

Jakub Niedbalski 
Uniwersytet Łódzki

Dom pomocy społecznej jako miejsce pracy. Analiza procesu stawania się opiekunem osób niepełnosprawnych intelektualnie

DOI: <http://dx.doi.org/10.18778/1733-8069.15.3.09>

Abstrakt W niniejszym artykule prezentuję proces „stawania się” pracownikiem domu pomocy społecznej przeznaczonym dla osób niepełnosprawnych intelektualnie. Z tego względu koncentruję się na nabywaniu określonych umiejętności niezbędnych w pracy z osobami niepełnosprawnymi, a także na przemianach dokonujących w zakresie postrzegania i definiowania siebie w sposób właściwy dla „profesjonalistów” od pomagania. Wyniki badań dowodzą, że praca w warunkach placówki opiekuńczej niesie ze sobą pewne konsekwencje i stawia określone wymagania, związane z koniecznością pogodzenia z jednej strony totalizującego reżimu instytucji pomocowej, z drugiej zaś dbałości o dobro mieszkańców i realizację ich potrzeb. Dane, na których oparto tekst pochodzą z badań przeprowadzonych w trzech domach pomocy społecznej dla osób niepełnosprawnych intelektualnie (przeznaczonych dla kobiet, mężczyzn oraz koedukacyjnym). W badaniach wykorzystano techniki jakościowe, a wśród nich wywiad swobodny oraz obserwację uczestniczącą. Analiza danych została przeprowadzona zgodnie procedurami metodologii teorii ugruntowanej.

Słowa kluczowe dom pomocy społecznej, personel, niepełnosprawność intelektualna, proces stawania się, metody jakościowe

Jakub Niedbalski, socjolog, doktor habilitowany, profesor UŁ, zatrudniony w Katedrze Socjologii Organizacji i Zarządzania Instytutu Socjologii Uniwersytetu Łódzkiego. Specjalizuje się w komputerowej analizie danych jakościowych, metodach badań jakościowych, zagadnieniach socjologii niepełnosprawności i socjologii sportu. Prowadzi badania poświęcone aktywizacji społecznej osób z niepełnosprawnością, a także dotyczące sytuacji rodzin z osobami niepełnosprawnymi w tym podmiotów oraz instytucji je wspoma-

gających. Jest autorem kilkadziesiątu publikacji naukowych poświęconych problematyce niepełnosprawności, pomocy społecznej, a także metodologii badań jakościowych.

Adres kontaktowy:

Instytut Socjologii
Uniwersytet Łódzki
ul. Rewolucji 1905 r. nr 41, 90-214 Łódź
e-mail: jakub.niebalski@uni.lodz.pl

Institucje pomocy społecznej powstały w odpowiedzi na potrzeby społeczeństwa i jego członków między innymi w zakresie opieki nad osobami chorymi, niedołączonymi, czy samotnymi. W sytuacji idealnej powinno być tak, że to społeczeństwo poprzez różnego rodzaju organizacje zapewnia wszystkim ludziom możliwość pełnego uczestnictwa w swoich strukturach oraz pozwala na wykorzystanie maksimum ich potencjału. Co więcej, w idealnej sytuacji pomoc społeczna powinna reagować szybko na potrzeby występujące powszechnie w społeczeństwie i zapewniać im odpowiedni poziom świadczonych usług, w tym także właściwy standard relacji personelu i klientów. W tych relacjach skupia się bowiem „esencja” realizacji zasadniczych funkcji pomocy społecznej. Niestety instytucje te zazwyczaj nie zaspokajają w wystarczającej mierze potrzeb wszystkich ludzi (por. Tarkowska 1994; Zakrzewska-Manterys 2003; Zakrzewska-Manterys 2010). Wynika to między innymi z faktu, że wymagania są większe niż dostępne środki oraz, co istotne, świadczenia obejmują tylko część osób oczekujących na pomoc¹. Nie mniej jednak każde społeczeństwo wypracowało pewien typ, czy model organizacji opieki społecznej. W każdym rozwiniętym kraju istnieje określony system instytucjonalny, którego zadaniem jest realizacja podstawowych świadczeń na rzecz ludzi potrzebujących. Istnieje wiele form wspierania klientów pomocy społecz-

nej. Jedną z nich są usługi opiekuńcze sprawowane w ramach specjalnie do tego celu przeznaczonych placówek, takich jak dom pomocy społecznej (Żółkowska 2004: 168–170).

Domy pomocy społecznej, przyjmując w swe progi ludzi niesamodzielnymi, niedołączonymi, niepotrafiących zadbać o siebie, powinny – jak sugeruje Janina Wyczesany – kierować się zasadą, która brzmi: „najwyższą wartością jest człowiek” (Wyczesany 1998: 145). Mając to na względzie, należy zabezpieczyć człowiekowi w domu pomocy społecznej godność, intymność, rozwój osobowości, wolny wybór, poczucie bezpieczeństwa. Domy pomocy społecznej mają zapewniać nie tylko opiekę, ale i rozwój osobowości pensjonariuszy. Rehabilitacja w aspekcie medycznym, psychologicznym i społecznym prowadzi do niezależności i rozwoju ich osobowości. Ponieważ w domach tych mieszkają osoby o różnym stanie zdrowia, różnych upodobaniach i zainteresowaniach, to też zakres i poziom świadczonych usług powinien być dostosowany do zindywidualizowanych potrzeb mieszkańców, a ponadto powinien stwarzać warunki życia domowego, godnego i w miarę możliwości zapewnić zachowanie własnego stylu życia. Domy te są zobligowane zaspokajać nie tylko potrzeby egzystencjalne, ale także umożliwić rozwój psychofizyczny mieszkańców (Piekut-Brodzka 1993: 18–21). Są więc zobowiązane do zapewnienia: po pierwsze, w zakresie potrzeb bytowych – miejsca zamieszkania, wyposażenia tego miejsca w niezbędne sprzęty i konfekcję, wyżywienia, w tym dietetycznego; po drugie, w zakresie potrzeb zdrowotnych – opieki lekarskiej i pielęgnacyjnej; po trzecie, w zakresie rozwoju – zabiegów usprawniających, nauki, terapii zajęciowej,

¹ Taki stan rzeczy jest konsekwencją niedostosowania systemu pomocy społecznej do realiów życia społecznego i świadectwem jego niewydolności. Jak podkreśla Wielisława Warzywoda-Kruszyńska, transformacji ustrojowej i wprowadzeniu gospodarki rynkowej w Polsce nie towarzyszył konsekwentnie realizowany program przekształceń w zakresie polityki społecznej. Autorka wyraźnie wskazuje, iż zmiany dokonujące się w sektorze społecznym były przypadkowe i chaotyczne. A ich celem było reagowanie na doraźne sytuacje, a nie konstruowanie spójnego systemu bezpieczeństwa społecznego (Warzywoda-Kruszyńska 2003: 7).

dostępu do kultury, oświaty, rekreacji; po czwarte, spokoju i bezpieczeństwa.

Umieszczenie w DPS wiąże się jednak nieodłącznie z działalnością instytucji zmierzającą ku redukcji potrzeb psychospołecznych podopiecznych (Goffman 1975; Goffman 2011). Oznacza to, że mieszkańiec takiej instytucji posiada ograniczony dostęp do określonych zasobów i dóbr materialnych oraz duchowych, a te sfery egzystencji jednostki, w których może ona realizować swoje potrzeby, są bardzo często silnie zdeterminowane i zależne od zewnętrznych, niezależnych od niej sił. Dotyczy to także osób niepełnosprawnych intelektualnie, choć w sposób i w zakresie dostosowanym do ich potrzeb oraz możliwości. Tym bardziej, że ze względu na specyfikę psychiczną, umysłową, a także fizyczną i społeczną, osoby niepełnosprawne intelektualnie mają określone, często wysoce zindywidualizowane potrzeby, podobnie jak i sposoby ich zaspokajania (Zakrzewska-Manterys 2010; Janiszewska-Nieścioruk and Maciarz 2006; Kowalik 1989). Jednocześnie trudno byłoby oczekiwać, że są to potrzeby w każdym aspekcie różne od tych, jakie posiadamy wszyscy, bez względu na to czy jesteśmy zupełnie zdrowi umysłowo i fizycznie, czy też dotknięci jakimś uszczerbkiem bądź defektem. Bowiem to nie sam fakt bycia sprawnym, czy też nie, ale przede wszystkim sposób i charakter zaspokajania potrzeb dostarcza podstaw do dokonywania rozróżnień między ludźmi w pełni sprawnymi i niepełnosprawnymi, zarówno fizycznie jak i intelektualnie (por. Goffman 1975: 151). Podstawowe znaczenie ma w tym kontekście jakość stosunków interpersonalnych między personelem a klientami, a także wewnątrz środowiska pracowniczego

(por. Krzyszkowski 2003: 45). Nie mniejszą wagę będzie tutaj miało osobiste zaangażowanie oraz chęć pracy i współdziałania z podopiecznymi. To jak przedstawiciele służb społecznych są zaangażowani w działania pomocowe, musi uwzględniać ich wiedzę w zakresie planowania i podejmowania decyzji, czy poszanowania dla drugiego człowieka (Krzyszkowski 1997: 39). Wszystkie te działania i zabiegi, powinny być podejmowane w celu upodmiotowienia osób przebywających w domach pomocy społecznej. Z tego względu praktyczna realizacja zadań pomocowych zależeć będzie od działań osób zatrudnionych w placówce, przede wszystkim tego, jak traktują i jak postrzegają podopiecznych oraz swoją rolę jako opiekunów tychże osób.

Inspiracje teoretyczne i podstawy metodologiczne badań

Mariusz Granosik pisze w swojej książce poświęconej działalności pracowników socjalnych: „część działań podejmowanych przez pracowników socjalnych ma za swój cel nie tyle rozwiązanie konkretnego problemu klienta, ile rozwijanie samoświadomości zawodowej, a nawet profesji jako takiej. W tym obszarze działań długofalowych, których cykl może nawet obejmować całą zawodową karierę pracownika, lokuje się praca nad sobą i własną rolą zawodową” (2006: 153). Następnie ten sam autor dodaje „teoretyczna refleksja znacznie wykraczająca poza ramy codziennych czynności zawodowych, stanowi w pewnym sensie metapracę, pracę nad pracą” (Granosik 2006: 154). Przytoczone słowa oznaczają, iż zakres działań pracownika wykonującego zadania wspomagające inne osoby wykracza daleko poza codzienne czynności i dotyczy permanentnego

kształtowania i rekonstruowania na poziomie jaźni pracownika, jego roli zawodowej i poczucia tego, że jest się pełnoprawnym członkiem personelu. Jest to proces inspirowany w znacznym stopniu przez innych, zwykle starszych stażem pracowników, ale także oparty na indywidualnych obserwacjach samego siebie (por. Granosik 2006: 174)². Przy czym wydaje się on być szczególnie trudny i wymagający, gdy partnerem interakcji jest osoba niepełnosprawna intelektualnie, posiadająca wysoce zindywidualizowane potrzeby, a jednocześnie, z którą kontakt oraz, szerzej rzecz ujmując, charakter wzajemnych relacji wymaga każdorazowo wypracowania określonych i specyficznych dla danego przypadku sposobów porozumiewania się (Wyczesany 1998; por. Zakrzewską-Manterys 1997). W takiej sytuacji dotychczasowe standardy komunikowania się, znane z szeregu zwykłych sytuacji życia codziennego, przestają być wykładnią umożliwiającą sprawne i w znacznej mierze bezproblemowe odczytywanie gestów, sygnałów i znaków wysyłanych przez partnera interakcji, jakim jest człowiek niepełnosprawny (zob. Kościelska 1995). Owa specyfika porozumiewania się w połączeniu z trudami pracy opiekuńczej, powoduje, że pracownik zatrudniony w domu pomocy dla osób upośledzonych umysłowo musi zmagać się z problemami, które wymagają szczególnego zaangażowa-

nia, a jednocześnie powodują ciągle napięcia i emocjonalne rozterki (zob. Turner, Stets 2009: 120–121). Sprawiają one również, że aby stać się osobą w pełni kompetentną w pracy z niepełnosprawnymi intelektualnie mieszkańcami domu pomocy, trzeba przejść całą, skomplikowaną i wymagającą cierpliwości proces poznawania podopiecznych, ale także własnych możliwości i ograniczeń.

W związku z tym jednym z kluczowych aspektów prowadzonych przeze mnie badań uczyniłem charakterystykę pracy osób zatrudnionych w domu pomocy społecznej dla niepełnosprawnych intelektualnie. Aby wyjaśnić specyfikę działań podejmowanych przez personel oraz zrekonstruować mechanizmy, na jakich opiera się realizacja zadań oraz obowiązków związanych z obsługą mieszkańców placówki, podstawą teoretyczną prowadzonych badań uczyniłem koncepcję symbolicznego interakcjonizmu. Chciałem w ten sposób uchwycić sposób konstruowania oraz postrzegania rzeczywistości społecznej przez jej bezpośrednich uczestników, a więc pracowników domu pomocy. Dzięki wskazanemu podejściu teoretycznemu można spojrzeć z perspektywy relacji, jakie zachodzą między przedstawicielami placówki opiekuńczej. Większość aspektów świata społecznego jest bowiem „uzgadniana” w toku interakcji. Tym samym uznajemy, że rzeczywistość jest kreowana i negocjowana w trakcie aktywności ludzi (Blumer 2007; Blumer 1975: 71; Mead 1975: 240–247).

Analiza i interpretacja materiału empirycznego prowadzona była zgodnie z zasadami metodologii teorii ugruntowanej (Glaser, Strauss 1967; Glaser 1978; Strauss and Corbin 1990). W jej ramach użyte techniki badawcze to obserwacja uczestnicząca

² W artykule nie piszę o konkretnej grupie pracowników, nie podejmuję też kwestii zawodowych, a pojęcie profesjonalizmu (o którym będzie mowa dalej) odnoszę do określonych działań interakcyjnych oraz sposobów postrzegania otaczającej rzeczywistości (w przeciwieństwie do pracy M. Granosika, który prezentuje konkretną grupę zawodową – pracowników socjalnych – ja przedstawiam grupę pracowników ośrodka opiekuńczego dla osób upośledzonych umysłowo). To zdecydowanie zmienia sens omawianych w tym miejscu procesów i wymaga odrębnego potraktowania. Niemniej jednak możliwe są pewne porównania a miejscami paralele pomiędzy moimi opisami a tymi, które zawarte są w pracy Mariusza Granosika pt. *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.

jawna, przeprowadzona wśród niepełnosprawnych intelektualnie mieszkańców domów pomocy społecznej, a także wywiad swobodny małoukierunkowany oraz analiza dokumentów. Dane zostały zgromadzone podczas pobytu badacza w trzech domach pomocy społecznej przeznaczonych dla osób upośledzonych umysłowo na terenie województwa łódzkiego, w których przebywałem cyklicznie, średnio dwa dni w ciągu każdego tygodnia w okresie jednego roku. Wykorzystane w artykule materiały pochodzą z badań przeprowadzonych na poczet pracy doktorskiej opublikowanej w formie książki pt. „Życ i pracować w domu pomocy społecznej dla osób upośledzonych umysłowo” (Niedbalski 2013).

Zastosowanie wskazanej metody i technik badawczych pozwoliło na odzwierciedlenie procesualnego charakteru rzeczywistości, a także umożliwiło całościowe ujęcie przedmiotu badań. Nie bez znaczenia w kontekście prowadzonych badań był także fakt, iż użyta metoda i techniki badawcze dają sposobność wglądu w badaną problematykę widzianą oczami badanych osób (Hirschfeld i in. 2005: 252). Jest to istotne, gdyż u podstaw założeń badawczych leżała chęć poznania subtelnych niuansów i dotarcie do subiektywnych sposobów postrzegania otaczającej rzeczywistości przez aktorów społecznych, a w konsekwencji próba rozumienia i interpretacji nadawanych przez nich znaczeń otaczającej rzeczywistości (Rubin, Rubin 1997: 205).

Wsparciem w analizie danych było specjalistyczne oprogramowanie komputerowe – CAQDAS – *Computer Assisted/Aided Qualitative Data Analysis Software*. Praca na poziomie analityczno-koncepcyjnym została wykonana przy zastosowaniu programu

NVivo (Niedbalski, Ślęzak 2012: 141). Wykorzystując zaimplementowane w programie funkcje, udało się wykonać analizę danych w sposób, który odpowiadał wymaganiom stawianym przez procedury zastosowanych metod badawczych. Wykorzystane oprogramowanie dawało także możliwość ciągłej modyfikacji wszystkich elementów projektu w miarę pojawiania się nowych informacji. Dzięki temu możliwe było swobodne podążanie za danymi, zaś wygenerowane na ich podstawie kody mogły zostać szybko zmienione, jeśli nie oddawały one w wystarczającym stopniu aktualnej zawartości zgromadzonych materiałów (Bringer, Johnston, Brackenridge 2004; 2006). Ponadto program NVivo umożliwił utworzenie uporządkowanej struktury kodów, a więc drzewa kategorii, w którym można było dokonywać określonych modyfikacji. Poza odwzorowaniem struktury kodów w formie drzewa kategorii można w programie NVivo posłużyć się opcją tworzenia relacji pomiędzy kategoriami. Używając tej funkcji, udało się wskazać rodzaj relacji oraz to, czy były one jedno- czy dwukierunkowe lub po prostu ustalić sam fakt ich istnienia. Program komputerowy, który służył do analizy danych, posiadał również specjalne funkcje umożliwiające „sprawdzenie” hipotez poprzez skanowanie treści wywiadów. Używane oprogramowanie było przydatne do udoskonalania koncepcji teoretycznych, a także tworzenia i „ugruntowywania” wyłanianych hipotez.

Wprowadzanie nowego pracownika

Proces stawania się pracownikiem domu pomocy rozpoczyna inicjacja, której kluczowym elementem jest nawiązanie pierwszych relacji z mieszkańca-

mi i personelem domu pomocy oraz towarzyszące temu wrażenia. Wprowadzenie nowicjusza do pracy odbywa się poprzez doświadczenie i obserwację sytuacji, z jakimi spotykać się może pracownik wykonujący określone czynności należące do jego obowiązków zawodowych³. Nowy pracownik staje przed wyzwaniem natury psychospołecznej i instrumentalnej. Te pierwsze dotyczą sfery emocji i łączą się bezpośrednio z pracą nad sobą, w zakresie której wchodzi „walka” ze stereotypami, uprzedzeniami w stosunku do osób niepełnosprawnych, ale także strachem, obawą przed kontaktem z podopiecznymi oraz własnymi ograniczeniami etycznymi i estetycznymi barierami⁴. Drugi rodzaj wyzwań to te, które wiążą się z technicznymi aspektami pracy i odnoszą się do zakresu zadań i wykonywanych obowiązków.

Zarówno poziom *psychoemocjonalny* jak i *instrumentalny* jest wyznacznikiem umiejętności pracownika, poddawanych ocenie przez środowisko współpracowników. Jednocześnie członkowie personelu są dla nowego pracownika źródłem wiedzy i informacji na temat tych dwóch typów pracy. To na ich przykładzie, a więc bezpośredniej obserwacji oraz udzielanym wprost nowemu pracownikowi wskazówkom budowany jest potencjał „profesjonalisty od pomagania”.

³ W badaniach koncentruję się przede wszystkim na tych grupach pracowników, którzy ze względu na zakres swoich obowiązków są zmuszeni do bezpośrednich kontaktów z osobami niepełnosprawnymi.

⁴ Pisząc o estetycznych barierach, nawiązuję do redefiniowania pojęć (m.in. piękna) oraz przezwyciężenia przez nowego członka personelu niechęci do kontaktu z osobami upośledzonymi, która jest wynikiem ich specyficznego wyglądu i zachowania (spowodowanych zniekształceniami ciała, fizycznymi dysfunkcjami itd.).

Pracownik-nowicjusz wchodzi do świata, którego zasady i reguły musi poznać, aby móc „przeżyć”, a tym samym skutecznie wykonywać powierzone mu zadania. Pomocne w tym zakresie są wskazówki innych pracowników, którzy wchodzi w rolę „mentora” i nauczyciela. Pierwszą osobą z personelu, uczestniczącą w „nauce” nowicjusza jest dyrektor placówki, podejmujący pracownika i wyjaśniający mu główne zasady działania ośrodka oraz podstawowy zakres obowiązków, jaki ma do wykonywania na danym stanowisku. Bliższych informacji udziela nowicjuszowi bezpośredni przełożony (przeważnie kierownik działu), który przydziela też dokładne zadania i wprowadza nowicjusza do zespołu (por. Konecki 1992). Bezpośredni przełożony bądź pracownik wyznaczony przez niego prowadzi okresowy nadzór nad działaniami nowicjusza. Często zdarza się, że osobami pomagającymi nowemu pracownikowi są najbardziej doświadczeni członkowie personelu, wykonujący podobne zadania, co nowoprzyjęta osoba. Z drugiej strony, pomimo udzielanej nowicjuszowi pomocy ze strony innych pracowników, ma on poczucie dezorientacji i braku kontroli nad sytuacją. Świadczą o tym wypowiedzi nowych bądź niedawno zatrudnionych pracowników.

Czuje się zagubiona i nie wiem, co mam robić (...) boję się (...) jest tutaj Pani Janina i ona mi pomaga, ale jest zajęta i sama muszę sobie jakoś radzić. Jak zaczęłam pracę to na początku czułam się trochę nieswojo (...) nie bałam się tak bardzo, ale no czułam się zdenerwowana, jednak to nowe środowisko było. (...) Dużo mi w tym czasie pomogła Pani Janina, która pokazała mi, co powinnam robić i czego spodziewać się po mieszkańcach, ale tak generalnie

to wszyscy byli dla mnie mili i starali się pomagać.
[P93C/K/OP]⁵

Nowy pracownik jest także oceniany przez pozostałych pracowników, z którymi wspólnie wykonuje określone czynności i zadania. Przeważnie jednak nie jest to krytyka, lecz dawanie mu wskazówek w celu uwrażliwienia nowicjusza na dane sytuacji i okoliczności. W ten sposób personel stara się pokazać nowicjuszowi, jak należy postępować i stara się go chronić przed psychicznymi i emocjonalnymi konsekwencjami negatywnych wydarzeń. Nowy pracownik poddawany jest także określonym sprawdzianom, dotyczącym działań *instrumentalnych*, jak i również *psychospołecznych*, testujących jego wytrzymałość psychiczną i emocjonalną. Odbywa się to poprzez jego kierowanie do wykonywania określonych zadań (karmienia, mycia itp.) przy tak zwanych „trudnych” podopiecznych⁶.

No były takie sytuacje, w których potrzebowałam pomocy yyy to znaczy nawet umożliwiła, jak sobie myślę teraz, pracę w ośrodku, bo dużo uwagi mi po-

⁵ Zastosowane przy opisie wywiadów skróty oznaczają: [P-personel/nr (np. 93) – numer porządkowy wywiadu/K – kobieta/OP – opiekunka, KUCH – kucharka, TER – terapeutka, KIER – kierowniczką, PIEL – pielęgniarka, PSYCH – psycholog, PRADM – pracownika administracji]

⁶ Warto nadmienić, że są to sprawdziany nieformalne, opierające się głównie na samokontroli (której elementem jest samodzielna autoewaluacja) oraz obserwacjach czynionych przez współpracowników. Jest to także swego rodzaju *quasi-selekcja* pracowników. W placówce opiekuńczej nie ma rozbudowanego systemu rekrutacji, który miałby służyć sprawdzaniu predyspozycji osoby przed jej zatrudnieniem. Jedynie formalne sprawdzenie dokumentów oraz ewentualnie życiorysu (choć często są to osoby rozpoczynające swoją pierwszą pracę, które nie mają żadnego doświadczenia) może świadczyć o „kadłubowej” selekcji. W efekcie, selekcja taka dokonuje się poprzez praktykę, a audytorem jest tu w dużej mierze sam pracownik. Zazwyczaj to sam nowy pracownik musi określić, czy będzie w stanie wykonywać swoje obowiązki, czy też nie zdecyduje się na podjęcie zatrudnienia w ośrodku opiekuńczym.

święciłam, żeby wiedziało, co i jak robić powinnam. A muszę powiedzieć, że szkołę życia na początku przeżyłam i na konfrontację z mieszkańcami specjalnie mnie wysyłano, żeby się podszkoliła i więcej potrafiła. [P91C/K/KUCH]

W ten sposób ocenia się reakcje pracownika, jego sprawność działania oraz sposób rozwiązywania zaistniałych problemów, ale także umiejętność wychodzenia z sytuacji trudnych i neutralizowania bądź naprawiania ewentualnych, popełnianych przez pracownika błędów. Zdarza się jednak, że pracownik sam nie jest w stanie poradzić sobie z daną sytuacją i okolicznościami, które na danym etapie jego adaptacji w miejscu pracy mogą go przerastać. Dlatego poszukuje wsparcia u innych pracowników. Jednocześnie część przedstawicieli personelu w sposób niejako naturalny zostaje włączona w proces naprawy skutków błędu pracownika.

Są bardzo mili tutaj pracownicy, od razu pomagają, pytają się czy wszystko wiem. Wiadomo ja na początku to nie mogę wszystkiego wiedzieć, więc jak coś to sama się pytam. Jak gdzie położyć, jak się zachować? A tak to moje doświadczenia tutaj to są małe. I jak mi coś nie wyjdzie to mi też pomagają i mówią jak ma być to czy tamto następnym razem zrobione. [P54A-/K/TER]

No i pojawił się problem, kiedy Ania [nowy pracownik – przyp. JN] chciała Marysię [mieszkanca DPS – przyp. JN] nakarmić. No chciała dobrze, ale nie zapytała się, jak to ma zrobić. Bo nasza Marysia to ona ma takie swoje przyzwyczajenia i nie tylko, że ma swoją łyżeczką i talerzyk, ale ją karmić może tylko

Ala [mieszkanca DPS – przyp. JN], bo inaczej to się nie da nakarmić. No tak już jest i my się tego trzymamy, bo jak coś będzie nie tak, to Marysia zaraz nam problemy robi, krzyczy, złości się, jest agresywna (...). [P72A/K/OP]

Z jednej strony poprzez pomoc udzielaną nowicjuszowi ujawnia się pozytywny stosunek personelu do nowego pracownika, co sprzyja wytwarzaniu się więzi wewnątrzśrodowiskowych, z drugiej strony to, jak radzi sobie nowicjusz kreuje określony sposób postrzegania jego osoby przez innych. Ponadto, błędy w pracy i problemy z podopiecznymi są istotnym elementem budowania relacji z mieszkańcami. Nabywanie statusu pracownika i konstruowanie jego roli zawodowej odbywa się bowiem przy udziale podopiecznych, pośrednio ów status legitymizujących. Reakcje i zachowania mieszkańców są wskaźnikiem skuteczności działań nowicjusza oraz źródłem budowania opinii o pracowniku. W następstwie pomyślnego przejścia okresu inicjacji, pracownik staje się „profesjonalistą” w zakresie swoich obowiązków i pełnionych funkcji, czyli zyskuje status nadany mu przez innych pracowników i mieszkańców, który staje się elementem jego własnej tożsamości.

Nabywanie umiejętności przystosowawczych

W toku nabywania doświadczenia zawodowego pracownik uczy się określonych umiejętności przystosowawczych, umożliwiających mu wypracowanie i utrzymanie *właściwego stosunku do pracy*⁷,

⁷ *Właściwy stosunek do pracy* oznacza przyswojenie takich umiejętności, które pozwolą pracownikowi na przewyższe-

własnej roli zawodowej oraz okoliczności, jakie na bieżąco kształtują realia pracy w domu pomocy. Takie umiejętności na poziomie postrzegania sytuacji pracy przez nowicjusza przybierają postać *racjonalizacji i neutralizacji*. Te pierwsze dotyczą okoliczności, w których pracownik stara się znaleźć wytłumaczenie oraz usprawiedliwienie dla działań swoich bądź innych osób, nawet, jeśli nie są one zgodne ze znanymi mu faktami. Przez neutralizację rozumiem w tym kontekście umniejszanie wagi i znaczenia zdarzeń oraz sytuacji z udziałem pracownika, współpracowników oraz niepełnosprawnych intelektualnie podopiecznych, co w efekcie ma umożliwić usprawiedliwienie działań członka personelu (Sykes and Matz 1979: 497–504).

Działania racjonalizacyjne oraz neutralizacyjne można uporządkować według kilku głównych kategorii, będących *de facto* określonymi rodzajami strategii pracy, jakie internalizuje nowicjusz w procesie socjalizacji zawodowej.

Strategią, która pomaga pracownikom radzić sobie z trudnościami zawodowymi, przede wszystkim zaś pozwala skutecznie przeciwdziałać negatywnym zachowaniom i działaniom podopiecznymi, jest tak zwany *luźny styl pracy*. Jest to podejmowanie prób umniejszania negatywnych skutków określonych sytuacji z udziałem mieszkańców, poprzez wykorzystanie humoru i żartu, a także metody *nie wstuchiwanie się* i metody *ulotnej pamięci*. Poniżej prezentuję fragmenty wypowiedzi członków personelu potwierdzające stosowanie wskazanych metod i strategii.

nie własnych słabości, poczucia niepewności oraz zwątpienia we własne siły i sens podejmowanych działań.

Po pierwsze, jest to humor wśród pracowników:

(...) żeby tu pracować, trzeba mieć dobry humor, a ten będzie, jeśli będziemy rozweselać innych i samym nam będzie lżej. [P74B/K/OP]

Śmiech to zdrowie, a tak na serio, to no trzeba sobie trochę pozartować, żeby rozluźnić atmosferę. Albo przyjmiesz coś na zasadzie żartu, albo będzie niepotrzebny stres i nerwy. [P53A/K/KIER]

Po drugie, to metoda *nie wsłuchiwania się* w niemile słowa kierowane pod adresem pracownika (często są to wulgaryzmy mieszkańców):

(...) a bo to raz mi tak powiedział. Jak nie przeklnie, to wrzaśnie (...) uwagę mu zwrócę, ale to pomoże? Jak będzie miał nie taki humor, to przyjdzie i to samo powie, a jak coś będzie chciał ooo to wtedy „moja Mariolko kochana” (...). [P80B/K/OP]

Po trzecie, to tak zwana *ulotna pamięć*, to kolejna metoda, pomagająca personelowi radzić sobie z trudnymi i przykrymi doświadczeniami, których sprawcami są niepełnosprawni mieszkańcy domu pomocy społecznej:

A nawet już nie pamiętam yyy to znaczy staram się zapomnieć. Był taki przypadek, że jak wychodziłam z windy to cios dostałam między oczy. No byłam w niewłaściwym miejscu o niewłaściwym czasie. (...) otrząsnęłam się i dalej trzeba było robić to, co robiłam. [P57A/K/OP]

Z powyższą strategią koresponduje kolejna metoda służąca utrzymaniu dystansu do własnej

roli zawodowej wypracowywana przez personel i zinternalizowana przez nowych pracowników. Metodą tą jest *powściągliwość w wyrażaniu się na temat podopiecznych w ich obecności*. Personel domu pomocy stara się z jednej strony przewyciężyć przyniesioną z zewnątrz – często silnie zakorzonioną i opartą na stereotypach – potoczną wiedzę, a także potoczny język używany do opisanie niepełnosprawnych. Z drugiej zaś strony, strategia ta polega na *pilnowaniu języka* w obecności podopiecznych i dotyczy sposobu wypowiadania o mieszkańcach oraz *de facto* postrzegania ich przez personel DPS.

Czasem trzeba ugryźć się w język. Niby one nie słyszą, ale to nieprawda, bo one są spostrzegawcze i głównie usłyszą to, czego usłyszeć nie powinny. Ja zawsze staram się o tym nie zapominać i być czujną. [P57A/K/OP]

Inną jeszcze metodą (strategią) jest *koncentracja na obowiązkach* pracownika połączona z ideą *odpowiedzialności pracy*.

Kiedyś, jak tutaj zaczęłam pracować, to było inaczej. Wszystko było dla mnie takie inne i obce w sumie. Nie miałam większego pojęcia, jak tutaj jest. Dużo rzeczy mnie zaskakiwało i trochę przerażało. Większość rzeczy brałam tak do siebie. Na wszystko reagowałam tak osobiście. Ale nauczyłam się, że tak się nie da, bo za szybko się wypalę. Teraz patrzę na to, co tutaj robię, jak na pracę. Ale wiem, że to są ludzie, a nie fabryka czy linia montażowa i staram się podchodzić do nich jak do człowieka. Pamiętać o tym. Ale sama też jestem człowiekiem i muszę sobie z tym jakoś radzić. [P92C/K/PIEL]

Powyższa strategia opiera się na założeniu, że należy nie tylko oddzielić pracę od życia prywatnego, ale też uwagę skupiać na wykonywaniu określonych obowiązków a przy tym zdystansowaniu się do wykonywanych czynności i zadań, jakie każdy z pracowników realizuje w pracy zawodowej. W praktyce, oddzielenie życia zawodowego od prywatnego, to postulat, który trudno jest zrealizować (zob. Granosik 2006). Dzieje się tak, ponieważ szereg różnych wymiarów codziennej egzystencji pracownika przeplata się, wzajemnie i bezpośrednio na siebie wpływając. *Przenikanie* życia prywatnego z zawodowym dotyczy charakteru *przenoszenia* pracy zawodowej na grunt prywatny.

Ja kiedyś zabrałam mieszankę do domu. Kilka razy. I mi się wydaje że dziewczyny były bardzo zadowolone. Na wycieczki do mnie przychodziły, bo ja mieszkam o tutaj na skrót, to tą drogą z 5 kilometrów będzie. No to często przychodziły do mnie. [P61A/K/OP]

Moje dzieci tutaj przyjeżdżają, dziewczynki znają moje dzieci. Reagowały na początku dość gwałtownie na to jak któraś z dziewczynką mówiła do mnie „mamo”. Córka nie umiała sobie wtedy jeszcze tego wszystkiego poukładać i zawsze powalał mnie pytaniem, „dlaczego, przecież to ja jestem twoją córką, a ona mówi do ciebie mamo?”. Ale teraz już ma 15 lat, więc to też już jest teraz inny punkt widzenia. Ale moje dzieci nie boją się tu przyjeżdżać. Mają świetny kontakt z dziewczynkami. No nie dalej jak w sobotę tutaj byli ze mną i zaraz pojawiła się Ela, Żaneta i cała reszta i razem świetnie się bawili przy komputerach. [P58A/K/PSYCH]

Przenikanie się życia prywatnego i zawodowego dotyczy zarówno sfery emocjonalnej, ale odnosi się także do angażowania osobistego czasu, czy prywatnych środków materialnych w zakresie realizacji roli zawodowej.

Już się znamy na tyle, że jak dzwonię, to nie odmówił nam nigdy. Ja też wtedy przyjeżdżam, ale nie ukrywam, że to się odbywa kosztem mojego czasu, jak to jest sobota czy niedziela. Potem ja mam dyskomfort, bo kradnę czas moim dzieciom. [P58A/K/PSYCH]

I daję wtedy na przykład kawę, cukru nie, bo nie słodzę. Ale to nie jest nagminne. Była na przykład sytuacja, że przychodzi dziewczyna i mówi, że chce jej się spać i napiłaby się kawy, a nie ma. No to jej dam. Ja zdaję sobie sprawę, że nie można ich przyzwyczajać do tego. Każdy się przyzwyczaja, także. [P68A/K/PRADM]

Najdotkliwszym i uciążliwym psychicznie jest jednak aspekt afektywnego zaangażowania pracownika i przenoszenia emocji pomiędzy życie zawodowe i rodzinne. Można wysunąć hipotezę, iż występuje zjawisko gradacji zaangażowania prywatnych zasobów pracownik w funkcjonowanie instytucji opiekuńczej. Inaczej mówiąc, jest to gradacja stopnia przenikania roli zawodowej pracownika DPS w rzeczywistości pozainstytucjonalnej i w życiu prywatnym pracownika. Poświęcanie prywatnego czasu zubaża możliwość realizacji zadań z życia prywatnego. Stąd zaangażowanie czasu i środków jest widoczne przede wszystkim wśród pracowników młodych (bez zobowiązań rodzinnych) oraz starszych, którzy także nie muszą już angażować się bardzo aktywnie w życiu prywatnym. Mniej czasu

i środków poświęcają na pracę ponadwymiarową pracownicy posiadający rodziny oraz realizujący się w innych pozainstytucjonalnych sferach życia, jeśli te kolidują, bądź pozostają w sprzeczności ze sferą życia prywatnego członka personelu.

Konstruowanie roli i redefiniowanie tożsamości

Często podkreśla się, że najtrudniejszym i przełomowym momentem pracy w DPS, są wydarzenia dramatyczne z udziałem podopiecznego. Może to być atak czy napaść osoby upośledzonej na pracownika, ale także ciężka choroba mieszkańca, zwłaszcza, gdy był on znaczącym dla samego pracownika. Kolejne wydarzenia o zbliżonym charakterze mają już zazwyczaj łagodniejszy przebieg, z dwóch powodów. Po pierwsze pracownik *uczy się*, że nie należy wiązać z osobą podopiecznego silnych emocji i uczuć, a po drugie, każde kolejne zdarzenie osłabia poziom odczuwanych emocji – choć jak podkreślają pracownicy, nie ma sytuacji rutynowych, zwłaszcza w pracy z niepełnosprawnymi intelektualnie i w kontekście zdarzeń o silnym ładunku emocjonalnym.

Tyle jest historii ilu mieszkańców tutaj mamy. Są takie, które każdego chyba człowieka mogą w sercu zakłócić i do łez doprowadzić. Niektórych trudno się słucha i trudno w nie nawet uwierzyć, ale to są historie prawdziwe [wdech – przyp. JN] niestety. [P78B/K/OP]

Kumulowanie doświadczeń przez pracownika prowadzi w konsekwencji do redefiniowania jego roli zawodowej oraz stopniowego wypracowywania umiejętności przystosowawczych (między innymi

opisywanych wcześniej neutralizacji i racjonalizacji). Proces ten może przebiegać w sposób bardziej gwałtowny i dotyczyć sytuacji wyjątkowych, które zmieniają stosunek pracownika do siebie i własnej pracy. Owe zdarzenia mogą wywołać w swym następstwie istotne przemiany psychiczne, poznawcze i percepcyjne. Z jednej strony mamy więc do czynienia z sytuacjami, które mogą się okazać *punktem zwrotnym* dla pracownika-nowicjusza i przyczynić się do natychmiastowej a nierzadko gruntownej przemiany w sposobie myślenia i traktowania siebie jak i podopiecznych. Z drugiej natomiast strony taka przemiana może mieć charakter powolny i stopniowy.

Ja już sporo lat pracuję i nie jedno widziałam. (...) Było u nas już wiele osób [kandydatów, stażystów – przyp. JN] co długo miejsca nie zagrzali. A bo to pan wie, yyy albo po prostu tracili chęć jak to wszystko widzieli albo się z miejsca przestraszyli. [P78B/K/OP]

Przy czym ścieżka *ewolucyjna*, ani też *rewolucyjna* nie występują w przypadku pracowników DPS w czystej formie, lecz są typami idealnymi. Zazwyczaj obie ścieżki przeplatają się w biografii zawodowej większości pracowników, choć ich układ jest sprawą indywidualną, tak jak przebieg doświadczeń, których nie da się ułożyć w jeden powtarzający się schemat. Nie oznacza to przypadkowości ani nie eliminuje zupełnie możliwości podania pewnych, występujących w niemalże każdej biografii pracowniczej powtarzających się prawidłowości. Początkowa faza zatrudnienia nowicjusza jest okresem decydującym o pozostaniu bądź rezygnacji z pracy w DPS. To sytuacja dla wielu osób niezwykle trudna, łącząca się z nierzadko silnym ładunkiem emocjonalnym. Późniejsze

etapy mają zazwyczaj bardziej łagodny, ewolucyjny charakter. W każdym jednak momencie, zająć mogą okoliczności nagle, diametralnie zmieniające postawę pracownika i jego sposób postrzegania własnej roli zawodowej oraz relacji z mieszkańcami, tak, że jednocześnie w miarę upływu czasu, rośnie znaczenie przemian *ewolucyjnych* a maleje *rewolucyjnych*. Jest to między innymi związane z poszerzającym się repertuarem technik i strategii przystosowawczych, a przede wszystkim systemem racjonalizacji oraz neutralizacji wypracowanych i zinternalizowanych przez nowego pracownika DPS. Podobne spostrzeżenia w swoich analizach sytuacji pracy personelu pomocowego przytacza Mariusz Granosik (2006: 169), który pisze, że „przekształcenie interpretacji własnej roli zawodowej nie zawsze jest procesem ewolucyjnym i może mieć znacznie krótszy przebieg. (...) Silne biograficzne doświadczenia wyzwalają w pracowniku impuls kreatywnej przemiany, zaznaczają punkt zwrotny, dają początek innego rozumienia istoty pracy”.

W procesie konstruowania tożsamości pracownika i kształtowania jego roli zawodowej, istotne znaczenie posiada *zadowolenie z wykonywanych czynności*. W warunkach zatrudnienia w DPS źródłem *zadowolenia z pracy* nie jest rozwój kariery zawodowej⁸, ponieważ ta w większości przypadków bardzo ograniczona⁹. Źródłem zadowolenia nie są także

spektakularne i szybkie sukcesy w pracy z podopiecznymi, ponieważ osoba niepełnosprawna intelektualnie, wymaga specjalnego traktowania i cierpliwości, a jej osiągnięcia są zazwyczaj powolne i dość odległe w czasie. Źródłem satysfakcji z pracy jest natomiast sfera relacji interpersonalnych ze współpracownikami, przełożonymi oraz mieszkańcami placówki.

No i nie wiem, myślę, że osoby niepełnosprawne mimo tego, że jednak są w pewnym stopniu chore, w pewnym stopniu inne, ale dają jakąś radość, przynajmniej mnie. Lubię tutaj po prostu pracować [podniesiony głos – przyp. JN]. Dają mi pewną satysfakcję. Są bardzo wdzięczne, jeśli im się daje ileś z siebie, one potrafią odwzajemnić się tym samym a nawet bardziej, także, myślę, no yyy jestem zadowolona z tej pracy z obcowania w ogóle z takimi osobami. [P72A/K/OP]

Sposobem podtrzymywania własnego „ja” zawodowego, jest przyjęcie perspektywy interakcji rodzic – dziecko, co stanowi istotny składnik relacji interpersonalnych pomiędzy personelem i podopiecznymi, pozwalających osiągnąć *stan zadowolenia z pracy*. Dzieje się tak, ponieważ przyjęcie w niejako naturalny sposób roli „rodzica”, a przede wszystkim przypisanie roli „dziecka” podopiecznym sprzyja traktowaniu wszelkich prostych i niewymagających szczególnych zdolności czynności, jako osiągnięć zarówno mieszkańca, jak i samego pracownika.

Czasami są takie dni, kiedy człowiek ma dość, ale to mija i staram się żeby sprawy pracy nie przenosić potem na życie takie prywatne i tak samo sprawy prywatnych nie przenosić tutaj. Staram się, pracuję nad tym. Dobrze, że ogóle taka praca jest i cieszę

⁸ Pojęcia kariery używam w rozumieniu osiągnięć zawodowych, zdobywania wyższych stanowisk w hierarchii oraz otrzymywania kolejnych bardziej odpowiedzialnych funkcji.

⁹ W domu pomocy społecznej nie ma rozbudowanej struktury hierarchicznej, a specjalizacja poszczególnych grup zawodowych, składających się na środowisko pracowników instytucji opiekuńczej sprawia, że ścieżka kariery często ogranicza się do uzyskiwana stopni profesjonalnych kwalifikacji w obrębie danej grupy.

się, że trafiłam do pracy właśnie z osobami niepełnosprawnymi, bo to jednak daje dużo zadowolenia, choć jak mówię są nieraz sytuacje, bo to jest praca obciążająca fizycznie i psychicznie, ale to jest drobnotka, można nad tym zapanować i da się przyzwyczaić. No ja mówię, przez te dwa lata wrosłam tutaj i zakolegowałam się tutaj z nimi i nie wyobrażam sobie, żebym miała teraz odejść stąd, byłoby to ciężkie. [P72A/K/OP]

Jednocześnie sytuacja, w której pracownik wchodzi w bliższe relacje z podopiecznym, przyjmując rolę „rodzica” osoby niepełnosprawnej, może rodzić trudności natury emocjonalnej. Z jednej strony bowiem zbyt zaangażowanie się pracownika prowadzi do sytuacji, w której ponosi on duże „koszty” o charakterze psychicznym i afektywnym. Z drugiej zaś strony mieszkańiec może w zbyt dużym stopniu przywiązać się do pracownika, czego konsekwencją bywa swoiste „uzależnienie” się podopiecznego od konkretnej osoby z personelu, a to z kolei sprawia, że jedynie w jej obecności wykonuje polecenia, jest gotowa do współpracy, a przede wszystkim potrafi zachować się w sposób wyważony, bez okazywania lęku, obaw czy wrogości wobec innych. Negatywnym skutkiem relacji „rodzic–dziecko” bywa też zazdrość ze strony innych mieszkańców i swoistą „walka” o przejawy sympatii ze strony pracownika. O ile więc tego rodzaju relacje mogą służyć budowaniu przyjaznej atmosfery i kreowaniu pozytywnych relacji pomiędzy personelem i mieszkańcami, o tyle, ich niekontrolowane i niezamierzone skutki mogą przynieść szereg rozterek i emocjonalnych wahań tak u samych pracowników, jak też u ich podopiecznych. Przy czym dużo zależy tutaj

od samego pracownika, który musi tak budować relacje z podopiecznym, aby ich pozytywne efekty przeważały nad negatywnymi objawami. Taka umiejętność jest zatem niejako uwieńczeniem procesu profesjonalizacji pracy i świadczy o wykryształizowaniu się jego tożsamości zawodowej oraz o osiągnięciu dojrzałości emocjonalnej jako zawodowego przedstawiciela personelu.

Wnioski

Domy pomocy społecznej stały się jedynym miejscem do życia dla wielu osób, którym stan zdrowia, warunki społeczne czy finansowe oraz sytuacja rodzinna uniemożliwiają samodzielne życie. Powoduje to konieczność dostosowania polityki socjalnej państw do wciąż rosnących potrzeb na tego typu usługi. Z drugiej strony podporządkowanie organizacji i funkcjonowania placówek wymogom ustalonym przez władze państwowe, wiąże się ze znacznym skostnieniem, sformalizowaniem i zbiurokratyzowaniem tych instytucji. Z tego względu, powołując się na klasyczne już badania Elżbiety Tarkowskiej i jej zespołu (1994), można stwierdzić, że domy pomocy społecznej, podobnie, jak inne formy życia zbiorowego narzucają pewną uniformizację, czy konieczność rezygnacji z indywidualnych upodobań i nawyków. Przy czym, na co zwróciła już swego czasu Tarkowska, wskazane jest zapobieganie sytuacji uprzedmiotowienia mieszkańców. Zależy to przede wszystkim od personelu, potrafiącego odnaleźć się w pełnieniu wyznaczonej mu roli, a także w umiejętności takiej współpracy z podopiecznymi, aby stać się ich partnerami i współtowarzyszami. Dla ukształtowania pozytywnych interakcji przedstawicieli tych dwóch zbiorowości ko-

nieczne jest wytworzenie odpowiedniej atmosfery oraz wykształcenia wśród niepełnosprawnych podopiecznych poczucia tego, że otacza się ich opieką, ale jednocześnie pozostawia pewien zakres samodzielności i autonomii (Worach-Kardas 1990: 76–77, por. Golczyńska-Grondas 1999: 174–177).

W praktyce pracy opiekuńczo-wychowawczej istotne jest zatem okazywanie szacunku oraz poszanowania godności wszystkich ludzi bez względu na ich aktualną sytuację życiową, stan zdrowia czy stopień upośledzenia. Pracownik DPS powinien respektować prawa jednostki do wyboru i uczestnictwa w procesie pomocy oraz przestrzegać zasad: samostanowienia, postawy nie oceniającej i dyskrecji (Dubois, Miley 1999: 61–62)¹⁰. Pracownicy zatrudnieni w domu pomocy muszą także zapobiegać wystąpieniu tak zwanego efektu instytucjonalizacji. Objawia się on poczuciem braku wpływu na bieg spraw, wyuczoną bezradnością, czy w końcu depresją. Brak własnej aktywności, nuda, poczucie zależności od innych, niemożność praktycznego spożytkowania swoich umiejętności, wszystko to są symptomy efektu instytucjonalizacji. W zunifikowanym środowisku życia zbiorowego istnieje potrzeba wyróżnienia się, zdobycia akceptacji i życzliwości personelu (Worach-Kardas 1990: 76–77).

¹⁰ Przedstawiciele służb społecznych, a więc także personel DPS, są reprezentantami specyficznego rodzaju pracy „z ludźmi”. Agnieszka Golczyńska-Grondas (1999: 167) podaje, iż pojęcie „pracy z ludźmi” wywodzi się z języka psychologii praktycznej i dotyczy tych profesji, których celem jest kształtowanie i „przetwarzanie” ludzkich zachowań, postaw i charakterów. Według wspomnianej autorki, działania zawodowe polegają tu na „używaniu siebie”, swoich cech osobowości i umiejętności, przede wszystkim interpersonalnych, a wykorzystanie wiedzy fachowej w praktyce w dużej mierze zależy od owych zdolności posługiwania się osobistymi atutami w nawiązywaniu i prowadzeniu kontaktów z klientem.

Osoba zajmująca się opieką nad ludźmi niepełnosprawnymi intelektualnie powinna także rozpoznawać potrzeby ludzkie, widzieć je nie w „masie ludzkiej”, ale w odniesieniu do danego konkretnego człowieka. Z drugiej strony, nie można też postrzegać jednostki, tak jakby była wyizolowana z otoczenia społecznego. Człowiek jako istota społeczna jest w złożonej sieci wzajemnych relacji z otoczeniem. Mieszkaniec domu pomocy wchodzi w interakcje zarówno z personelem, jak i z pensjonariuszami, czy chociażby z rodziną i znajomymi pozostającymi na zewnątrz instytucji. Opiekunowie powinni zwracać szczególną uwagę także na te aspekty życia mieszkańców, które dotyczą właśnie ich relacji z współmieszkańcami oraz z bliskimi (Worach-Kardas 1990: 77).

Innymi słowy, w kształtowaniu właściwych relacji mieszkańców i personelu ważne jest, aby ci drudzy wierzyli w sens tego, co robią. Wtedy tylko, gdy ten warunek jest spełniony, istnieje możliwość realnych i efektywnych działań na rzecz podopiecznych. Osoby trudniące się udzielaniem pomocy powinny autentycznie troszczyć się o dobrobyt innych. Ponośząc tę zawodową odpowiedzialność, pracownicy domu pomocy wnoszą osobiste cechy do relacji pomocowych. Najważniejsze z nich to: osobiste ciepło, uczuciowość, szczerłość, otwartość, chęć udzielania pomocy, troskliwość czy wrażliwość. Te cechy są szczególnie istotne, bowiem ułatwiają nawiązanie bliskich kontaktów z podopiecznymi, ale także umożliwiają zachowanie wewnętrznej harmonii i życiowego balansu, który okazuje się być niezwykle trudny do osiągnięcia w sytuacji, gdy podmiotem działania jest drugi, dodajmy niepełnosprawny intelektualnie, człowiek.

Bibliografia

- Blumer Herbert (2007) *Interakcjonizm symboliczny. Perspektywa i metoda*. Kraków: Zakład Wydawniczy NOMOS.
- Blumer Herbert (1975) *Implikacje socjologiczne myśli George'a Herberta Meada* [w:] Włodzimierz Derczyński, Aleksanda Jasińska-Kania, Jerzy Szacki, red., *Elementy teorii socjologicznej*. Warszawa: PWN, s. 70–84.
- Bringer Joy D., Johnston Lynne H., Brackenridge Celia H. (2004) *Maximizing Transparency in a Doctoral Thesis1: The Complexities of Writing About the Use of QSR*NVIVO Within a Grounded Theory Study*. "Qualitative Research", vol. 4, no. 2, s. 247–265.
- Bringer Joy D., Johnston Lynne H., Brackenridge Celia H. (2006), *Using Computer-Assisted Qualitative Data Analysis Software to Develop a Grounded Theory Project*, „Field Methods”, vol. 18, no. 3, s. 245–266.
- DuBois Brenda, Miley Karla K. (1999) *Praca socjalna – zawód, który dodaje sił*. Katowice: Biblioteka Pracownika Socjalnego, „Śląsk”.
- Glaser Barney (1978) *Theoretical Sensitivity*. San Francisco: The Sociology Press.
- Glaser Barney G., Strauss Anselm L. (1967) *The discovery of grounded theory. Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- Goffman Erving (2011) *Instytucje totalne. O pacjentach szpitali psychiatrycznych i mieszkańcach instytucji totalnych*. Przełożyli: Olena Waśkiewicz, Jacek Łaszcz. Sopot: Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Goffman Erving (1975) *Charakterystyka instytucji totalnych* [w:] Włodzimierz Derczyński, Aleksanda Jasińska-Kania, Jerzy Szacki, red., *Elementy teorii socjologicznej*. Warszawa: PWN, s. 150–177.
- Golczyńska-Grondas Agnieszka (1999) *Specyfika pracy przedstawicieli służb społecznych w obszarze zagrożenia* [w:] Wielisława Warzywoda-Kruszyńska, red., *(Życie) Na marginesie wielkiego miasta*. Łódź: Instytut Socjologii UŁ, s. 167–182.
- Granosik Mariusz (2006) *Profesjonalny wymiar pracy socjalnej*. Katowice: Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.
- Hirschfeld Rachel, Smith Jo, Trower Peter, Griffin Christine (2005) *What do psychotic experiences mean for young men? A qualitative investigation*, "Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice", nr 78, s. 249–270.
- Janiszewska-Nieścioruk Zdzisława, Maciarz Aleksandra (2006) *Współczesne problemy pedagogiki osób z niepełnosprawnością intelektualną*. Kraków: Oficyna Wydawnicza „Impuls”.
- Kościelska Małgorzata (1995) *Oblicza upośledzenia*. Warszawa: PWN.
- Kowalik Stanisław (1989) *Upośledzenie umysłowe. Teoria i praktyka rehabilitacji*. Warszawa: PWN.
- Krzyszowski Jerzy (1997) *Elementy organizacji i zarządzania w pomocy społecznej*. Łódź: Wyd. Omega-Praxis.
- Krzyszowski Jerzy (2003) *Instytucje i organizacje społeczne jako partnerzy władz samorządowych w walce z biedą* [w:] Wielisława Warzywoda-Kruszyńska, red., *Samorzady lokalne wobec bezrobocia i biedy*. Łódź: Instytut Socjologii UŁ, s. 43–46.
- Mead George H. (1975) *Umysł, osobowość, społeczeństwo*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Niedbalski Jakub (2013) *Życie i pracować w domu pomocy społecznej dla osób upośledzonych umysłowo. Socjologiczne studium interakcji personelu z mieszkańcami*. Łódź: Wydawnictwo UŁ.
- Niedbalski Jakub, Ślęzak Izabela (2012) *Analiza danych jakościowych przy użyciu programu NVivo a zastosowanie procedur metodologii teorii ugruntowanej*. „Przegląd Socjologii Jakościowej”, t. 8, nr 1, s. 126–165 [dostęp 24.06.2018]. Dostępny w Internecie: <<http://www.przegladsocjologiijakosciowej.org>>.
- Piekut-Brodzka Danuta (1993) *Domy pomocy społecznej*, „Służba Pracownicza” nr 6, s. 18–21.

- Rubin Herbert J., Rubin Irene S. (2005). *Qualitative interviewing: The art of hearing data* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Strauss Anselm L., Corbin Juliet (1990) *Basics of Qualitative Research*. London, New Delhi: Sage, Thousand Oaks.
- Sykes Gresham, Matza David (1979) *Techniques of Neutralization: A theory of Delinquency* [w:] Howard Robboy, Sidney C. Greenblatt, Claudia Clark, red., *Social Interaction. Introductory Readings in Sociology*. New York: St. Martin Press, s. 497–504.
- Tarkowska Elżbieta i in. (1994) *Życie codzienne w domach pomocy społecznej*. Warszawa: Wydawnictwo Instytutu Filozofii i Socjologii PAN.
- Turner Jonathan H., Stets Jan E. (2009) *Socjologia emocji*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Warzywoda-Kruszyńska Wielisława (2003) *Przeciwdziałanie biedzie obowiązkiem państwa i samorządu* [w:] Wielisława Warzywoda-Kruszyńska, red., *Samorządy lokalne wobec bezrobocia i biedy*. Łódź: Instytut Socjologii UŁ, s. 7–10.
- Worach-Kardas Halina (1990) *Problemy ludzi starszych i wynikające stąd potrzeby w zakresie kształcenia pracowników socjalnych*, „Praca Socjalna” nr 1-2, s. 27–35.
- Wyczesany Janina (1998) *Oligofrenopedagogika*. Kraków: Oficyna Wydawnicza „Impuls”.
- Zakrzewska-Manterys Elżbieta, Gustavsson Anders (1997) *Upośledzenie w społecznym zwierciadle*. Warszawa: Wydawnictwo „Żak”.
- Zakrzewska-Manterys Elżbieta (2010) *Upośledzeni umysłowo. Poza granicami człowieczeństwa*. Warszawa: Wydawnictwo Uniwersytetu Warszawskiego.
- Zakrzewska-Manterys Elżbieta (2003) *Dziecko upośledzone – nieuchromość stereotypu* [w:] Gustavsson Anders, Jan Tossebro, Elżbieta Zakrzewska-Manterys, red., *Niepełnosprawność intelektualna a style życia. Perspektywy podmiotowe, wybory życiowe, systemy usług w Szwecji, Norwegii i w Polsce*. Wydawnictwo IFiS PAN: Warszawa, s. 89–118.
- Żółkowska Teresa (2004) *Wyrównywanie szans społecznych osób z niepełnosprawnością intelektualną. Uwarunkowania i obszary*. Szczecin: Oficyna IN PLUS.

Cytowanie

Niedbalski Jakub (2019) *Dom pomocy społecznej jako miejsce pracy. Analiza procesu stawania się opiekunem osób niepełnosprawnych intelektualnie*. „Przegląd Socjologii Jakościowej”, t. 15, nr 3, s. 162–177 [dostęp dzień, miesiąc, rok]. Dostępny w Internecie: <www.przegladsocjologiijakosciowej.org>. DOI: <http://dx.doi.org/10.18778/1733-8069.15.3.09>.

Social Welfare Home As a Workplace: Analyzing the Process of Becoming a Guardian of Individuals with Mental Disabilities

Abstract: In this article, I present the process of ‘becoming’ an employee of a social welfare home for individuals with mental disabilities. To this purpose, I focus on the acquisition of particular skills that are necessary when working with persons with disabilities, as well as on transformations that take place with regard to perceiving and defining the self in a manner adequate for ‘professionals’ who help. The research results prove that work in conditions provided within a welfare facility entails certain consequences and lays down particular requirements related to the necessity of reconciling the totalizing regime of a welfare institution with the attentiveness to the residents’ well-being and the fulfillment of their needs. The data that the paper is based on comes from research that was carried out in three social welfare homes for individuals with intellectual disabilities (one for men, one for women, and one that is co-educational). The studies employed qualitative techniques, including the unstructured interview and participant observation. The data analysis was performed in accordance with the procedures of grounded theory.

Keywords: social welfare home, personnel, intellectual disabilities, process of becoming, qualitative methods.