

## **Rola psychologa w Domu Pomocy Społecznej**

W niniejszym artykule postaram się zarysować sposób rozumienia roli psychologa w Domu Pomocy Społecznej. Korzystać będę z nabytej w trakcie nauki wiedzy a nade wszystko z praktycznych poszukiwań najlepszych form niesienia pomocy psychologicznej w ramach pracy w instytucji jaką jest DPS. Moje doświadczenie obejmuje wieloletnią pracę jako psycholog dojeżdżający oraz pozostający na miejscu. Pracowałem również na innych stanowiskach w tej samej instytucji, przed rozpoczęciem pracy w zawodzie psychologa. Profil Domu, w którym jestem psychologiem obejmuje osoby z upośledzeniem intelektualnym, jednak znaczna część zmagają się również z chorobami psychicznymi (głównie psychozy oraz zaburzenia nastroju) oraz innymi zaburzeniami psychicznymi (głównie zaburzenia zachowania).

Pierwszym odkryciem jakiego dokonałem pracując jako psycholog jest fakt, że rozmowy indywidualne z mieszkańcami DPS-u przynoszą nikłe rezultaty. Odkrycie to może wydawać się banalne, jednak jest trudne do wyraźnego wypowiedzenia a to z tej racji, że często rozmowa pozostaje głównym jeśli nie jedynym narzędziem pracy psychologa. Powodem zawodności tej metody wydaje się być skala dewastacji jaką czyni upośledzenie oraz choroby i zaburzenia, ta skala by ująć to krótko uniemożliwia funkcjonowanie w społeczeństwie, dla którego komunikacja słowna pozostaje podstawowym sposobem komunikacji. Dla osób będących mieszkańcami DPSu mowa najczęściej nie jest podstawową formą komunikowania się ze światem (dominuje projekcja oraz działanie), stąd pomoc w postaci rozmów indywidualnych jako środka wiodącego wydaje się być niedostosowana do tych osób.

Przekonanie o magicznej mocy rozmowy psychologicznej jest wygodną iluzją. Złudzenie to opiera się na dającym poczucie bezpieczeństwa układzie, który zawiązuje się pomiędzy personelem a jest szkodliwy dla mieszkańców DPSu. Ten pozorny układ utkany jest z następującego przebiegu powtarzających się cyklicznie zdarzeń: frustracja związana z ciężką i mało efektywną pracą rodzi poczucie bezradności, które znajduje swoje ukojenie w obdarzeniu szczególną magiczną rolą psychologa. Jest to stan rzeczy wygodny dla obu stron, personel może nie konfrontować się z przykrym faktem własnej bezradności i braku nadziei na wymierne efekty; psycholog natomiast może objąć atrakcyjną rolę kogoś „kto wie”, tym samym posiada potężne zdolności rozwiązywania wszystkich niemalże trudności. Na dłuższą metę taki układ oczywiście skutkuje stagnacją, powtarzającymi się pętlami frustracji i magicznego ukojenia, w których zmieniają się nasze stany wewnętrzne, nie zmienia się natomiast bóla rzeczywistość. Tego typu rozdanie ról nie jest wyłącznie zarezerwowane dla psychologa, może to być także kierownik, dyrektor, terapeuta zajęciowy itd. Jeśli nastąpi zawiązanie się wspomnianego układu, poznać to będzie można po paraliżu komunikacyjnym. Złość i pretensje związane z frustracją będą funkcjonować w drugim obiegu, natomiast w oficjalnych przestrzeniach wymiany dominować będzie brak inicjatywy, powtarzanie banałów, wzajemne zapewnianie, że nic się nie da zrobić itp.

Pierwszym zadaniem, przed którym stoi psycholog pracujący w DPSie jest porzucenie złudzeń o wielkiej skuteczności swojej pracy oraz dostrzeżenie i wykorzystanie tego co można zrobić. Z pewnej perspektywy można dostrzec, że z czasem zabiegi chroniące przed bezradnością powodują więcej szkody niż sama bezradność, jednak perspektywa chwilowego ukojenia tego przykrego stanu pozostaje bardzo skuteczną pokusą do porzucenia szerszego punktu widzenia. Bez wewnętrznej pracy polegającej na przyjęciu cierpienia związanego z bezradnością trudno sobie wyobrazić pracę zewnętrzną polegającą na niesieniu pomocy.

Po zrzuceniu z siebie iluzji wszechmocy zyskuje się właściwą optykę, której podstawowym elementem jest szacunek do kontaktu z podopiecznymi bez wymagań i założeń. Największym

zasobem personelu pracującego w DPSie jest ogrom czasu spędzony z mieszkańcami. Nawet jeśli czas ten nie jest idealnie wypełniony pozostaje największym skarbem. Wobec tego podstawową rolą psychologa wydaje się być zbieranie materiału poświęcając swój czas podopiecznym oraz praca na materiale dostarczonym przez innych pracowników.

W tym momencie pojawia się nowe zagrożenie, polegające przesadnej chęci zorganizowania czasu podopiecznym według z góry założonych schematów. Pewne rozwiązania i propozycje np. terapii zajęciowej wydają się być korzystne, jednak zawsze należy poznać człowieka aby móc zaproponować coś korzystnie. Często zdarza się tak, że chęć wdrożenia jakiegoś rozwiązania staje się ważniejsza od dobra osób, których ono ma dotyczyć. I w tym wypadku pomagają prostota, czasami lepiej zagrać w karty czy po prostu pomóc w sprzątnięciu pokoju niż wykonywać jakiś uniwersalny plan zajęć.

Doświadczenie spędzonego razem czasu jest największym kapitałem, pytaniem pozostaje jak z tego kapitału korzystać. Wyjątkowym atutem jest różnorodność stanowisk i przestrzeni, w których personel ma kontakt z podopiecznymi. Oczywiście te różne perspektywy wzajemnie mogą się uzupełniać dopełniając prawdziwości obrazu, mogą również się wyizolować i pozostać przedmiotem sporów i nieporozumień. Wykorzystanie potencjału różnych perspektyw domaga się troski o regularne spotkania pomiędzy personelem. Podstawowymi elementami takich spotkań jest regularność, stałe uczestnictwo jak największej liczby personelu pełniącego różne stanowiska, kolejnym jest stopniowe budowanie atmosfery otwartości, a ta rodzi się z doświadczenia bycia słuchanym. W tym miejscu pojawia się ważne zadanie dla psychologa, którym jest umiejętność aktywnego słuchania. Psycholog powinien reflektować nad poszczególnymi wypowiedziami oraz odnosić się do nich w taki sposób by osoby wypowiadające się zyskały poczucie, że ich głos jest znaczący i słyszany. Z czasem tego typu słuchanie buduje atmosferę przyjazną dla swobodnego wypowiedziania się.

Efektom stworzenia stabilnej przestrzeni, w której każdy może się swobodnie wypowiadać jest pojawianie się różnych myśli i przeżyć związanych z mieszkańcami DPSu. Rolą psychologa prowadzącego takie spotkania jest pełnienie funkcji aparatu do myślenia myśli<sup>1</sup>. Polega ona na uważnym zbieraniu poszczególnych, wypowiedzianych przeżyć i myśli oraz odniesienia ich do omawianego mieszkańca a ostatecznie wyboru myśli najbardziej adekwatnie ujmujących daną sytuację czy danego mieszkańca. W procesie tym ważna jest nie tylko treść wypowiedzianych myśli ale także powód ich pojawienia się. Przykładem obrazującym ten abstrakcyjny wywód może być agresywne zachowanie podopiecznego w stosunku do personelu. Pracownicy omawiając tego typu zachowanie najczęściej ulegają silnemu wzburzeniu i obficie dzielą się swoimi przeżyciami złości, irytacji, strachu. Czasami pojawiają się również myśli na temat trudnego zachowania np. „on robi nam to na złość”. Powodem tego rodzaju wypowiedzi jest naturalna chęć ulżenia urazie jaką wywołało agresywne zachowanie, w procesie tym uczucia i przeżycia personelu przysłaniają dobro mieszkańca. Jest to proces naturalny, do którego trzeba podchodzić z szacunkiem, jedną z funkcji spotkań personelu jest właśnie wentylowanie frustracji. Nie wolno się jednak zatrzymać na tym zjawisku, w pewnym momencie trzeba zauważyć, że silne wzburzenie uniemożliwia poszukiwanie konstruktywnych rozwiązań danej sytuacji i skazuje na ciągłe jej powtarzanie, bo jeżeli „on robi na złość” to nic z tym nie można zrobić i pozostaje bierne czekanie na następny agresywny wybuch. Próbą rozwiązania sytuacji może być pytanie i próba zastanowienia się nad funkcją i źródłem agresywnego zachowania.

---

<sup>1</sup> W.R. Bion, *Uczenie się na podstawie doświadczenia*

Placówka, w której pracuję, obecnie ma do dyspozycji trzy rodzaje spotkań personelu, które są prowadzone przez psychologa a na których omawiane jest funkcjonowanie mieszkańców DPSu. Pierwszym jest spotkanie będące podsumowaniem tygodnia dla podopiecznych objętych systemem wzmocnień. System ten polega na przyznawaniu dodatnich i ujemnych punktów za poszczególne zachowania oraz zaangażowania, zarówno podczas zajęć terapii zajęciowej jak i funkcjonowania na budynku. Cotygodniowe spotkanie jest podsumowaniem z wymianieniem liczby zdobytych punktów, oraz wyznaczeniem zadań na następny tydzień. Spotkanie rozpoczyna się bez obecności podopiecznych, jest omówieniem w gronie personelu poziomu funkcjonowania w danym tygodniu. Kolejna część odbywa się z udziałem mieszkańców objętych systemem wzmocnień. Oprócz podania liczby zdobytych punktów i wyznaczenia nowych zadań jest miejsce na docenienie pozytywnych zachowań jak i motywowanie do zaniechania zachowań złych. Atutem spotkań jest zawiązanie quasi społeczności, w której wywiązuje się pozytywna rywalizacja oraz wzajemna solidarność i troska o siebie nawzajem. Więcej o działaniu tego systemu napiszę w części następnej.

Drugim rodzajem spotkań jest tworzenie indywidualnych planów rozwoju. Spotkania odbywają się dwa razy w tygodniu, w ich trakcie omawia się po kolei każdego z podopiecznych, poświęcając tyle czasu ile jest potrzebne. Efektem finalnym tych spotkań jest stworzenie i przekazanie odpowiedzialnemu pracownikowi indywidualnego planu rozwoju.

Trzecim rodzajem spotkań, są codzienne, krótkie spotkania podsumowujące dzień, którym towarzyszy przyznanie punktów za funkcjonowanie oraz krótkie omówienie zachowań problemowych.

Wszystkie trzy rodzaje spotkań oprócz formy zewnętrznej ( w dużej mierze opartej na myśleniu behawioralnym) mają wewnętrzne głębokie znaczenia, przede wszystkim jest to realny czas i uwaga poświęcona podopiecznym. W miarę systematyczności i zaangażowania zwiększa się spójność myślenia i działań wśród personelu a mieszkańcy DPSu mają okazję doświadczyć realnej troski całego spójnego systemu a nie tylko poszczególnych osób i ich wrażliwości. Stabilne i regularne zamyślenie personelu nad każdym mieszkańcem jest wewnętrznym osiągnięciem (mającym swoje źródło teoretyczne w psychoanalizie) wypełniającym zewnętrzne ramy stworzonego systemu.

### **Przykład pierwszy**

Pan A jest osobą z głębokim upośledzeniem intelektualnym, upośledzeniu towarzyszą zaburzenia zachowania objawiające się w cyklicznie pojawiającej się agresji. Pan A okresowo krzyczy, niszczy przedmioty i atakuje innych podopiecznych. Sposób funkcjonowania Pana A w personelu wywoływał bezradność a stopniowo zubożenie jako obronę przed bezradnością. Na spotkaniach podczas których omawialiśmy trudne zachowania mieszkańca, gdy pojawiała się pusta przestrzeń, zapadała głęboka cisza, po czym pojawiały się krótkie stwierdzenia sprowadzające się do tego że Pan A taki już jest i koniec. Jako psycholog prowadzący spotkanie miałem do dyspozycji proste założenie o tym, że to co robi Pan A a w szczególności trudne zachowania są formą specyficznej komunikacji. Założenie to zostało poprzedzone zarejestrowaniem prostych faktów, Pan A nie mówi, więc nie może posłużyć się językiem do wyrażenia swoich potrzeb, z kolei potrzeby te jak u osoby głęboko upośledzonej mogą wydawać się dziwaczne, dlatego, że występują w nieopracowanej przez myślenie formie. Aby przełamać bezradne milczenie, pytałem pracowników jak konkretnie wyglądają sytuację problemowe. Z prostych opisów wyłaniał się obraz osoby, która wyuczyła się bardzo „głośnej” komunikacji w postaci, krzyku, agresji, rzucania przedmiotami, szczypania innych mieszkańców. Na Pana A nikt nie zwracał uwagi, dopóki nie pojawiały się powyższe zachowania. Pierwszą ogólną myślą była intuicja, że zachowanie Pana A jest przywoływaniem do uwagi na niego, w momentach frustracji jego potrzeb.

Miedzy spotkaniami podjąłem się uważnego biernego obserwowania Pana A. Bardzo szybko wyłoniła się następująca sekwencja. Pan A krąży po dużej Sali, z coraz większym niepokojem, od czasu do czasu szczypie innych mieszkańców. Pan A szczypał mieszkańców siedzących na jednym miejscu, które kojarzyłem jako ulubione miejsce, na którym zdarza mu się siedzieć. Krążenie po sali cechował coraz większy niepokój, coraz częściej też dochodziło do nieskutecznych prób usunięcia „intruzów” z „jego” miejsca poprzez szczypanie. W końcu Pan A położył się na ziemi i zaczął głośno krzyżeć. Personel zareagował i postawił go na nogi ( Pan A gdy się położy nie potrafi wstać samodzielnie), jednak po chwili Pan A znów położył się na ziemi i krzychał. Wtedy postanowiłem zareagować, wyprosiłem jednego z mieszkańców siedzących na miejscu, które uznałem za lubiane przez Pana A, po czym podniosłem go i posadziłem na tym miejscu. Pan A się uspokoił.

O całej tej sekwencji pomyślałem potem jako o dramatycznym podejmowaniu prób komunikowania się ze światem, który nie rozumie „języka” w którym dana osoba się komunikuje. Komunikat dotyczył sprawy, wydawałoby się banalnej, Pan A chciał usiąść w miejscu, które uważa za dobre, bezpieczne, swoje. Potrzeba jawi się jako tym bardziej banalna i trudna do odczytania, że trudno osobie posiadającej wyrafinowane sposoby myślenia, które koją nasze niepokoje zrozumieć jak to jest mieć niewiele sposobów kojenia się i to bardzo konkretnych jak ulubione miejsce do siedzenia.

W dalszej pracy z Panem A udało się odkryć jeszcze nowe schematy „prób” o spełnienie jego potrzeb. Nie udało się wyeliminować cyklicznie pojawiającej się agresji i zachowań, które uchodzą za trudne. Być może zbyt późno język Pana A został poddany próbie zrozumienia, a on nauczył się, że tylko taki język jest skutecznym sposobem realizowania potrzeb. Taka praca jest żmudna, wymaga powstrzymywania swoich odruchów, zarówno myślowych jak i konkretnych ( np. uciszania) i nie przynosi spektakularnych efektów. Do podjęcia takiej pracy konieczna jest ciekawość drugim człowiekiem, innością jego przeżywania świata. Myślę że taka praca przynosi efekt w postaci chwil spotkania, gdzie jedna osoba rozumie potrzeby drugiej i może prawdziwie na nie odpowiedzieć, to chwile rzadkie i warte trudu.

### **Przykład drugi**

Pan B jest osobą z umiarkowanym upośledzeniem intelektualnym oraz zaburzeniami zachowania. Od pojawienia się świadomej pamięci jest podopiecznym placówek pomocowych opuszczonym przez rodziców. Widoczną cechą Pana B jest nadpobudliwość, podopieczny nie może wysiedzieć w miejscu, skupić się na podejmowanych zadaniach, trudno mu utrzymać porządek i schludność stroju. Mieszkaniec bardzo intensywnie zabiega o uwagę. Cyklicznie powtarzają się zachowania buntownicze, agresja i niedopasowanie. Głębokim założeniem mieszkańca jest uzyskanie maksymalnej satysfakcji jak najmniejszym nakładem wysiłku.

Przed objęciem mieszkańca systemem wzmocnień, funkcjonowanie było cyklicznymi pętlami prób zbliżania się i nawiązywania kontaktu oraz buntu i agresji. Pan B testował jak blisko może się zbliżyć a w momencie pojawienia się frustracji apelował o bliskość buntem. Zachowanie mieszkańca było chaotycznym cyklem powtarzających się pętli, zbliżania i niszczenia. Personel na te trudne do zniesienia połączenie reagował ustawieniem się albo do jednego albo do drugiego trybu (rozszczerzenie), zapisując Pana B w myśli jako „dobrego chłopaka” bądź „tobuza”. Trudno było scalić obraz mieszkańca, trudno było myśleć, że te dwie skrajne rzeczywistości mieszczą się w jednym człowieku.

Pan B z racji swojego upośledzenia nie przewidywał konsekwencji swoich czynów, miał problemy z planowaniem i wykonywaniem poleceń bez nadzoru. System wzmocnień mieszkańca przyjął z wyraźnym buntem, być może jako zamach na ten „system”, który sam ustanowił mieszkając

w DPSie. Pan B w chirurgiczną precyzją rozpoznawał pracowników darzących go sympatią i wykorzystywał ową sympatię do manipulowania i osiągania korzyści. Podobnie brak umiejętności planowania i przewidywania konsekwencji u siebie i kolegów wykorzystywał do stwarzania sytuacji, w których tu i teraz można się zaspokoić, poprzez wyłudzenie, kradzieże itp. Stąd straty, które powodował nowy system były spore a bunt uzasadniony.

Długotrwałe i konsekwentne korzystanie z systemu wzmocnień przyniosło jednak efekty w postaci widocznych zmian w zachowaniu i nauki korzystania z zewnętrznej pomocy jako uzupełnienia intelektualnych i emocjonalnych deficytów. Po pierwsze z czasem Pan B oraz inni mieszkańcy doświadczyli, że są obdarzeni przez personel większą uwagą, że mają swoją przestrzeń, w której z życzliwością się o nich myśli, mówi, próbuje rozwiązywać ich problemy. To doświadczenie osłabiło ale nie wyeliminowało alternatywnego systemu zabiegania o uwagę manipulacją czy agresją. W tym procesie bardzo ważną rolę odgrywa spójność postaw personelu. Jeżeli wspólnie podjęte myślenie jest wyznacznikiem postaw pracowników to zasadniczo ogranicza pole do manipulacji, która swoją siłę czerpie z przekonania, że pracuje się w pojedynkę i jakoś się trzeba z podopiecznym ułożyć. Jeśli mieszkańiec doświadcza, że realnie może realizować swoje potrzeby i rozwiązywać swoje problemy współpracując z personelem potrzeba poszukiwania zaspokojenia i rozwiązywania problemów na własną rękę będzie mniejsza.

Kolejnym doświadczeniem jest uzupełnienie deficytów intelektualnych. Problem dotyczący przewidywania konsekwencji swoich czynów został zniwelowany konkretnym określeniem jakie zachowania są wzmacniane pozytywnie (chwalone, nagradzane) a jakie negatywnie (ganione, karane). W tym punkcie nie wystarczy określenie, potrzebne jest powtarzalne konsekwentne doświadczenie aby system mógł realnie uzupełniać deficyty. W przypadku Pana B uwewnętrznienie zasad i norm następuje w niewielkim stopniu, dlatego najprawdopodobniej potrzeba zewnętrznej pomocy w uzupełnieniu tego czego sam pomyśleć nie może będzie permanentna. Jednak funkcjonowanie w systemie, który uzupełnia braki, pomimo braku możliwości uwewnętrznienia zasad i norm daje zdecydowanie lepsze rezultaty niż pozostawienie mieszkańca w chaosie pojawiających się spontanicznie reakcji.

Następnym osiągnięciem jest uzupełnienie braków intelektualnych, które uniemożliwiają planowanie. Cotygodniowe wyznaczanie zadań połączone z codzienną weryfikacją wychodzi naprzeciw deficytowi planowanego działania. Stworzenie ram, w których uwaga personelu jest skierowana na wykonywanie drobnych czynności dnia codziennego umożliwia utrzymanie rytmu podejmowania obowiązków i wymagań.

Najważniejszym, być może sukcesem, było danie możliwości „zaczęcia od nowa”. Niejednokrotnie można było zauważyć jak po wybryku czy zaniedbaniu swoich obowiązków Pan B pociesza się mówiąc do siebie: „ będę się starał od następnego wtorku”, wtorek był dniem podsumowania tygodnia. Nasuwa się pytanie co by było gdyby nie było tej wtorkowej przestrzeni, czy warto byłoby się w ogóle starać, pozostając na łasce lub niełasce urażonego wybrykiem personelu? To pocieszenie się perspektywą kolejnego wtorku było konsekwencją doświadczenia pracy personelu, który myśli o zachowaniach, wyciąga konsekwencje i nie zatrzymując się na własnych stanach emocjonalnych daje perspektywę dalszej życzliwej i myślącej opieki.

Podsumowując można powiedzieć, że zasadniczo rolą psychologa pracującego w Domu Pomocy Społecznej jest aktywne tworzenie i utrzymywanie przestrzeni do myślenia o mieszkańcach, przestrzeni przeznaczonej dla personelu jak i samych mieszkańców.

Dziękuję wszystkim pracownikom Domu Pomocy Społecznej w Ojcowie za wspólny czas myślenia na podstawie doświadczeń pracy z podopiecznymi.



Sfinansowano przez Narodowy Instytut Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego ze środków Programu Fundusz Inicjatyw Obywatelskich NOWEFIO na lata 2021-2033 r