in Noorwegen wordt er meer werk gemaakt van de opleiding (K.R.U.S., 1992). De bewaarders genieten er een basisvorming van twee jaar bestaande uit 3 delen. Het eerste deel is een theoretische inleiding van 4 weken waarbij vooral de aandacht gelegd wordt op de socio-psychologische dimensie. Daarna volgt er één jaar stage in de gevangenis onder supervisie en volgen ze theoretische en praktische lessen. Na dit eerste jaar volgt er een evaluatie door een penitentiare Raad die beslist of de kandidaten toegelaten worden tot het tweede jaar. Gedurende het tweede jaar wordt de theoretische kennis vervolmaakt en wordt de praktische stage verder uitgediept. Na een examen moeten de kandidaten minimum 1 jaar dienst nemen.

De directie van Lantin is zich bewust van het gebrek aan vorming van het bewaarderspersoneel. Zij stelde een vormingscommissie voor het personeel op in februari 1992. Het objectief was het verbeteren van de permanente vorming van het bewaarderspersoneel. Deze vormingscommissie bestaat uit de personeelsdirecteur, de hoofdbewaarder, de leden van de vormingscel, afgevaardigden van de vakbonden, Gérard DE CONINCK (criminoloog), Daniel MARTIN (criminoloog), en ikzelf (tot eind 1992).

De vorming van het bewaarderspersoneel wordt ook als een prioritaire doelstelling aangeduid door de Europese penitentiare regels. De diverse vormingsprojecten uitgewerkt in Lantin, zowel voor het basispersoneel als voor de kaderleden, laten duidelijk blijken dat de vorming au sérieux genomen wordt door de vormingscommissie in Lantin. De gevangenis van Lantin en Gent werden aangewezen als leerscholen door de administratie van het gevangeniswezen. In de toekomst zullen alle nieuwe bewaarders 4 weken naar Lantin of Gent gezonden worden om er de basisvorming te volgen. Dit is een eerste erkenning van het baanbrekend werk dat verricht werd door de vormingscommissie sinds haar oprichting in het begin van 1992.

VI. Algemene conclusie

De bewaarders vertegenwoordigen 92% van het personeel in de gevangenis van Lantin en nemen dus een zeer belangrijke plaats in in de werking van de gevangenis. Jammer genoeg wordt dit menselijk potentieel niet genoeg gevaloriseerd. De

studie van de evaluatiedossiers van de bewaarders laat blijken dat de bejegeningstaak van de bewaarders niet voldoende gevaloriseerd wordt door de directie. Een open ingesteldheid en een positieve houding t.o.v. de gedetineerden geeft immers geen aanleiding tot een gunstige beoordeling. Dit is een oorzaak van ontmoediging bij bewaarders die sociaal ingesteld zijn.

De analyse van de disciplinaire rapporten doet vermoeden dat de bewaarders niet vlug beroep doen op de directie. Het schrijven van een rapport heeft tot gevolg dat de conflictoplossing aan de bewaarder onttrokken wordt, waardoor zijn autoriteit een deuk krijgt. Als er geen sanctie van de directie volgt op het rapport, voelen de bewaarders zich miskend door de directie. Deze gevoelens van frustratie vergroten de kloof tussen de directie en de bewaarders en vergroten de kans op willekeur. Ons voorstel is de conflictoplossing te decentraliseren, b.v. per afdeling. Op elke afdeling zou een personeelsteam de disciplinaire rapporten kunnen bespreken. Dit zou de betrokkenheid van de bewaarders met het gevoerde beleid vergroten en zou beroep doen op hun creativiteit om conflictsituaties positief op te lossen. Het is duidelijk dat dit zou moeten gepaard gaan met een specifieke vorming en met een begeleiding van de bewaarders. Hierbij zou speciaal aandacht moeten geschonken worden aan de valorisatie van de bejegeningstaak.

In Denemarken (RENTZMANN, 1992), wordt er gewerkt met modules. De filosofie van deze projecten is zoveel mogelijk verantwoordelijkheden te delegeren aan het basispersoneel. Het beheer van de gedetineerden is gedecentraliseerd. Deze kleine eenheden schenken speciaal aandacht aan het contact met de gedetineerden. Alle beslissingen betreffende het dagelijkse leven van de gedetineerden worden genomen door personeelsleden die dagelijks in contact staan met de gedetineerden. Het personeelsteam dat de beslissing neemt, kan b.v. bestaan uit enkele bewaarders, de verantwoordelijke van het werkhuis waar de gedetineerde tewerkgesteld is, de leerkracht die les geeft aan de gedetineerde, de sociaal assistent en een vertegenwoordiger van de directie. Deze laatste moet er speciaal op letten dat de genomen beslissingen legaal zijn, in de lijn liggen van de gevoerde criminele politiek en de veiligheid niet in gevaar brengen. Het nagestreefde doel is dat elk personeelslid verantwoordelijk gesteld wordt voor 2 of 3 gedetineerden. In de gevangnissen waar deze modules ingevoerd werden, is gebleken dat de werksfeer flink verbeterde en de relaties tussen bewaarders en gedetineerden hoffelijker werden. De gevangene wordt er gerespecteerd en menswaardig behandeld, wat in het verlengde ligt van de Europese penitentiaire regels.

De dossierstudie van de bewaarders in het strafhuis toont aan dat het langdurig ziekteverlof positief gecorreleerd is met de anciënniteit. Een opmerkelijk resultaat is dat de kaderleden tweemaal meer kans hebben langdurig ziek te zijn dan de doorsnee bewaarder. Wellicht duwt de verticale machtstructuur in de gevangenis de kaderleden in een oncomfortabele positie. Ze bevinden zich a.h.w. tussen de hamer en het aambeeld. O.i. is dan ook een decentralisatie van de machtstructuur met een horizontale communicatiestroom en ingebouwde overlegorganen wenselijk. Een studie van Professor Töres THEORELL in Zweden (Norman BISHOP, 1986) toont immers duidelijk aan dat het ziekteverlof kleiner is in instellingen met meer medezeggenschap voor het personeel en een goed psycho-sociaal klimaat dan in instellingen met een verticale machtstructuur.

Het onderzoek naar werktevredenheid, stress en burnout bevestigt deze resultaten. Het gebrek aan medezeggenschap en steun stelt zich vooral t.o.v. de directie.

De bewaarders voelen zich in de steek gelaten door de directie en vinden dat hun initiatieven niet gevaloriseerd worden. Vooral de bejegeningstaak wordt niet aangemoedigd. De bejegeningstaak blijkt nochtans essentieel voor de werktevredenheid van de bewaarders. Een grotere inzet van de bewaarders in een humane bejegening van gevangenen blijkt een middel om het beroep van gevangenisbewaarder te revaloriseren.

Stress wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door het contact met moeilijke en opstandige gedetineerden, het gevoel van onveiligheid en door de verscheidenheid aan werkwijzen tussen de bewaarders. Stress uit zich in gevoelens van nervositeit, impulsiviteit en agressiviteit bij één bewaarder op twee. Stress kan zich ook uiten in vermoeidheid, zin om weg te lopen, schrik en angst, ongerustheid, machteloosheid, stotteren en somatische klachten. Deze somatische klachten zijn overbelasting van het zenuwstelsel, oververmoeidheid, depressie, hartkloppingen en maagpijnen. Deze symptomen van burnout stellen wij vast bij één bewaarder op twee.

Ook het groot aantal werkongevallen kan een uiting zijn van stress. De eerder banale oorzaak van 80% van de ongevallen kan een gevolg zijn van een teveel aan stress omdat dan het concentratie- en aandachtsvermogen verzwakt.

De indeling van onze steekproef in twee deelgroepen op basis van het absentisme liet zien dat absentisme en burnout sterk zijn gecorreleerd. De bewaarders met een hoge graad van absentisme wensen meer steun van collega's, hiërarchische oversten en directie. Het gebrek aan solidariteit wordt sterk aangeklaagd. Zij voelen zich blijkbaar het slachtoffer van een uitstotingsproces. Het moeten werken op minder begeerde werkposten geeft hen de indruk enkel 'gatenvullers' te zijn. Dit leidt tot demotivatie en cynisme waardoor hun relatie met collega's nog verder afbrokkelt. Het valt op dat 6 van de 9 bewaarders in de burnout-groep vroeger sociaal-educatief ingesteld waren maar nu niet meer geloofden dat ze de gevangenen konden steunen. Het gebrek aan steun van de bejegeningstaak door de directie heeft hier waarschijnlijk een grote rol gespeeld.

Taakverruiming van de bewaarders en organisatorische vernieuwingen zouden wellicht de werktevredenheid bij de bewaarders verbeteren. Dit moet echter gepaard gaan met een innovatie op het gebied van aanwerving en vorming van het bewaarderspersoneel.

Ook de aanwerving van vrouwelijk bewaarderspersoneel moet overwogen worden. In Denemarken (RENTZMANN, 1992) stelt men vast dat, in de gevangenissen waar vrouwelijke bewaarders aangeworven werden om te werken op afdelingen met mannelijke gedetineerden, er minder conflicten zijn en dat de problemen meer geverbaliseerd worden. Voor het ogenblik bestaat 20% van het bewaarderspersoneel in Denemarken uit vrouwen en het valt te verwachten dat dit aandeel nog zal stijgen in de toekomst.

Om de vorming van de bewaarders te verbeteren, zullen de nodige middelen in geld en personeel moeten vrij gemaakt worden. De vormingsprojecten in de gevangenis van Lantín hebben deze nieuwe middelen nodig om geconcretiseerd te kunnen worden. Het is immers niet voldoende om te stellen dat de vorming van het gevangenispersoneel een prioriteit is, men moet ook voldoende middelen aanwenden om deze politiek te kunnen waarmaken. Zo zien we b.v. dat in Denemarken 5% van het budget van het gevangeniswezen besteed wordt aan vorming (RENTZMANN, 1992).

Structurele hervormingen zijn dan ook noodzakelijk: betere selectie, betere vorming; decentralisatie van het beheer; taakverruiming van de bewaarders; hogere kwalificatie van het bewaarderspersoneel en het oprichten van semi-autonome afdelingen zullen de samenwerkingsverbanden tussen de bewaarders en de andere personeelscategorieën innoveren. De taak van de gespecialiseerde hulpverleners zal dubbel zijn. Enerzijds zullen zij verantwoordelijk zijn voor het werk met gedetineerden die onder hun competentie vallen. Anderzijds zullen zij moeten fungeren als supervisor, inspiratiebron en initiatiefnemer tegenover het basispersoneel. Hun moeilijkste taak zal echter de opleiding zijn van het basispersoneel, zodat dit zijn taken, zowel de veiligheidstaak als de bejegeningstaak, optimaal kan uitvoeren.

Bibliografie

- BIBEAU, GILLES et al. *Cliniciens et juristes face au syndrome d'épuisement professionnel: Pistes et repères opérationnels pour sortir du labyrinthe*, Texte provisoire, 1988.
- BISHOP, Norman, 'Stress among prison staff in Sweden', *Prison Information Bulletin*, Council of Europe, 1986, nr. 8, p. 4-10.
- CHEECK, F.M. en MILLER, M., 'The experience of stress for Correction Officers: A double bind theory of correctional stress', *J. of Crim. Just.*, 1983.
- DE CONINCK, Gerard en MARTIN, Daniel, 'La population détenue pour infraction à la législation sur les stupéfiants', *Cahiers de la dépendance*, 1990, p. 37-85.
- DEVROE, Ellen, *De bewakingsfunctie en de bewakers - een toepassing in de gevangenis van Sint-Gillis*, Licentiaatsverhandeling Criminologie, K.U. Leuven, 1988.
- DEWAELE, J.P. en DEPREEUW, W., *Opleiding voor penitentiaire ambtenaren. Van bewaking tot begeleiding*, Brussel, Ministerie van Justitie, 1985.
- DONEUX, J.P., *Le régime disciplinaire des détenus: Infractions et sanctions disciplinaires à l'Établissement Pénitentiaire de Lantin*, mémoire de criminologie, Université de Liège, 1989.
- ENGLISH, Fanita, *Analyse transactionnelle et émotions*, Paris, EPI/Formation, Desclée De Brouwer, 1992.
- FONTANA, David, *Gérer le stress*, Liège-Bruxelles, Pierre Mardaga, 1989.
- FREUDENBERGER, H.J., 'Staff burnout', *Journal of Social Issues*, 1974, 30, 1, p. 159-165, geciteerd in VAN DER PLOEG en VIS, 1989.
- FREUDENBERGER, H.J., 'Burnout: een maatschappelijk verschijnsel', in VAN DER PLOEG en VIS, 1989.
- GERARD, C. en SMITS, Christophe, *Rapport de Stage*, Établissement Pénitentiaire de Lantin, Université de Liège, 1993.
- GOFFMAN, Irving, *Totale Instituten*, Universitaire Pers Rotterdam, Nijgh en Van Ditmar Educatief, 1977.
- JANSEN, B.C., 'Burnout: theorie en onderzoek', in VAN DER PLOEG en VIS, 1989.
- KAUFFMAN, Kelsey, *Prison Officers and their World*, Harvard University Press, 1988.
- K.R.U.S., *Formation des gardiens de prison en Norvège*, Noorse school voor gevangenisbewaarders, 1992, intern document vertaald door SUNDE, Anne.
- MASLACH, C. en PINES, A.M., 'The burn-out syndrome in the day care setting', *Child Care Quarterly*, 1977, 6, p. 100-113, geciteerd in VAN DER PLOEG en VIS, 1989.
- MASLACH, Christina en JACKSON, Susan, 'The measurement of experienced burnout', *Journal of Occupational Behavior*, 1981, Vol. 2, p. 99-113.
- MEYVIS, Wilfried en MARTIN, Daniel, *Gevangenis en samenleving*, Brussel, Koning Boudewijn Stichting, 1991.

- MONTANDON, Cléopatre en CRETAS, Bernard, *Paroles de gardiens, paroles de détenus: bruits et silences de l'enfermement*, Collection *Déviance et Société*, Masson-Médecine et Hygiène, 1981.
- Nova, Stress als oorzaak van ziekteverzuim, Nationaal Onderzoeksinstituut voor Arbeidsomstandigheden, Brussel, intern document, 1993.
- PERAKYLA, Anssi, 'Guards' point of view', *Bulletin d'Information Pénitentiaire*, 1986, nr. 8, p. 34-36.
- PETERS, Tony, *Ongelijke levensvoorwaarden in de Centrale Gevangenis te Leuven*, Centrum voor interdisciplinaire studie van de strafrechtsbedeling, Acco, 1976.
- RENTZMANN, William, 'Recrutement, formation et mise en œuvre du personnel', *Bulletin d'information pénitentiaire*, 1992, nr. 16, p. 22-27.
- RIVOLIER, Jean, *L'homme stressé, psychologie d'aujourd'hui*, Paris, P.U.F., 1989.
- SELYE, H., *The stress of life*, New-York, McGraw-Hill, 1956, in VERHAGEN, 1984.
- SOMPERS, Petra, *Arbeidstevredenheid bij de gevangenisbewaarders*, licentiaatsverhandeling Criminologie, K.U. Leuven, 1993.
- VANACKER, J., *Ziekteverzuim bij gevangenisbewaarders als beleidsaspect*, Proefschrift Bestuurskunde en Overheidsmanagement, K.U. Leuven, 1990.
- VAN DER PLOEG, H.M. en Vis, J., *Burnout en werkstress: ieders verantwoordelijkheid*, Amsterdam, Swets & Zeitlinger, 1989.
- VERHAEGHE, Paul, *Invloed van het penitentiaire werk op de belevingswereld van de bewaarders, empirisch onderzoek naar beroepswaardering*, Licentiaatsverhandeling Criminologie, V.U. Brussel, 1993.
- VERHAGEN, J., 'Psychologen over bewaarders onder stress', *Balans*, 1984, nr. 1, p. 15-16.
- WATRIN, Pierre-Paul, *Le contrôle médical de l'incapacité de travail dans le cadre de la loi du 3 juillet 1978*, Editions Ced. Samsom, 1993.
- WHITEHEAD, John en LINDQUIST, Charles, 'Correctional Officer job burnout: A path model', *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 1986, vol. 23, nr. 1, p. 23.42.