

Katarzyna Kutek-Sładek

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0374-813X>

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

Pomoc dla pomagających? Rzecz o wypaleniu zawodowym wśród pracowników biur ds. osób z niepełnosprawnościami uczelni wyższych

1. Wprowadzenie

Jednym z podstawowych praw człowieka jest prawo do edukacji. W Polsce prawo to gwarantuje obywatelom konstytucja.¹ Ustawa zasadnicza nakłada na władze publiczne obowiązek zapewnienia obywatelom powszechnego i równego dostępu do nauki.

Problematyka osób niepełnosprawnych w szkołach wyższych jest zagadnieniem różniącym się nieco od kwestii uczenia w szkołach niższych typów z uwagi na wymogi większej samodzielności stawiane osobom studiującym.² Idea edukacji włączającej oparta jest na społecznym modelu niepełnosprawności. W modelu tym przyjmuje się, że przyczynami

¹ Zob. art. 70 Konstytucji RP.

² Zob. np. M. Grzegorzewska, *Psychologia niewidomych*, t. 1, Warszawa – Lwów 1929; *Edukacja osób niepełnosprawnych*, red. A. Hulek, Warszawa 1993; F. Wojciechowski, *Dziecko niepełnosprawne w środowisku wiejskim*, Rzeszów 1993.

niepełnej sprawności są m.in. bariery – społeczne, ekonomiczne, prawne, organizacyjne – tworzone przez społeczeństwo w styczności z osobą dotkniętą takim czy innym ograniczeniem fizycznym lub psychicznym. To społeczeństwo jest więc odpowiedzialne za zmniejszanie skutków niepełnosprawności i włączanie tej grupy osób do życia społecznego. Czy polskie uczelnie są na dobrej drodze ku prawdziwej inkluzji w edukacji? Zdaniem Dagmary Nowak-Adamczyk „realizacja podejścia włączającego osoby niepełnosprawne w główny nurt kształcenia akademickiego oznacza stworzenie w uczelni systemu wsparcia edukacyjnego obejmującego działania bezpośrednio skierowane do studentów, ale także do wykładowców jako osób przekazujących wiedzę i umiejętności z danej dziedziny wszystkim studentom”.³ Sieć szerokiego wsparcia studenta z niepełnosprawnością jest coraz lepiej skonstruowana, przemyślana i wzmocniana różnymi doświadczeniami, co skutkuje osiąganiem coraz lepszych wyników edukacyjnych. Systematycznej poprawie ulegają warunki studiowania, dostępność specjalistycznego sprzętu i oprogramowania, powoli znikają bariery architektoniczne i w komunikowaniu się. Ma to przełożenie na liczbę studiujących osób z niepełnosprawnościami, która od kilku lat systematycznie wzrasta. Wzrasta także poziom oferowanego studentom wsparcia, szczególnie w uczelniach, gdzie utworzono specjalne struktury (biura ds. osób niepełnosprawnych, stanowiska pełnomocnika rektora ds. osób niepełnosprawnych, działy ds. osób niepełnosprawnych itp.), których zadaniem jest zapewnienie niezbędnej pomocy w niwelowaniu problemów związanych z edukacją osób z niepełnosprawnością oraz koordynacja działań wszystkich podmiotów w ramach uczelni, odpowiedzialnych za kontakty z niepełnosprawnymi. Jak wynika z raportu *Formy wspierania studentów z niepełnosprawnościami w szkołach wyższych w Polsce. Raport z badania polskich uczelni*,⁴ ponad połowa uczelni jako jednostkę wspierającą studentów z niepełnosprawnościami w procesie studiowania wskazała bądź ogólną jednostkę

³ D. Nowak-Adamczyk, *Świadomość niepełnosprawności warunkiem kształcenia inkluzyjnego*, „Przegląd Naukowo-Metodyczny. Edukacja dla Bezpieczeństwa” 3 (2014), s. 201-215.

⁴ Zob. J. Sztobryn-Giercuszkiewicz, *Formy wspierania studentów z niepełnosprawnościami w szkołach wyższych w Polsce. Raport z badania polskich uczelni*, Łódź 2015.

zajmującą się sprawami studenckimi (52%), bądź też wyspecjalizowaną jednostkę – najczęściej biuro ds. osób niepełnosprawnych (57%). Zakres obowiązków biura może obejmować:⁵

- 1) opracowywanie, wdrażanie i bieżące wspieranie przebiegu procesu kształcenia studentów z niepełnosprawnościami;
- 2) wspieranie nauczycieli akademickich, pracowników biblioteki i administracji w sprawach związanych z funkcjonowaniem studentów z niepełnosprawnościami na uniwersytecie, w tym w problemach z poruszaniem się, komunikowaniem, dostosowaniem materiałów dydaktycznych i innych.

Na podstawie powyższych zapisów dotyczących zakresu zadań wspomnianych biur określono także prawa i obowiązki studentów z niepełnosprawnościami. I tak mają oni prawo do ubiegania się w szczególności o:⁶

- 1) dostosowanie procesu kształcenia do swoich możliwości, bez zmniejszania wymagań niezbędnych do osiągnięcia określonych w programie studiów efektów uczenia się;
- 2) indywidualną organizację studiów oraz przydzielenia opiekuna sprawującego opiekę nad przebiegiem studiów;
- 3) wydłużenie czasu pisania testu, kolokwium i egzaminu;
- 4) zamianę formy egzaminu lub zaliczenia na dostosowaną do możliwości;
- 5) używanie komputera na zajęciach;
- 6) podział egzaminu lub zaliczenia na części, jeśli obejmuje jednorazowo zbyt dużą partię materiału;
- 7) korzystanie ze sprzętu wspomagającego zdolność czytania lub słyszenia;
- 8) wypożyczenie z biura ds. osób niepełnosprawnych sprzętu umożliwiającego pełne uczestnictwo osoby niepełnosprawnej w zajęciach;

⁵ Podaję na przykładzie Biura ds. Osób z Niepełnosprawnościami Uniwersytetu Papieskiego Jana Pawła II w Krakowie.

⁶ Zob. tekst jednolity *Regulaminu Studiów Wyższych na Uniwersytecie Papieskim Jana Pawła II w Krakowie* (załącznik do Uchwały nr 34/2021 Senatu UPJPII z dnia 26 kwietnia 2021 r.).

- 9) możliwość sporządzania notatek z zajęć na użytek własny w alternatywnej formie (nagrywanie, robienie zdjęć, korzystanie z odpowiednich urzędzeń lub pomocy osób robiących notatki) po wcześniejszym uzgodnieniu z prowadzącym zajęcia;
- 10) stypendium dla osób niepełnosprawnych;
- 11) uczestniczenie w alternatywnych zajęciach z wychowania fizycznego w porozumieniu z biurem ds. osób niepełnosprawnych oraz Międzywydziałowym Studium Wychowania Fizycznego;
- 12) uczestniczenie w alternatywnych lektoratach z języków obcych w porozumieniu z biurem ds. osób niepełnosprawnych oraz Międzywydziałowym Studium Języków Obcych;
- 13) uczestniczenie w dodatkowych zajęciach konsultacyjno-wyrównawczych;
- 14) pomoc asystenta dydaktycznego.

2. Wyzwania pracy w biurze ds. osób z niepełno- sprawnościami

Osobami, które najczęściej mają pierwszy kontakt ze studentami z niepełnosprawnościami, są pracownicy biur ds. osób niepełnosprawnych (lub innych jednostek, które w uczelniach zajmują się tą tematyką). Wielość zadań, jakie mają do realizacji pracownicy tzw. BON-ów wymaga od nich doskonałego przygotowania zarówno merytorycznego – dotyczącego znajomości potrzeb osób z daną niepełnosprawnością, jak i pewnego, choćby ogólnego przygotowania psychologicznego. Poważnym nieporozumieniem jest niestety dość powszechne przekonanie, iż każdy może pracować w takim biurze, bo przecież pomagać każdy umie. Tymczasem duże zróżnicowanie wewnętrzne grupy studentów z niepełnosprawnościami (różne rodzaje i stopnie niepełnosprawności, wielkie zróżnicowanie potrzeb, często nieadekwatne do możliwości uczelni oczekiwania co do oferowanego wsparcia) powoduje, że pracownicy biur, aby sprostać oczekiwaniom, niejednokrotnie pracują w wielkim napięciu i stresie. Stres zawodowy jest ściśle związany z psychospołecznymi czynnikami ryzyka, wśród których wymienia się nadmierne obciążenie pracą i jej tempem, niepewność pracy, nieregularne godziny pracy, złe

relacje ze współpracownikami i problemy w komunikacji, brak partycypacji pracowników w dbaniu o poziom bezpieczeństwa w firmie, niejasność roli zawodowej zatrudnionych, słabe możliwości rozwoju kariery zawodowej oraz konflikty na linii *praca – dom*.⁷ Środowisko pracy osób, których zawodowa działalność polega na pomocy innym i wymaga częstych intensywnych kontaktów z podopiecznymi, bogate jest w obciążające czynniki o charakterze psychospołecznym.⁸ W pracy pracownika BON-u bezpośredni kontakt i rozmowa z podopiecznym (studentem z niepełnosprawnością) jest podstawową formą działania. Należy wziąć pod uwagę fakt, że osoby z niepełnosprawnościami – beneficjenci pomocy – to często ludzie mający różne doświadczenia wcześniejszych kontaktów z „urzędnikami” (tak często w pierwszym kontakcie jesteśmy postrzegani) i te, nie zawsze dobre, doświadczenia wpływają także na pierwsze relacje. W związku z tym to pracownik biura musi wykazać się wysokimi umiejętnościami komunikacyjnymi, empatią i zrozumieniem indywidualnej sytuacji każdego przychodzącego po pomoc i wsparcie studenta z niepełnosprawnością. W kontekście kształcenia niepełnosprawność nie jest rozpatrywana w kategorii deficytów, ale określonych potrzeb edukacyjnych. Edukacja włączająca unika wręcz traktowania potrzeb studentów z niepełnosprawnościami jako specjalnych. Dąży bowiem do zapewnienia im normalnej ścieżki edukacyjnej, a to oznacza odchodzenie od „specjalnych” metod w zaspokajaniu ich „specjalnych” potrzeb. Osoby z niepełnosprawnościami wspomniany model edukacji proponuje postrzegać w kategoriach ich wewnętrznego zróżnicowania i pozytywnie odpowiadać na ich specyficzne potrzeby.⁹

Na obciążenia działające na pracownika placówki pomocowej składają się zarówno cechy klienta (np. agresywność¹⁰), jak i właściwości

⁷ Zob. *OSH in figures: stress at work – facts and figures*, Luxembourg 2009.

⁸ Zob. Ch. Maslach, *Wypalenie – w perspektywie wielowymiarowej*, w: *Wypalenie zawodowe. Przyczyny. Mechanizmy. Zapobieganie*, red. H. Sęk, Warszawa 2000, s. 791-800.

⁹ Zob. M. Kilian, *Studenci z niepełnosprawnościami: doświadczenia, potrzeby, wyzwania*, „Forum Pedagogiczne” 1 (2016), s. 268-282.

¹⁰ Zob. M. Nowicka, W. Kolasa, *W obliczu agresywnego klienta – konsekwencje psychologiczne dla pracowników*, „Medycyna Praktyczna” 52 (2001), nr 1, s. 1-5.

funkcjonowania samej instytucji (tj. brak wsparcia społecznego¹¹ czy możliwości partycypacji w procesie decyzyjnym¹²). Jak wspomniano powyżej, grupa studentów z niepełnosprawnościami to grupa bardzo zróżnicowana wewnątrznie. Także ten fakt musi uwzględnić w swojej pracy pracownik Biura ds. Osób z Niepełnosprawnościami. Mając do czynienia z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności (właściwie poza osobami z niepełnosprawnością intelektualną wśród studentów można odnaleźć osoby ze wszystkimi rodzajami niepełnosprawności), należy mieć na względzie całe spektrum możliwych do wystąpienia, a trudnych do przewidzenia reakcji takich osób. Zdarza się, że po pomoc przychodzi student w bardzo trudnej sytuacji – zarówno zdrowotnej, jak i tej związanej bezpośrednio z procesem studiowania. Często oczekuje od pracownika BON-u pomocy, która na danym etapie nie jest możliwa do udzielenia. Odmowa wzbudza frustrację, a ta z kolei powoduje różne reakcje konkretnej osoby – łącznie z reakcjami agresywnymi czy innymi niepożądanymi zachowaniami.

Kolejną wartą poruszenia kwestię, z którą w swojej pracy spotykają się pracownicy biur ds. osób z niepełnosprawnościami, stanowią czasowe lub stałe trudności w relacjach ze społecznością akademicką, których doświadczają osoby z niepełnosprawnościami. Problemem przytaczanym wielokrotnie przez badaczy zajmujących się tematem studiów wyższych osób z niepełnosprawnościami są bariery mentalne. Choć wiele kwestii z otoczenia społecznego osób niepełnosprawnych ulega zmianie (np. likwidacja barier architektonicznych), niestety „to właśnie bariery mentalne, związane z negatywnymi postawami wobec niepełnosprawnych, są często uważane za podstawę wszystkich innych barier. Stereotypowe podejście do osób niepełnosprawnych jest jednak trudne do zniwelowania, wymaga bowiem zmiany ich postrzegania przez całe

¹¹ Zob. R.J. Burke, A.M. Richardsen, *Stress, burnout and health*, w: *Handbook of Stress, Medicine and Health*, red. G.L. Cooper, Boca Raton – New York – London – Tokyo 1996 (cyt. za: J. Pyżalski, *Wypalenie zawodowe a zdrowie i zachowania zdrowotne pedagogów placówek resocjalizacyjnych*, „Medycyna Pracy” 53 [2002], nr 6, s. 495-499).

¹² Zob. P.W. Corrigan, P.E. Holmes, D. Luchins, B. Buican, A. Basit, J.J. Parks, *Staff burnout in psychiatric hospital: a cross-lagged panel design*, „Journal of Organizational Behavior” 15 (1994), s. 65-74.

społeczeństwo”.¹³ Żadna idea nie jest w stanie zmienić w przeciągu nawet kilkudziesięciu lat mentalności ludzi, ich lęków wobec odmienności i ich irracjonalnych postaw, nawet w środowisku tak postępowym jak środowisko akademickie. W tym miejscu warto przytoczyć wyniki badań prowadzonych przez Monikę Struck-Peregończyk, z których wynika, że osoby o dłuższym stażu pracy na uczelni (czyli starsze) mają mniej pozytywne nastawienie wobec studentów niepełnosprawnych. Problem poczucia niesprawiedliwości u studentów sprawnych czy zjawisko ograniczenia przywilejów pracowników lub wydatkowanie niezaakceptowanych przez wspólnotę akademicką dużych kwot z budżetu uczelni na inwestycje dla osób niepełnosprawnych nie służy dobrze ani zwiększaniu świadomości związanej z problemami osób z niepełnosprawnościami, ani też dalszemu sprawnemu rozwojowi wsparcia inwestycyjnego czy edukacyjnego dla tej grupy. Zatem paradoksalnie dobre, słuszne działania im są bardziej wyspecjalizowane i zaawansowane, tym częściej prowadzą do zaskakującego oporu niektórych grup akademickich, a czasami nawet wyraźnego sprzeciwu, przyjmującego dla niepoznaki postać trudności formalno-organizacyjnych ze strony administracji lub – ze strony studentów – odwoływania się do zasady sprawiedliwości czy równości wobec prawa oraz zapisów administracyjnych.¹⁴

3. Wypalenie zawodowe pracowników

Funkcjonując od wielu lat w środowisku pracowników BON-ów, którzy działają na rzecz studentów z niepełnosprawnościami, widzimy wiele pozytywnych zmian w podejściu do kwestii zarówno samej niepełnosprawności, jak również diagnozowania i zaspokajania potrzeb tej grupy studentów. Niestety borykamy się także z wieloma utrwalonymi stereo-

¹³ M. Struck-Peregończyk, *Postawy kadry akademickiej wobec studentów niepełnosprawnych. Studium przypadku Wyższej Szkoły Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie*, w: *Niepełnosprawni studenci w społeczności akademickiej. Źródła sukcesów i porażek w integracji społecznej i aktywności zawodowej*, red. B. Gonciarz, Warszawa 2010, s. 147-163.

¹⁴ Zob. J. Filek, *Rozważania wokół form wsparcia studentów niepełnosprawnych*, w: *Wielowymiarowość integracji społeczno-zawodowej studentów z niepełnosprawnościami*, red. B. Szczupał, K. Kutek-Sładek, Kraków 2016, s. 11-28.

typami, które zostały przytoczone powyżej, a których zmiana wymaga zdecydowanych działań podejmowanych między innymi przez biura ds. osób z niepełnosprawnościami. Są to między innymi różne działania podnoszące świadomość, wiedzę i umiejętności z zakresu specyfiki funkcjonowania osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami oraz włączania tych zagadnień do akademickiego systemu szkoleń i działań promocyjnych oraz programów kształcenia nauczycieli. Działania takie winny być adresowane do wszystkich osób, które w swojej pracy mają (lub mogą mieć) styczność z osobami z niepełnosprawnością – a więc pracowników naukowych, dydaktycznych, administracyjnych oraz technicznych. Realizacja powyższych zamierzeń bywa dość trudna – nie zawsze propozycje spotykają się z pozytywnym przyjęciem ze strony pracowników.

Wszystkie wymienione wyżej czynniki są tylko wycinkiem wyzwań, z jakimi codziennie mierzą się pracownicy biur ds. osób z niepełnosprawnościami. Realizacja wielu trudnych zadań wiąże się ze stresem, który z czasem może przerodzić się w wypalenie zawodowe. Wypalenie to trójstopniowy proces inicjowany przez stres zawodowy, przez niektórych określany także jako „erozja duszy”.¹⁵ Jest to przedłużona reakcja na przewlekłe emocjonalne i interpersonalne stresory występujące w pracy zawodowej. Wypalenie zmienia bowiem zachowanie pracownika, wpływa na jego postawę i relacje z ludźmi i wreszcie odbija się negatywnie na jego zdrowiu i wykonywanej pracy. Rozwija się ono pod wpływem długotrwałego stresu – tymczasem czynnikiem, który zmniejsza stres w pracy, jest lepsze dopasowanie osoby do wykonywanych obowiązków. Oznacza to, że nie tylko pracownik ma posiadać kompetencje odpowiadające wymaganiom pracodawcy, ale też środowisko pracy winno wyjść naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom osoby zatrudnionej. Wypalenie nie wynika bynajmniej z monotonnej i długotrwałej pracy, ale z niespełnionych oczekiwań związanych z pracą, z wyznaczonymi celami czy też z ważnymi dla pracownika wartościami. Najbardziej popularną koncepcją wypalenia zawodowego jest wielowymiarowy model autorstwa Christiny Maslach,¹⁶ który zyskał dobre potwierdzenie empiryczne. Początkowo wypalenie

¹⁵ Zob. Z. Ratajczak, *Psychologia pracy i organizacji*, Warszawa 2007.

¹⁶ Zob. Ch. Maslach, *Wypalenie – w perspektywie...*, dz. cyt., s. 791-800.

było definiowane jako syndrom emocjonalnego wyczerpania, depersonalizacji i obniżonych osiągnięć osobistych, który może występować u osób pracujących w określony sposób z ludźmi. Zgodnie z nim wypaleni pracownicy nie tylko czują się wyczerpani fizycznie i emocjonalnie, ale też są podatni na rozczarowania, stają się cyniczni, dystansują się od swojej pracy, wycofują się, z czasem stają się coraz bardziej przekonani o tym, że ich praca jest mało wartościowa czy wręcz bezsensowna. Zaczynają wątpić w swoje umiejętności, kompetencje, ale też – co gorsza – przestają szanować swoich klientów czy wręcz żywią awersję do ludzi, którym z założenia mieli pomagać. Jak informuje Europejska Agencja Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy (EU-OSHA), 25% europejskich pracowników doświadcza stresu związanego z pracą zawodową przez cały czas lub przez większą część dnia pracy, a podobny odsetek jest zdania, że praca ma niekorzystny wpływ na stan ich zdrowia. Okazuje się także, że zdecydowana większość (79%) kadry zarządzającej przedsiębiorstwami w Europie ma świadomość istnienia problemu stresu w ich firmach, ale równocześnie jedynie 30% zakładów pracy posiada procedury, które mają pomagać w radzeniu sobie ze stresem i przemocą w miejscu pracy.¹⁷

4. System wsparcia pracowników

Szczególną rolę w eliminowaniu wypalenia zawodowego odgrywa system wsparcia, na jaki mogą liczyć pracownicy w miejscu zatrudnienia i poza nim. Zatem istotną kwestią jest takie zorganizowanie pracy ze studentami i doktorantami z niepełnosprawnościami, aby wsparcie to świadczone było w sposób przemyślany i dopasowany do ich indywidualnych potrzeb przy maksymalnie dobrze rozpoznanej sytuacji każdego z nich. Ponadto powinno być ono uzależnione od efektów wsparcia udzielonego na wcześniejszych etapach edukacji. Odpowiedni pracownicy uczelni, szczególnie pracownicy BON-ów, od których wymaga się posiadania określonych kompetencji, także powinni mieć możliwość korzystania ze wsparcia w trudnych sytuacjach, z którymi sobie nie

¹⁷ Zob. A. Łuczak, Ł. Baka, A. Najmiec, *Stres w pracy personelu medycznego psychiatrycznej opieki zdrowotnej – przegląd badań*, „Bezpieczeństwo Pracy. Nauka i Praktyka” 557 (2018), nr 2, s. 6-10.

radzą. W literaturze z tego zakresu znane jest rozwiązanie Stanisława Kawuli,¹⁸ który przedstawił słynną spiralę życzliwości ukierunkowaną na regenerację i aktywizację sił oraz harmonię między potrzebami a rodzajem udzielanego wsparcia. Przyjmuje się, że działania te miały sens i okazały się skuteczne, kiedy wspierana osoba lub grupa stanie się umotywowana, silna, aktywna. Znane jest też stanowisko Heleny Sęk, definiującej wsparcie jako „rodzaj interakcji społecznej, w toku której dochodzi do przekazywania lub wzajemnej wymiany emocji, informacji, instrumentów działania i dóbr rzeczowych, podejmowanej przez jednego lub obu uczestników w sytuacji trudnej; celem tej wymiany jest podtrzymanie i zmniejszenie stresu, opanowanie kryzysu przez towarzyszenie, tworzenie poczucia przynależności, bezpieczeństwa i nadziei oraz zbliżanie do rozwiązania problemu i przezwyciężenia trudności”.¹⁹

W zależności od tego, co stanowi treść interakcji wsparcia, można wyróżnić:²⁰

- Wsparcie emocjonalne. Polega ono na okazywaniu troski i pozytywnego stosunku do osoby wspieranej (tu: pracownika biura ds. osób z niepełnosprawnościami). Ma na celu stworzenie poczucia przynależności, bezpieczeństwa i wzrost samooceny. Dzięki interakcji wsparcia pracownik może wyrazić swoje obawy i uczucia, co uwolni go od napięć. Wzrośnie poczucie nadziei ważnej dla rozwiązania problemu, sytuacji.
- Wsparcie wartościujące. Polega ono na okazywaniu akceptacji i uznania dla pracownika, który ma problemy, przeżywa ciągły stres i nie może sobie z nim poradzić. Są to komunikaty typu: „Jesteś dla nas kimś ważnym, niezastąpionym”; „Masz rację i tak działaj” itp.
- Wsparcie informacyjne. Ten rodzaj wsparcia polega na wymianie informacji, które pomagają lepiej zrozumieć problem i ocenić skuteczność podjętych działań. To dzielenie się własnymi

¹⁸ Zob. S. Kawula, *Spirala życzliwości: od wsparcia do samodzielności*, „Wychowanie na co Dzień” 10/11 (1996), s. 14-17.

¹⁹ H. Sęk, *Wsparcie społeczne – co zrobić, aby stało się pojęciem naukowym?*, „Przegląd Psychologiczny” 3 (1986), s. 791-800.

²⁰ Zob. M. Kocór, *Wypalenie zawodowe nauczycieli: diagnoza, wsparcie, profilaktyka*, Kraków 2019.

doświadczeniami przez osoby, które przeżyły podobne problemy i sytuacje, na przykład w grupach samopomocowych.

- Wsparcie instrumentalne. Jest to udzielanie rad i wskazówek, jak poradzić sobie z trudną sytuacją, a także modelowanie efektywnych działań zaradczych.
- Wsparcie rzeczowe (materialne). To pomoc obejmująca między innymi ofiarowanie lub pożyczanie określonej kwoty pieniężnej, dóbr materialnych (udostępnienie sali, pomocy naukowych), ofiarowanie określonej rzeczy, przedmiotu, który będzie przywoływać miłe przeżycia i wspomnienia, uśmiech itp.
- Wsparcie duchowe. Oznacza ono udzielanie pomocy pracownikom BON-u znajdującym się w sytuacjach krytycznych, którym towarzyszy cierpienie i lęk. Może być on powodowany śmiercią bliskiej osoby lub własną ciężką chorobą czy innymi traumatycznymi zdarzeniami, takimi jak próby samobójcze. Ten rodzaj wsparcia odnosi się do sensu życia i duchowości.

Dzięki wsparciu obniża się napięcie nerwowe i stres, a przy tym podnosi się poziom samooceny, poczucie zaradności i panowania nad sytuacją. Efekty te są osiągnane, gdy jest zgodność między wsparciem oczekiwanym a uzyskiwanym. Wsparcie pracowników BON-ów powinno płynąć z różnych źródeł: wsparcie emocjonalne i duchowe głównie ze strony najbliższych członków rodziny i przyjaciół, natomiast wsparcie informacyjne i profesjonalne od przełożonych, współpracowników i innych specjalistów.

5. Podsumowanie

Większość badaczy uważa, że wypaleniu może ulec potencjalnie każdy, kto dozna dotkliwego zaburzenia równowagi między wkładanym w pracę wysiłkiem a otrzymywaną nagrodą (w sensie materialnym i pozamaterialnym).²¹ Wypalenie zawodowe rozwija się stopniowo i wynika z rozbieżności między pragnieniami a rzeczywistymi warunkami uprawiania zawodu. Jest procesem pogłębiającym się na skutek nieade-

²¹ Zob. B. Mańkowska, *Wypalenie zawodowe. Źródła, mechanizmy, zapobieganie*, Gdańsk 2017.

kwatności strategii radzenia sobie.²² Dlatego oddziaływania prewencyjne powinny zmierzać w kierunku zwiększenia i wzrostu kompetencji intra- i interpersonalnych, asertywności, samoświadomości, racjonalizowania oczekiwań wobec pracy zawodowej, radzenia sobie z problemami i wymaganiami zawodowymi. Wzrost zasobów jednostki i skutecznych strategii działania pozwoli obniżyć poziom przykrych dolegliwości emocjonalnych, generowanych przez trudności zawodowe, i jednocześnie zmniejszyć ryzyko ich wystąpienia.

Bibliografia

- Burke R.J., Richardsen A.M., *Stress, burnout and health*, w: *Handbook of Stress, Medicine and Health*, red. G.L. Cooper, Boca Raton – New York – London – Tokyo 1996.
- Corrigan P.W., Holmes P.E., Luchins D., Buican B., Basit A., Parks J.J., *Staff burnout in psychiatric hospital: a cross-lagged panel design*, „Journal of Organizational Behavior” 15 (1994), s. 65-74.
- Filek J., *Rozważania wokół form wsparcia studentów niepełnosprawnych*, w: *Wielowymiarowość integracji społeczno-zawodowej studentów z niepełnosprawnościami*, red. B. Szczupał, K. Kutek-Sładek, Kraków 2016, s. 11-28.
- Kawula S., *Spirala życzliwości: od wsparcia do samodzielności*, „Wycho-
wanie na co Dzień” 10/11 (1996), s. 14-17.
- Kilian M., *Studenci z niepełnosprawnościami: doświadczenia, potrzeby, wyzwania*, „Forum Pedagogiczne” (2016) 1, s. 268-282.
- Kocór M., *Wypalenie zawodowe nauczycieli: diagnoza, wsparcie, profilaktyka*, Kraków 2019.
- Łuczak A., Baka Ł., Najmiec A., *Stres w pracy personelu medycznego psychiatrycznej opieki zdrowotnej – przegląd badań*, „Bezpieczeństwo Pracy. Nauka i Praktyka” 557 (2018), nr 2, s. 6-10.
- Mańkowska B., *Wypalenie zawodowe. Źródła, mechanizmy, zapobieganie*, Gdańsk 2017.

²² Zob. Z. Ratajczak, *Psychologia pracy...*, dz. cyt.

- Maslach C., *Wypalenie – w perspektywie wielowymiarowej*, w: *Wypalenie zawodowe. Przyczyny. Mechanizmy. Zapobieganie*, red. H. Sęk, Warszawa 2000, s. 791-800.
- Nowak-Adamczyk D., *Świadomość niepełnosprawności warunkiem kształcenia inkluzywnego*, „Przegląd Naukowo-Metodyczny. Edukacja dla Bezpieczeństwa” 3 (2014), s. 201-215.
- Nowicka M., Kolasa W., *W obliczu agresywnego klienta – konsekwencje psychologiczne dla pracowników*, „Medycyna Praktyczna” 52 (2001), nr 1, s. 1-5.
- OSH in figures: stress at work – facts and figures*, Luxembourg 2009.
- Ratajczak Z., *Psychologia pracy i organizacji*, Warszawa 2007.
- Sęk H., *Wsparcie społeczne – co zrobić, aby stało się pojęciem naukowym?*, „Przegląd Psychologiczny” 3 (1986), s. 791-800.
- Struck-Peregończyk M., *Postawy kadry akademickiej wobec studentów niepełnosprawnych. Studium przypadku Wyższej Szkoły Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie*, w: *Niepełnosprawni studenci w społeczności akademickiej. Źródła sukcesów i porażek w integracji społecznej i aktywności zawodowej*, red. B. Gonciarz, Warszawa 2010, s. 147-163.
- Sztobryn-Giercuskiewicz J., *Formy wspierania studentów z niepełnosprawnościami w szkołach wyższych w Polsce. Raport z badania polskich uczelni*, Łódź 2015.

