

Porozumiewanie się pracowników z podopiecznymi jako proces budowania i podtrzymywania relacji w rodzinnym domu dziecka

Streszczenie: Artykuł w sposób opisowy przedstawia problematykę porozumiewania się pracowników z podopiecznymi jako proces budowania i podtrzymywania relacji w rodzinnym domu dziecka. Autorka artykułu przedstawia najpierw sens i znaczenie porozumiewania się w rodzinnym domu dziecka, a następnie prezentuje wyniki wywiadu narycyjnego. Ciekawa jest również perspektywa małżeństwa, które przez blisko dwanaście lat opiekowało się kilkorgiem dzieci odebranych rodzicom na mocy decyzji sądu. Tekst ukazuje, jak wygląda porozumiewanie się pracowników z podopiecznymi rodzinnymi domów dziecka, jakie problemy napotykali i czy udało im się sprostać temu wyzwaniu. Wynik badania biograficznego podzielony jest na kilka podtematów i obejmuje m.in. rodzaje i sposoby porozumiewania się pracowników z podopiecznymi oraz reguły komunikowania się w rodzinnym domu dziecka.

Słowa kluczowe: komunikacja, relacje społeczne, opieka zastępcza, rodzinny dom dziecka

Wprowadzenie

Rozpatrując kwestie budowania i podtrzymywania relacji w rodzinnym domu dziecka, nie można pominąć podstawowego procesu działania, jakim jest porozumiewanie się¹. Stanowi ono ważny element wszystkich wzajemnych relacji zachodzących

* Agnieszka Deja – mgr, doktorantka II roku studiów z zakresu pedagogika na Wydziale Nauk Społecznych Uniwersytetu Gdańskiego. Ukończone studia: pedagogika opiekuńczo-wychowawcza z terapią pedagogiczną, pedagogika społeczna. Zainteresowania: opieka zastępcza, rodzinne formy opieki zastępczej, rodzinne domy dziecka, interakcjonizm symboliczny.

¹ A. Tyszka, *Rozmowa kultur*, [w:] A. Kapciak, L. Korporowicz, A. Tyszka (red.), *Komunikacja międzykulturowa – zbliżenia i impresje*, Wydawnictwo Instytutu Kultury, Warszawa 1995, s. 11.

pomiędzy członkami danej instytucji bądź organizacji. Komunikowanie się przybierać może zarówno postać mowy, jak i gestów czy zachowań. Język jest tym narzędziem, które w największym stopniu wykorzystuje się dla osiągnięcia porozumienia na płaszczyźnie wzajemnych stosunków interpersonalnych. Na poziomie komunikacji odbywa się koordynacja działań, które umożliwiają nie tylko wykonywanie czynności instrumentalnych, ale także tych dotyczących sfery psychicznej i emocjonalnej podopiecznego².

Założenia metodologiczne

Komunikowanie się, to najbardziej fundamentalny proces społeczny, a jego celem jest uzgodnienie sposobu widzenia świata osób kontaktujących się wzajemnie w ramach danej zbiorowości. Dlatego właśnie przedmiotem badań uczyniono rodzinny system opieki zastępczej z perspektywy komunikacji pracowników z podopiecznymi rodzinnymi domów dziecka. Na płaszczyźnie stosunków interpersonalnych analizie zostanie poddany proces porozumiewania się z punktu widzenia opiekunów Rodzinnego Domu Dziecka z Gdyni.

Celem artykułu jest analiza porozumiewania się w procesie budowania i podtrzymywania relacji pracowników z podopiecznymi rodzinnymi domów dziecka. Zakres badań sprowadza się do problematyki porozumiewania się głównych aktorów w toku codziennych interakcji pracowników z podopiecznymi rodzinnymi domów dziecka. Swoje wysiłki koncentruje na badaniu tych aspektów komunikacji, które bezpośrednio dotyczą pracownika i podopiecznego. Z tego względu główne pytanie badawcze brzmi następująco: **„Jakie znaczenie ma porozumiewanie się w procesie budowania i podtrzymywania relacji pracowników z podopiecznymi w rodzinnym domu dziecka?”**.

Koncentrując się na opisie i analizie porozumiewania się między pracownikami a podopiecznymi rodzinnymi domów dziecka, podejmowana jest próba zrozumienia danego „fragmentu” rzeczywistości oraz nakreślenia jego charakteru i specyfiki. Zamiarem autora, poza poznawczym znaczeniem prowadzonych badań, jest również położenie nacisku na rozpropagowanie idei wychowania rodzinnego, w wyniku której ludzie będą chętniej otwierać rodzinne domy dziecka i dadzą dzieciom możliwość na szczęśliwe i radosne dzieciństwo.

Rodzaj badań, jakie zastosowałam, to studium przypadku³, szczególną odmianą tych badań są badania biograficzne⁴. Metodą zbierania danych w tym podejściu jest

² K. Konecki, *Praca w koncepcji socjologii interakcjonistycznej*, „Studia Socjologiczne”, nr 1/1988, s. 235.

³ D. Silverman, *Prowadzenie badań jakościowych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008, s. 154.

⁴ T. Pilch, T. Bauman, *Zasady badań pedagogicznych*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 2010, s. 298–299.

między innymi wywiad narracyjny⁵. Jak pisze Dariusz Kubinowski, badania narracyjne stawiają w „centrum szczególną osobę zaświadczącą całym swoim życiem oddanie, zaangażowanie, pasję nauczycielską, pedagogiczną; będzie to wtedy biografia pokazująca proces edukacji z perspektywy wychowującego – stosowanych przez niego metod, środków, instrumentów jego doświadczenia, poglądów, wartości, ideologii”⁶. Wywiad narracyjny z doświadczeniami pracowników spełnia powyższe kryteria, dlatego do realizacji badań posłużyłam się wywiadem narracyjnym – eksperckim, umożliwiającym poznanie zagadnień z zakresu życia wychowawczego i rodzinnego⁷. Osobami badanymi jest małżeństwo, będące w średnim wieku. Od 12 lat tworzą oni rodzinny dom dziecka i dzięki ich bogatemu doświadczeniu zawodowemu dowiedziałam się wielu interesujących faktów.

Jak pisze Tadeusz Pilch „badania biograficzne związane są ze szczególnymi jednostkami, których historia życia jest na tyle znacząca, że możemy dzięki niej dowiedzieć się czegoś ważnego o człowieku i o świecie, w jakim żyje bądź żył”⁸. Strategie jakościowe stosuje się między innymi wtedy, gdy badane zjawisko jest „drażliwe”, dotyczy problemów uznawanych przez badanych za intymne i prywatne. Przeważnie pracownicy rodzinnych domów dziecka są nieufni i niechętni do opowiadania o swoim życiu rodzinnym ludziom z zewnątrz. Osoby, z którymi udało mi się porozmawiać, to ludzie niezwykle pomocni i rozmowni.

Wskazówki Steinar Kvale były dla mnie dużą pomocą w konstruowaniu scenariusza wywiadu częściowo ustrukturyzowanego. Zgodnie z nurtem fenomenologicznym każdy człowiek nadaje indywidualne znaczenie otaczającej go rzeczywistości, co jest wyrazem subiektywnego pojmowania świata⁹. Dlatego też ważne było używanie w scenariuszu pytań pogłębiających, typu: opisz, wyjaśnij, w jakiej sytuacji itp. Ponadto swój scenariusz podzieliłam na trzy części tj. otwarcie, rozwinięcie i zakończenie. Każda z części określała, jakiego rodzaju pytania stosować¹⁰. Dzięki nim mogłam zrozumieć pojęcie komunikacji, jaką wartość ma komunikacja dla pracowników i kiedy ją stosują.

Materiał badawczy został zgromadzony podczas pobytu badacza w rodzinnym domu dziecka znajdujących się na terenie województwa pomorskiego. Rodzinny Dom Dziecka w Gdyni funkcjonuje od 2006 roku i jest prowadzony przez małżeństwo – żona 49 lat i mąż 54 lata. Małżeństwo posiada czwórkę swoich biologicznych

⁵ D. Lalak, *Podejście biograficzne w naukach o wychowaniu*, [w:] S. Palka (red.), *Podstawy metodologii badań w pedagogice*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Gdańsk 2010, s. 264.

⁶ D. Kubinowski, *Jakościowe badania pedagogiczne. Filozofia. Metodyka. Ewaluacja*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2010, s. 170.

⁷ K. Kazimierski, *Wywiad narracyjny – technika i pojęcia analityczne*, [w:] M. Czyżewski, A. Piotrowski, A. Rokuszewska-Pawełek (red.) *Biografia a tożsamość narodowa*, Katedra Socjologii Kultury Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 1997, s. 35.

⁸ Tamże, s. 329.

⁹ S. Kvale, *Prowadzenie wywiadów*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010, s. 108–109.

¹⁰ D. Kubinowski, dz. cyt., s. 209–210.

dzieci oraz opiekuje się ósemką dzieci powierzonych w wieku: 8 miesięcy, 3 lata, 4 lata, 11 lat, 16 lat, 17 lat i dwoje podopiecznych po 19 lat. Placówka mieści się w prywatnym domu z ogrodem i jest jednostką realizującą zadania opiekuńczo-wychowawcze, zgodnie z regulacjami zawartymi w stosownych aktach prawnych oraz określonych dokumentach wewnętrznych, takich jak statuty i regulaminy¹¹.

Zaproszono mnie do salonu i poczęstowano kawą. Życzliwość i uśmiech małżonków sprawiły, że szybko poczułam się swobodnie. Wcielając się w rolę badacza, kierowałam się regułami prowadzenia badań naukowych szczególnie przy zadawaniu pytań. Zapewniłam wychowawców, że wywiad jest anonimowy i zostanie wykorzystany wyłącznie do celów naukowych. Badania przebiegały w przyjemnej i pozytywnej atmosferze.

Sens i znaczenie komunikacji w rodzinnym domu dziecka – wyniki badań

Każda instytucja ma określone i zarazem specyficzne sposoby komunikowania się. Wypracowanie określonych, wspólnych sposobów wymiany doświadczeń, wiedzy i przekazywanie własnych odczuć pomiędzy przedstawicielami danej organizacji sprawia zaś, że stajemy się członkiem danej zbiorowości. Zyskujemy poczucie przynależności do określonej grupy, środowiska, związku z współtowarzyszami i wytworzenia się więzi, także tej opartej na emocjach¹². Egzemplifikacją powyższej analizy jest wybrany fragment wypowiedzi badanych:

Nasza dziewczynka, której się uczyliśmy przez trzy lata – ona ciągle chodziła z siatką, to było dziecko, które zawsze miało swoją reklamówkę ze swoimi rzeczami przy sobie, które ciągle uważało, że już stąd idzie. Bardzo długo nie chciała wchodzić w relacje, tylko był ciągle mur, ciągle ściana, ciągle krzyk, ciągle agresja. I ciągle taka gotowość do wyjścia. Dopiero kiedy poczuła się tutaj pewnie, kiedy poczuła się nagradzana, poczuła się dowartościowana, poczuła, że tutaj jest jej miejsce, kiedy ona rzeczywiście ma to, co jest jej, że to jest jej zwierzątko i to mogą być jej rzeczy, i to są tylko jej rzeczy, i nie musi mieć wszystkiego pod ręką. W końcu poczuła, że jest w domu” (żona).

Komunikacja służy integrowaniu się danej zbiorowości i tworzy podstawy wspólnotowości. Jest fundamentem w procesie socjalizacji jednostki, pozwala bowiem na przyjmowanie określonych wzorców oraz nabywanie charakterystycznych umiejęt-

¹¹ Rozporządzenie Rady Ministrów o pomocy społecznej z dnia 12.03.2004 r. (Dz.U. Nr 64, poz. 593); Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie placówek opiekuńczo-wychowawczych z dnia 14.02.2005 r. (Dz.U. Nr 37, poz. 331).

¹² D. Baraniewicz, M. Baraniewicz, *Możliwości komunikacyjne uczniów z głębokim upośledzeniem umysłowym*, [w:] J. Baran, A. Mikruta (red.), *Umiejętności komunikacyjne osób z niepełnosprawnością: teoria, diagnoza, wspomaganie*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Pedagogicznej, Kraków 2007, s. 195.

ności interpersonalnych. Porozumiewanie się jest istotnym procesem społecznym, który tworzy podwaliny dla uzgadniania sposobu widzenia świata, kreowania podobnych abstrakcji w umysłach osób kontaktujących się wzajemnie w ramach danej zbiorowości¹³.

Porozumiewanie staje się szczególnie istotne, kiedy obiektem bezpośrednich działań jest dziecko przebywające w rodzinnym systemie opieki zastępczej. Wówczas znaczenie procesu komunikowania nie ogranicza się wyłącznie do aspektu współpracy pomiędzy członkami zbiorowości, będąc narzędziem – instrumentem w realizacji jej zadań, lecz zajmuje miejsce ważniejsze, pełniąc kluczową rolę w kreowaniu właściwej atmosfery w przestrzeni życiowej jednostek, stając się także jednym z istotnych czynników kształtowania się i podtrzymywania ich podmiotowości. Na pytanie: „W jaki sposób pracownicy budują więź emocjonalną z podopiecznymi?”, badani odpowiedzieli, że ogromne znaczenie ma spędzanie czasu z podopiecznymi, obdarzanie dzieci szacunkiem i akceptowanie ich takimi, jakie są.

Poświęcamy dzieciom dużo czasu, wspólnie spędzamy czas w domu czy na podwórku, później same przychodzą i pytają się, czy kawę zrobić, czy sobie usiądziemy i porozmawiamy, w takich drobnych rzeczach. Albo przychodzą i mówią o swoich problemach. Dużym sukcesem jest, jak dziecko potrafi przyjąć i w końcu powiedzieć, o co chodzi. Jak potrafi usiąść, znaleźć chwilę, aby porozmawiać (żona).

Umiejętność porozumiewania się i rozumienia partnerów interakcji stanowi jeden z warunków wykonania pracy opiekuńczej, zarówno tej rozumianej instrumentalnie, jak też w podtrzymywaniu właściwych stanów emocjonalnych¹⁴. Zapewnianie odpowiedniej opieki staje się możliwe, a przede wszystkim efektywne w momencie, gdy dysponujemy wiedzą oraz doświadczeniem, umożliwiającymi zgodną z oczekiwaniami podopiecznych analizę i interpretację ich komunikatów werbalnych oraz niewerbalnych¹⁵. Na pytanie: „Jakie potrzeby posiadają podopieczni i w jaki sposób pracownicy je zaspokajają?”, badani respondenci odpowiedzieli:

Dzieci mają potrzebę miłości, stabilizacji i bezpieczeństwa. Nie udałoby się nam zaspokoić tych potrzeb, gdybyśmy z nimi nie rozmawiali. Na początku budujemy zaufanie, że się tu nie zawiodą – dopiero z tej pewności można budować uczucia wyższe – miłość czy przyjaźń [...]. Staramy się rozmawiać i pytać, czego chcą, czego oczekują, albo jakie mają pragnienia czy marzenia (mąż).

A zatem właściwa komunikacja odgrywa kluczową rolę w procesie zaspokajania potrzeb podopiecznych. Warto podkreślić, iż realizacja potrzeb wychowanków jest możliwa wyłącznie dzięki rozwinięciu określonego poziomu kompetencji komuni-

¹³ Z. Nęcki, *Komunikacja międzyludzka*, Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, Kraków 1996, s. 36.

¹⁴ K. Konecki, dz. cyt., s. 235.

¹⁵ Tamże, s. 235.

kacyjnych pracowników oraz podopiecznych RDD. Przy czym to właśnie od opiekunów zależeć będzie w dużym stopniu, jak będą układały się relacje z podopiecznymi oraz podopiecznych między sobą¹⁶. W tym kontekście należy pamiętać, że specyfika komunikacji między podopiecznymi i opiekunami oznacza wysoki poziom strukturalnej złożoności, czego następstwem są pojawiające się trudności w relacjach interpersonalnych. Nierzadko rodzi to konieczność modyfikacji komunikacji oraz porozumienia się, budowanych na podstawie doświadczenia zdobywanego w zwykłych sytuacji dnia codziennego. Na pytanie: „W jaki sposób pracownicy rozwiązują sytuacje konfliktowe?”, pracownicy odpowiadają:

Zazwyczaj pierwsza rzecz, to siadamy i słuchamy, co się dzieje, np. może ktoś używa słów, które nie są obraźliwe czy wulgarne, ale druga osoba czuje się dotknięta, więc mówimy, że niby to nie jest nic złego, ale tutaj to nam przeszkadza, każdy ma inną wrażliwość i czasami taka rozmowa po prostu wystarczy (mąż).

Mamy więc do czynienia ze zjawiskiem uczenia się rozumienia i poprawnej interpretacji emocji oraz symboliki znaków werbalnych i pozawerbalnych dokonywanej przez opiekunów. Warto podkreślić, że wypracowane schematy oczekiwanych działań i zachowań aktora interakcji często nie mają bezpośredniego zastosowania podczas kontaktu z wychowankiem. Wchodząc w interakcje z podopiecznym, opiekunowie często muszą poddać weryfikacji dotychczas żywione przekonania dotyczące intencji partnerów. Jeśli sytuacja, w jakiej się znajdujemy, jest w znaczącym stopniu innowacyjna i nie pozwala na zastosowanie dotychczasowej wiedzy, zmuszeni jesteśmy do wzmoczonej pracy oraz do tego, aby świadomie na nowo uczyć się rozumieć i poprawnie interpretować zastaną rzeczywistość. Egzemplifikacją powyższej analizy jest wybrany fragment wypowiedzi pracownika:

Nigdy rotacja nie służy dobru dzieci, bo każda zmiana – wprowadza do domu pewne zaburzenie rytmu... ktoś odchodzi, ktoś nowy przychodzi, a część dzieci pozostaje i w dzieciach nowych, które przychodzą, jest niepokój, i w tych, które zostały jest niepokój, i w tych, które odeszły jest pustka, tak... nawet jeżeli na to miejsce ktoś przyjdzie inny, to wiadomo, że nie przyjdzie ta sama osoba, tylko przyjdzie ktoś inny, z innym bagażem doświadczeń, z innymi potrzebami... I zawsze trzeba na nowo wypracowywać relacje (żona).

Zatem przełamywanie pewnych utartych konwenansów interpretacyjnych prowadzi do konieczności reinterpretacji posiadanej wiedzy oraz zmusza do szukania pasującej interpretacji znaczeń sygnałów i gestów wysyłanych przez partnera interakcji. Generuje to konieczność doboru odpowiednich metod pracy, właściwego sposobu realizacji potrzeb, a także dostosowania charakteru porozumiewania się do dojrzałości

¹⁶ Mowa jest tutaj o kompetencjach pracowników, rozwijanych jeszcze przed podjęciem pracy w rodzinnym domu dziecka, co następuje w trakcie edukacji szkolnej oraz już po zatrudnieniu, kiedy to pracownik kształtuje umiejętności i kompetencje m.in. komunikacyjne.

podopiecznego. To z kolei dodatkowo pogłębia trudności w wypracowaniu uniwersalnego i możliwego do ogólnego zastosowania modelu aktu komunikacji.

Rodzaje i sposoby porozumiewania się pracowników z podopiecznymi rodzinnymi domów dziecka

Komunikacja stanowi nieodzowny, a zarazem podstawowy czynnik wszelkich ludzkich działań, także tych, zachodzących między opiekunami i wychowankami RDD. Aby zrealizować jakiegokolwiek działania należy posługiwać się zrozumiałym dla partnera interakcji zestawem znaków, które posiadają możliwość do odczytania informacji. W danej kulturze istnieje wypracowany na podstawie wspólnych uzgodnień repertuar powszechnie używanych symbolicznych znaczeń sygnałów emitowanych przez przedstawicieli danej społeczności. Również w rodzinnym domu dziecka istnieje charakterystyczny dla tego środowiska zakres symbolicznych kodów językowych. Sposób, w jaki podopieczni rodzinnymi domów dziecka przekazują informacje o sobie i swoich potrzebach, a więc komunikują się z innymi ludźmi, ma podstawowe znaczenie w całym, złożonym procesie budowania i utrzymywania relacji społecznych. Stąd niezwykle ważny jest repertuar sygnałów emitowanych przez wychowanków, ale także to, w jaki sposób owe sygnały są odbierane i interpretowane przez pracowników oraz jak ten układ porozumiewania się jest konstruowany i negocjowany w toku wzajemnych relacji.

Na początku warto zwrócić uwagę na próby porozumiewania się z podopiecznymi w dwóch podstawowych kategoriach: komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Jak pisze Andrzej Tyszka: „wszelkie rodzaje zachowań stają się równoprawnymi środkami tworzenia i utrzymywania kontaktu lub interakcji pomiędzy ludźmi i ich środowiskiem”¹⁷. Nie oznacza to jednak, że taki podział w jakikolwiek sposób wyczerpuje problematykę komunikowania się podopiecznych, na tym ogólnym gruncie bowiem istnieje bardzo wiele specyficznych i danych tej właśnie grupie osób sposobów konstruowania komunikatów werbalnych i niewerbalnych. I to właśnie ową specyfikę czyni się przedmiotem dalszych rozważań.

Niezwykle bogaty jest także repertuar sygnałów niewerbalnych, do których, na podstawie prowadzonych badań w rodzinnym domu dziecka, zaliczyć można: język gestów, dotyk oraz mowę ciała. Zarówno sam sposób ekspresji niewerbalnej, jak również jej symboliczna wymowa jest niezwykle zróżnicowana, zaś funkcje, jakim mogą służyć owe zachowania i sygnały, dotyczą m.in.: wymiany emocji, kształtowaniu i kierowaniu wrażeń, czy wsparciu psychicznemu. W tym kontekście ważnym elementem

¹⁷ A. Tyszka, dz. cyt., s. 44.

w procesie komunikowania się, istotnym z punktu widzenia kreowania i uściślenia więzi społecznych, jest ciało i sfera cielesności¹⁸.

Przeważnie maluchy używają gestów i sygnałów niewerbalnych (śmiech), ta więź naturalnie zaczyna się tworzyć, jak przychodzi dziecko przytula się i mówi: „kocham cię ciociu”, albo zapyta „czy mnie kochasz?”. Tak, to jest taki wyznacznik, że coś w tym dziecku zaczyna się zmieniać (żona).

Ciało rozumiane jako przestrzeń komunikacji i porozumiewania się jest zasobnym źródłem informacji o podopiecznym, jej stanie zdrowia, kondycji fizycznej oraz psychicznej czy potrzebach podopiecznego. Jest także wskaźnikiem stanów emocjonalnych. Z drugiej strony, dzieci są bardzo czułe na emocje płynące z otoczenia. Stąd niezwykle ważne jest panowanie opiekuna nad własnymi emocjami, o czym przestrzega Lucyna Miosga, pisząc, że „osoba, przed którą ukrywamy nasze emocje i tak będzie je odczuwała. Będzie odbierała nasz smutek czy złość poprzez mowę ciała, poprzez nasz głos [...]. Może to spowodować wycofanie lub unikanie przez nią kontaktu, a także zachwianie poczucia bezpieczeństwa”¹⁹. Wniosek ten potwierdza poniższa wypowiedź:

Dzieci są wspaniałymi psychologami i jeżeli jestem w stresie, to nie jestem w stanie tego ukryć. Dzieci to czują i to jest dla nich dyskomfort. I teraz myślą: albo one coś zawiniły, albo coś złego się dzieje, jest niepokój, jest zaburzenie poczucia bezpieczeństwa i zaczyna nakręcać się koło (mąż).

Ciało jest komunikatem wiarygodnym także dlatego, że nie poddaje się wpływom danej osoby. Zmiany na ciele, oznaki zmęczenia, choroby itd. są sygnałami dla pracowników, informującymi o tym, co aktualnie dzieje się z wychowankiem.

Dziewczynka cięła się od kilku lat, całe ręce miała pocięte i napędzała ją do tego jej ulubiona lektura „My dzieci z dworca ZOO”. Po paru latach wspólnego mieszkania przestała się ciąć, ale po każdym chłopaku, z którym się rozstawała, musiała pozostawić ślad nienawiści na swoim ciele, np. samodzielnie wykonany tatuaż lub kilkunasty kolczyk (żona).

Ciało niejako „mówi” otoczeniu o danej osobie, ale jest także źródłem ekspresji, sposobem wyrażania siebie. Jest emanacją tożsamości wychowanka, który ową tożsamość po części kreuje. Jednocześnie to, co podopieczny robi ze swoim ciałem, jest objawem tego, czego aktualnie potrzebuje, czego mu brakuje lub tego, czego w danej chwili chce bądź oczekuje od otoczenia. Ciało jako źródło komunikatów, ma zatem dwa wymiary: pierwszy, dotyczący naturalnych przemian fizjologicznych, niezależnych od podopiecznego, drugi to przestrzeń działania wychowanka.

Podsumowując dotychczasowe rozważania na temat sposobu oraz charakteru porozumiewania się pracowników z podopiecznymi, można powiedzieć, że rola ko-

¹⁸ L. Miosga, *Pomóż mi być. Komunikacja i stymulacja zmysłowa osób ze znaczną i głęboką niepełnoprawnością umysłową*, Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2005, s. 13.

¹⁹ Tamże, s. 11–12.

munikacji nabiera szczególnego znaczenia w tworzeniu się i utrzymywaniu relacji w rodzinnym domu dziecka. Relacje tworzą się w momencie, gdy zaczynają się interpersonalne stosunki poprzez dotyk, ton głosu, gest, wyraz twarzy, a potem przez mowę i jej rozumienie²⁰. Przy czym wymagania stawiane przed opiekunami wymuszają na nich konieczność dostosowania komunikatów zarówno werbalnych, jak i niewerbalnych do wieku i dojrzałości każdego dziecka oraz ciągłego doskonalenia umiejętności komunikacyjnych.

Reguły komunikowania się w rodzinnym domu dziecka

W rodzinnym domu dziecka istotne znaczenie mają umiejętności interpersonalne oraz wiedza pracownika, tym bardziej, że tworzenie poprawnych relacji z podopiecznym, wymaga od pracowników znacznego zaangażowania emocjonalnego oraz wczucia się w sytuację dziecka. Te okoliczności są jednocześnie sprawdzianem umiejętności dla pracowników, zaangażowanych w szereg czynności i obowiązków zawodowych związanych z podopiecznymi. Wszelkie działania podejmowane przez pracowników w kierunku utrzymania należytego stanu zdrowia fizycznego oraz psychicznego, a także komfortu emocjonalnego podopiecznych będą możliwe, jeśli zostanie z nimi nawiązany, a następnie podtrzymany właściwy kontakt. To, w jakim zakresie uda się zrealizować stawiane przed pracownikami zadania, bezpośrednio związane jest z jakością procesu porozumiewania się z podopiecznymi. Proces ten będzie bardziej efektywny, jeśli pracownik posiada odpowiednie predyspozycje czy też odznacza się określonymi cechami charakteru i osobowości. Jest to uwarunkowane psychiką opiekuna, jego zdolnościami do neutralizowania emocji, cierpliwością, wytrwałością, a także empatycznym nastawieniem do podopiecznych.

Trzeba mieć dużo cierpliwości i empatii. Naszej najmłodszej córce, kiedy nagle przestała być najmłodsza, bo przychodziły młodsze dzieci, musieliśmy wytłumaczyć, że to jest nasza praca, dzięki temu ja jestem z tobą w domu cały czas, nie chodzę do pracy, coś za coś, inaczej chodzilibyśmy z tatą do pracy, ty siedziałabyś po lekcjach w świetlicy, takie są pewne pluse i minusy, tak wygląda życie, to jest moja praca, ja pracuję w domu, ja jestem w domu do twojej dyspozycji przez cały czas, ale też pracuję i opiekuję się innymi dziećmi (żona).

Na pracownika ciąży zatem największa odpowiedzialność za jakość życia wychowanka. Z tego względu, aby w jak największym stopniu zapewnić efektywność działań opiekunów oraz umożliwić skuteczność w zakresie komunikowania się z podopiecznymi, pracownicy powinni jak najszybciej ustalić reguły i zasady, na jakich opiera się poprawność aktu porozumiewania się. Reguły związane z aktem komunikowania się pracowników z podopiecznymi można podzielić na następujące kategorie. Po pierw-

²⁰ A. Piotrowski, *Ład interakcji. Studia z socjologii interpretatywnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 1998, s. 26.

sze, są to reguły techniczne, dotyczące samego sposobu wypowiedzania i wysławiania się pracowników. W większości wypadków za niezbędne w procesie porozumiewania uznaje się zrozumiały język dla dziecka oraz powolne i spokojne mówienie. Oto jedna z wypowiedzi:

Pierwszej rzeczy, której musieliśmy się wyzbyc z mężem, to działanie pod wpływem emocji i zdenerwowania. Podniesiony głos w niczym nam nie pomógł. Wiedzieliśmy o tym, ale uczyliśmy się tego stopniowo (żona).

Druga kategoria odnosi się do funkcji słuchania i obserwowania podopiecznego przy jednoczesnym minimalizowaniu własnej aktywności opiekuna. Kolejną grupę stanowią reguły dotyczące charakteru treści komunikatów. Kategoria ta sprowadza się do zasady „mów to, co możesz powiedzieć” oraz „mów to, co wyzwała pozytywne emocje, a unikaj tego, co może wywołać negatywne”. Oznacza to, w pierwszym przypadku, że pracownik powinien posiadać świadomość wieku oraz dojrzałości podopiecznego i starać się dostosować zarówno treść, jak i formę wypowiedzi do indywidualnych zdolności danej osoby. Druga z wymienionych zasad wiąże się natomiast z dbałością o stan emocjonalny danej osoby. Wiąże się to z koniecznością bycia czujnym, a także selektywnego wyboru i dostosowania do danych okoliczności oraz sytuacji, wypowiedzi pracownika, tak aby nie wywoływać niepotrzebnych emocji. Przykładem jest poniższa wypowiedź:

Lepiej jest nie tłumaczyć dzieciom, dlaczego ich rodzice nie przyjechali. To, co będziemy chcieli przetłumaczyć, może się okazać nieprawdziwe i potem dziecko buduje obraz: ta ciocia też kłamie. To nie tylko moja mama kłamie, ale ciocia też kłamie. A my chcemy w dobrej wierzy wymyślić sobie jakąś odpowiedź na tę sytuację. Najlepiej wtedy milczeć, pozwolić dziecku poszukać jakiegoś zajęcia, żeby mogło się czymś zająć żeby, oderwać go od tego stania oczekiwania w oknie (żona).

Wszystkie wspomniane wyżej reguły mają bezpośredni wpływ na charakter porozumiewania się pracowników z podopiecznymi. Należy przy tym pamiętać, że dotyczą one bezpośrednio pracowników, ponieważ to na nich właśnie ciąży obowiązek realizacji potrzeb podopiecznych, a także odpowiedzialność za ich ogólnie pojęte dobro osobiste.

Zakończenie

Zasadniczym celem artykułu było przedstawienie problematyki porozumiewania się pracowników z podopiecznymi jako procesu budowania i podtrzymywania relacji w rodzinnym domu dziecka. W związku z tym podjęto próbę przedstawienia specyfiki i charakteru wzajemnych oddziaływań aktywnie współuczestniczących aktorów w kontekście relacji interpersonalnych w społecznej przestrzeni rodzinnych domów dziecka. Z tego względu głównym zadaniem było poszukanie odpowiedzi na pytanie:

„Jakie znaczenie ma porozumiewanie się w procesie budowania i podtrzymywania relacji pracowników z podopiecznymi w rodzinnym domu dziecka?”. Na podstawie przeprowadzonych analiz udało się ustalić kilka wniosków dotyczących wielu aspektów porozumiewania się pracowników z podopiecznymi rodzinnymi domów dziecka, co starałam się wykazać poniżej.

Przede wszystkim należy wziąć pod uwagę czynniki wpływające na charakter procesu komunikowania się. Porozumiewanie się przedstawicieli tych grup ma dwa wymiary: instrumentalny oraz emocjonalny. O wymiarze instrumentalnym mówimy, gdy mamy na myśli techniczne i proceduralne cechy komunikacji. W wymiarze emocjonalnym mamy natomiast do czynienia z pogłębioną analizą sygnałów emitowanych przez podopiecznych. Co więcej, chodzi w tym przypadku także o fakt obdarzania uczuciami podopiecznego przez pracownika i odwrotnie. Oznacza to, że więź emocjonalna, istniejąca pomiędzy pracownikiem i podopiecznymi, jest tworzona i podtrzymywana za pośrednictwem całej gamy symbolicznych komunikatów.

Wszelkie działania podejmowane przez opiekunów w kierunku utrzymania należącego do zdrowia fizycznego i psychicznego będą możliwe, jeśli zostanie nawiązany i podtrzymywany kontakt z podopiecznym. To, w jakim zakresie uda się zrealizować stawiane przed pracownikiem zadania, będzie więc bezpośrednią konsekwencją umiejętności porozumiewania się z podopiecznymi. Istotne są więc zdolności interpersonalne oraz praktyczna wiedza, tym bardziej, że zbudowanie poprawnych relacji z podopiecznym wymaga od pracownika znacznego zaangażowania się w relacje interpersonalne oraz wczucia się w sytuację podopiecznych.

Bibliografia

- Baraniewicz D., Baraniewicz M., *Możliwości komunikacyjne uczniów z głębokim upośledzeniem umysłowym*, [w:] J. Baran, A. Mikruta (red.), *Umiejętności komunikacyjne osób z niepełnosprawnością: teoria, diagnoza, wspomaganie*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Pedagogicznej, Kraków 2007.
- Kazimierska K., *Wywiad narracyjny – technika i pojęcia analityczne*, [w:] M. Czyżewski, A. Piotrowski, A. Rokuszewska-Pawełek (red.), *Biografia a tożsamość narodowa*, Katedra Socjologii Kultury Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 1997.
- Konecki K., *Praca w koncepcji socjologii interakcjonistycznej*, „Studia Socjologiczne”, nr 1/1988.
- Kubinowski D., *Jakościowe badania pedagogiczne*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2010.
- Kvale S., *Prowadzenie wywiadów*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2010.
- Lalak D., *Podjęcie biograficzne w naukach o wychowaniu*, [w:] S. Palka (red.), *Podstawy metodologii badań w pedagogice*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Gdańsk 2010.

- Miosga L., *Pomóż mi być. Komunikacja i stymulacja zmysłowa osób ze znaczną i głęboką niepełnoprawnością umysłową*, Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2005.
- Nęcki Z., *Komunikacja międzyludzka*, Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, Kraków 1996.
- Pilch T., Bauman T., *Zasady badań pedagogicznych*, Wydawnictwo Akademickie „Żak”, Warszawa 2010.
- Piotrowski A., *Ład interakcji. Studia z socjologii interpretatywnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 1998.
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie placówek opiekuńczo-wychowawczych z dnia 14.02.2005 r. (Dz.U. Nr 37, poz. 331).
- Rozporządzenie Rady Ministrów o pomocy społecznej z dnia 12.03.2004 r. (Dz.U. Nr 64, poz. 593).
- Silverman D., *Prowadzenie badań jakościowych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.
- Tyszka A., *Rozmowa kultur*, [w:] A. Kapciak, L. Korporowicz, A. Tyszka (red.), *Komunikacja międzykulturowa – zbliżenia i impresje*, Wydawnictwo Instytutu Kultury, Warszawa 1995.

The communication between staff and children as a process in building and maintaining relationships in the family foster home

Abstract: The paper presents, in a descriptive way, the problem of communication between staff and children as a process of building and maintaining relationships in the family foster home. The author highlights the importance of communicating in the family foster home and presents the results of narrative interviews. The approach of a married couple, who took care of several children who were taken away from their parents on the orders of a court, is interesting. The paper describes the communication between the staff and the children from the family foster home, the problems they encountered and how they dealt with the problems. The results of the biographic studies are divided into a few subtopics and include, among other things, the types and methods of communication between the staff and children as well as rules of communication in the family foster home.

Keywords: communications, relationships, substitute care, family foster home

About the author: Agnieszka Deja, MA, Second-year PhD student of pedagogy, Social Sciences Faculty, University of Gdańsk. Bachelor: pedagogical care and pedagogy with pedagogical therapy. Masters: social pedagogy. Interests: substitute care, family forms of foster care, family foster home, symbolic interactionism.