ZESZYTY NAUKOWE POLITECHNIKI ŚLĄSKIEJ 2011
Seria: ARCHITEKTURA z. 50 Nr kol. 1855

Monika KOSIOR*, Łukasz JUREK**

* Polskie Towarzystwo Gerontologiczne, Oddział Dolnośląski, Wrocław
** Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu, Katedra Socjologii i Polityki Społecznej

KONFLIKT INTERPERSONALNY I JEGO WPŁYW NA JAKOŚĆ ŻYCIA SENIORÓW W DOMACH POMOCY SPOŁECZNEJ

Streszczenie. Celem opracowania było przedstawienie konfliktu interpersonalnego, jako czynnika istotnie wpływającego na obniżenie jakości życia osób starszych zamieszkujących Domy Pomocy Społecznej. Rozważania autorów poparte zostały wynikami badań terenowych, przeprowadzonych przez nich w ramach realizacji prac nad rozprawami doktorskimi. Wśród przyczyn, które implikują powstawanie konfliktów w DPS-ach wyróżnić można te, które związane są z cechami wewnętrznymi jednostki i jej funkcjonowaniem w społeczeństwie, oraz te, które wiążą się z funkcjonowaniem placówki.

Umiejętne przeciwdziałanie konfliktom, a także wiedza w zakresie ich rozwiązywania w tak specyficznej grupie osób jak seniorzy, staje się wyzwaniem dla tworzenia nowej jakości pracy z osobami starszymi, zamieszkującymi instytucje opiekuńcze. Przyczynia się do zwiększenia humanizacji pracy – podmiotowego traktowania mieszkańca DPS – co w konsekwencji usprawnić może stosunki między mieszkańcami, powodując, iż instytucja może stać się postrzegana jako dom, czyli miejsce bezpieczne i przyjazne.

INTERPERSONAL CONFLICT AND ITS IMPACT ON THE QUALITY OF LIFE OF SENIORS IN NURSING HOMES

Summary. The aim of the paper was to present interpersonal conflict as a factor significantly decreasing the quality of life in nursing homes for old people. The authors' considerations were supported by the results of field studies carried out by them as part of their doctoral dissertations. Among the reasons, which imply the formation of the conflicts in the nursing homes we can distinguish those that are related to the internal features of the unit and its functioning in the society and those that relate to the operation of the facility.

Skillful conflict prevention, as well as knowledge of conflicts solutions in such a specific group as seniors becomes a challenge to create a new quality of work with older people living in care institutions. It contributes to the humanization of work – an individual treatment of each inhabitant, which in turn can improve relations between residents, causing the institution may be perceived as a house – a place safe and friendly.

1. Wstęp

Domy Pomocy Społecznej (DPS) są jednostkami pomocy społecznej, które świadczą usługi opiekuńcze na rzecz osób, które z powodu wieku, choroby czy niepełnosprawności, nie mogą same funkcjonować w codziennym życiu. Placówki te są zatem formą wsparcia osób niesamodzielnych, dla których pomoc środowiskowa w miejscu zamieszkania nie jest wystarczająca. Jest to również specyficzna forma długookresowego wspólnego zamieszkiwania osób, które z wielu przyczyn (zdrowotnych i społecznych) zostały w niej umieszczone. Celem każdego DPS jest świadczenie usług bytowych, opiekuńczych, wspomagających i edukacyjnych na poziomie obowiązującego standardu. Zakres i formy świadczonych usług powinny wynikać z indywidualnych potrzeb osób zamieszkujących placówkę. Organizacja Domu, w szczególności zakres i poziom jego usług, uwzględniać powinna: wolność, intymność, godność i poczucie bezpieczeństwa mieszkańców, a także stopień ich fizycznej i psychicznej sprawności. Chodzi zatem o możliwość takiego zaspokajania potrzeb bytowych, by możliwe było pełne i satysfakcjonujące uczestnictwo danej osoby w życiu społecznym. Niestety obecny stan infrastruktury technicznej ww. placówek[1] nie pozwala na posiadanie przestrzeni życiowej i odpowiedniej intymności czy autonomii mieszkańców DPS, co rodzi wiele konfliktów.

Jednym z komponentów jakości życia osób starych, obok dobrostanu psychicznego i fizycznego, jest niezależność funkcjonalna oraz satysfakcja z życia (pozytywny bilans życia). Do czynników kształtujących dobrą użyteczność życia zaliczyć można odpowiednie relacje społeczne: aktywność towarzyską, wparcie rodziny, przyjaciół, relacje rodzinne (potrzeba bycia użytecznym, potrzeba przynależności, życzliwości, uznania). Zakres tych kontaktów międzyludzkich związany jest głównie z istnieniem pozytywnych stosunków międzyludzkich, a więc z unikaniem konfliktów.

W polskiej literaturze gerontologicznej zauważalny jest niedosyt diagnozy warunków mieszkaniowych i jakości życia osób starszych w instytucjonalnych formach opieki nad tymi osobami. Wymienia się zaledwie kilka nazwisk badaczy (Susułowska, Krantz, Dzięgielewska,

---

[1] Szerzej opracowania NIK: Informacja o wynikach kontroli prawidłowości świadczenia usług przez domy pomocy społecznej. Raport Najwyższej Izby Kontroli, Warszawa 2006.
W raporcie wskazane zostały rażące zaniedbania niektórych DPS. W jednym z domów na 1 łazienkę przypadały 22 osoby (wg standardu maksymalnie 5 osób), w innym w pokoju o powierzchni 65,8 m^2 mieszkało 19 osób, były przypadki, iż pensjonariusze, w celu stworzenia odpowiednich warunków pobytu w placówce, z własnych środków finansowali remonty pokoi, łazienek, dokonywali zakupu mebli itp.
Informacja o wynikach kontroli kierowania osób do domów pomocy społecznej i finansowania ich pobytu przez organy samorządu terytorialnego. Najwyższa Izba Kontroli – Departament Pracy, Spraw Socjalnych i Zdrowia, Warszawa 2010.

Mielczarek, Przybysz, Halicka, Szarota), których prace badawcze w zakładach opiekuńczych (opieki stacjonarnej/całodobowej) służyły zobrazowaniu sposobów funkcjonowania takich placówek. Wobec powyższego istnieje również niedostateczna wiedza na temat niekorzystnych aspektów funkcjonowania osób starszych w tego typu instytucjach. W literaturze przedmiotu rzadko spotyka się badania odnoszące się do tematyki nadużywania alkoholu przez osoby starsze, przemoc wobec podopiecznych i podopiecznych wobec innych mieszkańców czy właśnie występowania sytuacji konfliktogennych. Niniejszy artykuł jest zatem próbą zwrócenia uwagi na to, iż Domy Pomocy Społecznej, czyli placówki, w których funkcjonują i oddziaływają na siebie różne grupy podmiotów, nie są wolne od negatywnych emocji i działań. Funkcjonowanie i przestrzeń życiowa mogą być w nich ograniczane i poddawane procesom konfliktowym.

2. Wielowymiarowy charakter konfliktu

Zjawisko konfliktu jest pojęciem wielowymiarowym, szerokim i pojemnym. W najszerszym znaczeniu oznacza on wszelkie zderzenie sprzecznych dążeń zbiorowych lub indywidualnych, prowadzące bądź do jakiegoś ich uzgodnienia, bądź do ograniczenia lub unicestwiania jednego z nich[2]. Konflikt może mieć zróżnicowane podłoże: ideowe, kulturowe, ekonomiczne (objawiające występujące antagonizmy między dwoma grupami zawodowymi, np. pracownicy i menedżerowie), etniczne, narodowościowe, polityczne. Rodzaje te przenikają się ze sobą i współzależną od siebie. Ze względu na złożoność zjawiska, w literaturze istnieje wiele form typologizacji i prób jego klasyfikacji. W niniejszym opracowaniu skupiono uwagę na konflikcie społecznym, a w szczególności na jego interpersonalnym wymiarze[3], który w odniesieniu do osób starszych, zamieszkujących w instytucjach opiekuńczych (opieka stacjonarna), ma szczególne znaczenie dla kształtowania ich jakości życia, zabezpieczania potrzeb podstawowych i wyższego rzędu.

Zaistnienie konfliktu warunkowane jest charakterem związków istniejących między stronami. Zatem, aby zaistniał, strony musi coś łączyć – muszą zaistnieć okoliczności, które różnicują postrzeganie zaistniałej sytuacji przez strony. Musi zatem urzeczywistnić się pewna sprzeczność, która powstała pomiędzy podmiotami powiązanymi ze sobą, ale inaczej

[2] Nowa Encyklopedia Powszechna PWN pod red. B. Petrozolin-Skowrońskiej, t. 3. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1996.

[3] Do rodzajów konfliktu społecznego zaliczamy: konflikt interpersonalny (jednostka kontra jednostka lub jednostka kontra grupa), międzygrupowy (grupa kontra grupa), międzynarodowy.

postrzegającymi daną sytuację lub wyznaczającymi inne poglądy. Konfliktowi towarzyszy zatem sprzeczność, która wywołuje różnego rodzaju reakcje i postawy. Powoduje podwyższony poziom napięcia emocjonalnego i zawsze prowadzi do zachowań odmiennych w stosunku do relacji istniejących przed konfliktem.

Konflikt jest stałym elementem naszego życia, zarówno zawodowego, jak i osobistego. Wynika bowiem z różnorodności ludzkich osobowości i potrzeb, zmienności otoczenia i wymagań środowiska oraz konieczności zmian. Jest on jedną podstawowych form ludzkiej interakcji. Jak zauważają teoretycy (Z. Freud, K. Marks, M. Weber, L.A. Coser, M. Deutscher), konflikt sam w sobie nie jest niczym złym, złe i przynoszące wiele strat mogą być próby jego rozwiązania. Wywołanie konfliktu w celu wykorzystania jego pozytywnych rezultatów stanowi raczej wyjątek niż regułę[4].

3. Procesy mające wpływ na powstanie konfliktu interpersonalnego

Ponieważ konflikt zawsze oznacza interakcję pomiędzy dwiema lub więcej osobami i ma silne zabarwienie emocjonalne oraz wyrasta z niespełnienia pewnych określonych żądań w ramach danego stosunku społecznego, wyróżnić należy kilka czynników, które mają szczególny wpływ na jego powstanie. Jak zauważa M. Deutsch[5], do procesów tych zaliczamy m.in.:

- *sprawiedliwość społeczną,* czyli identyfikację źródeł odczuwanej niesprawiedliwości w ramach danego stosunku społecznego. Czynnik ten związany jest z dużym subiektywizmem jednostki – sama określa ona, co w jej rozumieniu jest sprawiedliwe lub nie;
- *motywację* – identyfikacja niezaspokojonych potrzeb oraz stanowisk/żądań, które odzwierciedlają owe potrzeby;
- *komunikację*, a w zasadzie brak wystarczającej komunikacji między stronami. Nieprawidłowa komunikacja czy sprzeczne komunikaty zawsze rodzą wiele nieporozumień, których eskalacja często prowadzi do konfliktu jawnego/otwartego. Jest to szczególnie trudny do opanowania i rozwiązania konflikt, bowiem ma silne

[4] Ta formuła częściej stosowana jest w ekonomii, w szczególności w nauce o zarządzaniu – zarządzanie przez konflikt.

[5] Zob. szerzej Deutsch M., Coleman P.T.: Rozwiązywanie konfliktów. Teoria i praktyka. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2005, s. 7-9.

zabarwienie emocjonalne, a jego publiczny charakter często uniemożliwia dalszą współpracę czy kontynuowanie wspólnych zadań;

- *samokontrolę* – trudność w kontrolowaniu własnych emocji w sytuacjach trudnych, nieznanych. Pojawiające się niekontrolowane emocje (gniew, duma, obawa, rozpacz) mogą prowadzić do zagubienia potrzeb i celów realizacji danego przedsięwzięcia czy podjętej sprawy;
- *władzę* – chęć osiągnięcia większej siły, słuszności i stanu posiadania niż druga strona;
- *przemoc/agresję* – istnieją przypadki, gdy konflikt wynika wyłącznie z pobudek agresywnych, które szukają ujścia bez względu na obiekt. W takich sytuacjach nie chodzi o osiągniecie jakiegoś rezultatu, ale o odreagowanie agresywnej energii[6];
- *osobowość,* czyli zespół procesów psychicznych człowieka, które ujawniają się w działaniu ukierunkowanym na realizację określonych celów (np. odporność, wrażliwość, odwaga, motywacja, mechanizmy kontroli, temperament). Te określone cechy osobowości predysponują nas do konkretnych zachowań – i tak osoby, które są otwarte i wyrażają chęć współpracy, rzadziej koncentrują się na destruktywnej postaci konfliktu, dążą do jego rozwiązania i szukają zadowalających obie strony rozwiązań;
- *kultura i światopogląd* – różne reguły i sposoby postępowania oraz odmienne sposoby odbierania i interpretowania znaczeń zawartych w procesie komunikacji.

Katalog przedstawionych powyżej procesów można rozwijać i uzupełniać, ponieważ występowanie zjawiska zawsze jest wypadkową wystąpienia kilku czynników jednocześnie, podobnie jak sposobów reagowania na sytuacje konfliktowe. W zależności od tego, jakie są źródła konfliktu i w jakim układzie występują, inne powinny być sposoby jego rozwiązywania.

4. Przyczyny konfliktów w DPS[7]

Zmiana naturalnego środowiska życia na środowisko zinstytucjonalizowane często jest krytycznym wydarzeniem życiowym dla osób w podeszłym wieku. Życie w instytucji

[6] Zob. szerzej Coser L.A.: Funkcje konfliktu społecznego. Zakład Wydawniczy NOMOS, Kraków 2009, s. 38.
[7] Na podstawie badań własnych na temat funkcjonowania i jakości życia osób starszych w placówkach opieki całodobowej, przeprowadzonych w latach 2005 – 2006 w sześciu Domach Pomocy Społecznej na terenie województwa dolnośląskiego. Próba badawcza – 202 osoby starsze zamieszkujące placówki.

odbiega bowiem od tego, które wiedzione było wcześniej. Zamieszkanie w DPS dla wielu osób starszych jest wydarzeniem traumatycznym, wiążącym się z ograniczeniami, podporządkowaniem się, zaniechaniem swoich przyzwyczajeń itp., co w dużej mierze przekłada się na pogorszenie stanu zdrowia. U wielu osób przeprowadzka wywołuje również zmiany psychospołeczne, pojawiają się apatia, bierność, wzmaga się poczucie beznadziejności i odrzucenia, pojawia się bunt i/lub wrogość do otoczenia. Niektórym osobom pomaga przejście przez proces adaptacji, który często trwa (w zależności od osobowości) od kilku miesięcy do kilkunastu lat. Zdarza się również, iż proces adaptacyjny nigdy się nie kończy – osoby starsze nie są w stanie zaakceptować sytuacji, w której się znalazły. Deprymująco oddziałuje na nich fakt niemożność samodzielnego zabezpieczenia potrzeb życiowych i starzenia się wśród osób starszych, czują się stygmatyzowane i marginalizowane[8], co wzmaga występowanie wielu konfliktów o zróżnicowanej etiologii. Do czynników tych zaliczyć można:

1. *Trudności życiowe* – poczucie względnego niedostatku, związany z brakiem poczucia bezpieczeństwa, co rodzi silne poczucie niesprawiedliwości społecznej, zadawanie pytań, czemu jednostka, a nie kto inny uwikłany został w daną sytuację. Niegodzenie się z własnym słabym położeniem społecznym i ekonomicznym.
2. *Brak własnej przestrzeni życiowej* – małe (ciasne) pokoje, niedostosowane do liczby osób w nich zamieszkujących, oraz konieczność dzielenia przestrzeni mieszkalnej ze współlokatorami, prowadzą do znacznego obniżenia komfortu posiadanej intymności. Powyższa sytuacja uniemożliwia otaczanie się własnymi przedmiotami – meblami, pamiątkami, które generują dobre wspomnienia. Duże skupiska ludzi (średnio w każdym DPS mieszka kilkadziesiąt osób) powodują narastanie frustracji.
3. *Brak prywatności* – konieczność dostosowania się do innych mieszkańców i regulaminów.
4. *Poziom wykształcenia* – osoby o niskim poziomie wykształcenia i statusie społecznym częściej niż osoby wyżej wykształcone prowokują zatargi i sytuacje konfliktowe. Konfliktowość często wynika z niższego poczucia własnej wartości. Osoby te są mniej skłonne do przyznania się do popełnianego błędu, niechętnie podejmują

[8] Należy zaznaczyć, iż Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej wymienia kilka rodzajów Domów Pomocy Społecznej. Ustawodawca umożliwia także łączenie niektórych rodzajów DPS, m.in. łączenie DPS dla osób w podeszłym wieku oraz osób przewlekle i somatycznie chorych, przewlekle somatycznie chorych oraz niepełnosprawnych fizycznie, w podeszłym wieku oraz niepełnosprawnych fizycznie czy dorosłych niepełnosprawnych intelektualnie oraz dzieci i młodzieży niepełnosprawnych intelektualnie (art. 56). Wobec powyższego oraz znacznego zapotrzebowania na stacjonarne usługi opiekuńcze w DPS dla osób przewlekle i somatycznie chorych, niepełnosprawnych fizycznie, w większości mieszkańcami są osoby starsze.

dyskurs z obawy przed nieumiejętnością logicznego, rzetelnego wyjaśnienia i przedstawienia własnych racji. Nie są nastawione (zmotywowane) na aktywne poszukiwanie dodatkowych informacji i doświadczeń (poszerzenie treści) oraz przyjęcie punktu widzenia i rozumowania innych.

5. *Wyznawane wartości/światopogląd, przyzwyczajenia* silnie oddziałują na powstawanie pozytywnych lub negatywnych interakcji między osobami przebywającymi ze sobą w bliskim otoczeniu. Wyznawane wartości nie zawsze wiążą się z powstaniem konfliktu otwartego, często mają charakter polemiki i mogą konstruktywnie wpływać na osoby biorące udział w sporze – wymagają podawania konkretnych argumentów. Inaczej jest w przypadku przyzwyczajenia. Konflikty na tym tle wybuchają stosunkowo często i mają ostrzejszy przebieg, gdyż wiążą się z aspektami psychologicznymi – akcentowaniem własnej osobowości. Osoby starsze są mocno przywiązane do swoich przyzwyczajeń, wypracowywali je przez lata, szukając najbardziej korzystnego dla siebie postępowania w różnych sytuacjach. Zwykła codzienność jest również ważna dla zachowania aktywności, wpływa na samopoczucie psychiczne i fizyczne oraz chęć do życia[9]. Przyzwyczajenia dają poczucie stabilizacji, dlatego osoby starsze przywiązują dużą wagę do regularności wykonywania pewnych czynności – poświęcają im wiele czasu i wykonują je z pietyzmem. Zakwestionowanie racjonalności i/lub ważności ich postępowania godzi w ich osobowość, co spotyka się ze złością, agresją.
6. *Religia* – należy do czynników konfliktogennych, trudno rozwiązywalnych, gdyż wiąże się z potrzebami, wartościami moralnymi, poczuciem tożsamości, których nie można jednoznacznie określić. Dotyczą sfery duchowej (nienamacalnej) i przekonań budowanych na podstawie przekazów zawartych w dogmatach wiary. Ich naruszenie dla osób głęboko wierzących jest traktowane jako zagrożenie dla ich istnienia i rozumienia świata. Wiąże się często z uczuciem pogardy i niezrozumienia dla osób, które nie wyznają tych samych wartości. Postępowanie takie może rodzić wzajemną alienację.

---

[9] Zob. szerzej Halicka M.: Satysfakcja życiowa ludzi starych. Wydawnictwo Akademii Medycznej w Białymstoku, Białystok 2004, s. 297-303.

7. *Poczucie osamotnienia* – oddalenie emocjonalne negatywnie wpływa na funkcjonowanie każdego człowieka, rodzi niechęć do otaczającego świata, wzmaga apatię, co może prowadzić do licznych zachowań depresyjnych[10].

Zachowania konfliktogenne, wynikające z poczucia osamotnienia, widoczne były również wśród badanych osób starszych. Osoby samotne, które nie mają rodziny i bliskich przyjaciół, często bardzo wrogo nastawione były do osób, które rodzina czy znajomi odwiedzali z dużą regularnością. Osoby samotne wyrażały opinię, iż utrudnia im to funkcjonowanie w DPS. Wolały one, by odwiedziny współmieszkańców odbywały się nie w ich pokojach mieszkalnych, ale wyłącznie w wyznaczonych do tego celu salach (sale odwiedzin, sale dla gości). Oczywiście w każdym z domów sale takie funkcjonowały, lecz nie zawsze rodzina/znajomi przybywający w odwiedziny mogli z nich skorzystać ze względu na stan zdrowia osoby odwiedzanej.

8. *Brak zainteresowań/hobby* – osoby starsze posiadają jeden z ważniejszych dla rozwoju człowieka kapitałów – kapitał czasu wolnego, który może (a wręcz powinien) być wykorzystywany dla podtrzymania dobrej kondycji psychicznej.

Rozwój osobowy jest jednym z podstawowych doświadczeń człowieka. Jest to proces progresywny, związany z trwale zachodzącymi zmianami w okresie całego naszego życia. Rozwój progresywny wkomponowany jest niejako w naturę człowieka, a dążenie do aktywnego uczestnictwa w nim, doświadczania progresywnych zmian, jest przejawem zdrowia. Można zatem stwierdzić, iż rozwój własnej osobowości jest istotą życia. Angażowanie się weń, odpowiednie nim kierowanie, stymulowanie do podnoszenia własnych umiejętności jest przejawem ludzkiej podmiotowości. Rozwój w takich dziedzinach, jak: moralność, światopogląd, wrażliwość estetyczna czy życie duchowe, nie podlega ograniczeniom z faktu starzenia się, a czyni życie ludzkie egzystencjalnie spełnione[11]. Brak zainteresowań wpływa destruktywnie na człowieka, prowadzi do apatii, niechęci do wykonywania codziennych czynności.

Osoby bez zainteresowań stają się nierzadko wykluczone z kręgu tych, które lubią czynnie wykorzystywać swój czas, robić coś dla innych i dla siebie. Postępowanie takie może rodzić niechęć obydwu stron do siebie. Osoby poddawane wykluczeniu

---

[10] Brak więzi społecznych z dziećmi i krewnymi oraz niska ocena otrzymywanego wsparcia ze strony otoczenia są czynnikami zwiększającymi ryzyko zgonu osób starszych. Zob. szerzej Tobiasz-Adamczyk B., Brzyski P.: Relacje społeczne a ryzyko zgonu wśród osób w zaawansowanym wieku podeszłym. „Gerontologia Polska", nr 10 (4)/2002, s. 190-198.

[11] Grygielski M.: Rola rodziny w kształtowaniu postaw wobec własnego rozwoju, [w:] Kornas-Biela D. (red.): Rodzina. Źródło życia i szkoła miłości. Towarzystwo Naukowe Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin 2000, s. 175-183.

przejawiają chęć odwetu i wszczynają konflikt. Staje się on dla nich (nieświadomie) sposobem wykorzystywanym do przeciwdziałania uczuciu bezcelowości i nudy, braku zainteresowania. Ponieważ charakteryzuje go posmak niebezpieczeństwa i emocji, może dać poczucie podniecenia, celowości, dodać energii, zmobilizować do działania[12], szczególnie wtedy, gdy znajdą się osoby, które wesprą takie postępowanie.

9. *Wpływ kultury masowej* – kultura masowa, jako „bezpieczny" środek uwalniania wrogiego wyrażanie opinii, frustracji itp. Konflikty między mieszkańcami rodzą się głównie na tle odmienności zdań przedstawianych przez media. Ze względu na fakt, iż osoby starsze spędzają swój czas wolny biernie, głównie na oglądaniu telewizji, często identyfikują się z wypowiadanymi opiniami bohaterów seriali czy prezentowanymi w telewizji poglądami znanych osób. Przyjmując zasłyszane opinie, traktują je jako ważne, istotne, jedyne, często swoje własne, co w zderzeniu z innymi opiniami prowadzi do licznych nieporozumień.
10. *Ujemny bilans życiowy* – bilans życiowy ma duży wpływ na percepcję świata, postrzeganie subiektywnego zjawiska starzenia się, wpływa realnie na funkcjonowanie jednostki w starości, na jej aktywność życiową, na podejmowanie działań, na kształtowanie stosunków międzyludzkich, a także na własne życie w DPS. Dla jednych osób fakt zamieszkania w placówce opiekuńczej rozpatrywany jest negatywnie, jako największa porażka życiowa, dla innych zaś jako stan troski o ich opiekę podczas trwającej choroby i wzrastającej niesamodzielności.

Osoby niezadowolone ze swojego życia określane były przez innych współmieszkańców jako konfliktowe, *czepialskie*, *wiecznie niezadowolone*. Ich metodą obronną było odreagowanie złych emocji, często przeradzające się w agresję (głównie słowną) w stosunku do współlokatorów oraz pracowników DPS.

11. *Autorytarność instytucji* – Dom Pomocy Społecznej ma znamiona instytucji totalnej, a więc zbiory nakazów i regulaminów, które wytyczają funkcjonowanie pensjonariuszy. Te wymuszone podporządkowanie się regulaminom powoduje jawny sprzeciw wobec władczego stylu. Dodatkowo osoby starsze mają słabe poczucie realizacji ich potrzeb – uważają, iż zgłaszane przez nich uwagi nie są dostatecznie uwzględniane.

---

[12] Por. Deutsch M., op.cit., s. 51.

12. *Utrata zaufania do instytucji* – brak możliwości wyrażenia własnej opinii, regulaminy i konieczność ich stosowania oraz posiadanie poczucia nierespektowania zgłaszanych uwag, prowadzą do formułowania negatywnych ocen na temat funkcjonowania placówki. Wzmagane jest poczucie, iż prawa i interesy danej osoby są przestrzegane wyłącznie w wymiarze nadanym przez regulamin DPS, że inne wartości, takie jak: prawo do prywatności, poszanowania godności osoby itp., się nie liczą.
Kwestia zaufania do DPS jest niezwykle istotna, jednocześnie bardzo łatwa do utracenia. Człowiek stary, mieszkający w placówce, dla swojego dobrostanu psychicznego powinien traktować instytucje jak miejsce mu przychylne i dające wsparcie, poczucie bezpieczeństwa, spokoju – znamiona domu. Ludzie starsi, niejednokrotnie chorzy, każdy przejaw ograniczania ich woli traktują jako atak na własną osobę, co prowadzi do agresywnego zgłaszania swojej dezaprobaty, podejmowania prób walki z niesprawiedliwością (złość, bunt, agresja). Pojawia się u nich poczucie tzw. dehumanizacji opieki. Wszelkie ewentualne błędy i niedociągnięcia ze strony personelu DPS (szczególnie opiekunów bezpośrednich) traktowane zaczynają być jako rażące zaniedbania oraz brak okazywania należytego szacunku. Wzrasta wtedy poczucie bycia traktowanym jak osoba gorszej kategorii – jak petent, nie zaś klient i podmiot świadczonych usług – czego konsekwencją jest odmowa współpracy z personelem sprawującym bezpośrednią opiekę nad pensjonariuszem. Skrajnym efektem jest w takiej sytuacji prowokowanie do coraz większych wykroczeń, które mogą przerodzić się w agresję, w tym fizyczną – przemoc.
13. *Słabe poczucie przynależności i/lub pokrewieństwa międzyludzkiego,* objawiające się niezaspokojoną potrzebą afiliacji.
14. *Nadużywanie alkoholu* – problem, który w polskim piśmiennictwie gerontologicznym odnośnie funkcjonowania ludzi starych w instytucjach opiekuńczych nadal jest słabo zdiagnozowany, aczkolwiek powszechny[13]. Osoby posiadające problem alkoholowy nie tylko są szczególnie konfliktowe, ale stają się niebezpieczne dla innych

[13] W przeprowadzonych badaniach w jednym z DPS znajdował się oddział dla osób nadużywających alkoholu (w czasie badania była to jedyna tego typu placówka w kraju). Osoby te mieszkały w osobnym budynku, zatem były niejako odseparowane od innych mieszkańców, jednak takie zagospodarowanie przestrzeni i ich funkcjonowanie wzmagało problem. Czuli się oni napiętnowani, niepotrzebni, gorsi. Mieszkańcy tej części DPS nie chcieli i nie widzieli chęci poddania się regulaminowi (nieco ostrzejszemu) i proponowanej terapii. Motywowali to tym, iż terapia niewiele wnosi do ich życia, i że prowadzona jest przez osoby młode, które mogłyby być ich wnukami – opinia: *co młody człowiek może wiedzieć o nałogu, jak z nim żyć i jak radzić sobie z trudnościami życia.*

mieszkańców, głównie ze względu na swoje wulgarne i nieprzewidywalne zachowanie w stosunku do innych.

Wszystkie wymienione czynniki powodują, iż konflikt staje się bardzo dotkliwy dla wszystkich stron – osłabia komunikację, wzmaga brak życzliwości w stosunku do drugiego człowieka. Strony konfliktu dążą do osiągnięcia większej władzy i wpływu na druga stronę. Prowadzi to do multiplikowania problemów i występowania konfliktu między trzema stronami: mieszkańcami między sobą oraz mieszkańcami i personelem DPS.

5. Rozwiązywanie konfliktów

Proces panowania nad sytuacjami sprzecznymi i/lub konfliktowymi wymaga dużej wiedzy i przygotowania, ale jest szczególnie pożądany w odniesieniu do wszystkich stron biorących udział w zaistniałej interakcji. Eskalacja konfliktu zawsze prowadzi do agresji: słownej, psychicznej, fizycznej. Niekontrolowana powoduje zbędne koncentrowanie na konflikcie, podsycaniu złych emocji, pogłębianiu niechęci do oponenta. Wpędza jednostkę w „spiralę błędnego koła", z której trudno jest się wyzwolić – nadmierne „inwestowanie" w środki obrony i ataku na druga stronę. Następuje zerwanie kontaktów z drugą osobą oraz utrwalenie uczucia wrogości (koszt psychologiczny). Destrukcyjny charakter sporów wymusza stosowanie coraz dotkliwszych i raniących przeciwnika form, często skłania do zastosowania przemocy i przyczynia się do pogorszenia związków z otoczeniem.

Ponieważ konfliktu nie da się wykluczyć z życia społecznego, niezbędne jest poszukiwanie konstruktywnego wyjścia z sytuacji i stosowanie kreatywnych metod przeciwdziałania sporom. Ważne jest koncentrowanie się na dobrym wyniku konfliktu, kiedy pojawia się perswazja rodząca potencjalne zyski – pozytywne skutki psychologiczne. Konflikt, według George'a Simmela, często oczyszcza atmosferę, wyzwala stłumione uczucia wrogości, a więc służy podtrzymywaniu stosunku. Ważne staje się nastawienie na współdziałanie, nie zaś na współzawodnictwo. Współpraca rodzi bowiem wyraźne podobieństwo poglądów i postaw, wzmaga gotowość bycia pomocnym, otwartym i komunikatywnym, wzmaga ufność i zorientowanie na wzbogacenie wspólnej siły. W przypadku osób starszych, zamieszkujących tę samą (ograniczoną) przestrzeń, jest to szczególnie istotne, gdyż może stanowić płaszczyznę działalności samopomocowej. Działalność na rzecz innych oddala poczucie osamotnienia. Spotkanie z drugim człowiekiem, poznanie jego trudnej sytuacji, udzielanie mu pomocy, często pomaga odwrócić uwagę od

swoich problemów, od prawdziwych i/lub wymyślonych dolegliwości. Przyczynia się do większej śmiałości i otwartości oznajmiania własnych potrzeb i oczekiwań. Pozwala akcentować konieczność posiadania swobody, autonomii i decyzyjności. W DPS najczęściej dotyczy to na pozór prozaicznych spraw: spędzanie czasu wolnego, odpoczynku, snu, wyjścia poza dom itp., ale dla osób starszych taki margines możliwości decydowania o sobie pozwala na zachowanie godności.

Innym istotnym czynnikiem, który przeciwdziała powstawaniu konfliktu, jest gotowość zaangażowania wszystkich stron do poszanowania potrzeb innych, zrozumienie istoty ewentualnego konfliktu i podjęcie próby wyeliminowania negatywnych emocji. Niezbędne są empatia i skuteczna dyskusja, pozbawiona ładunku emocjonalnego. Porzucenie gniewu, żalu i chęci odwetu oznacza chęć przyjęcia innych do swojej społeczności nie tylko moralnej (umocnienie więzi).

6. Trudności w przeciwdziałaniu konfliktom w DPS

Konstruktywne rozwiązywanie konfliktów jest jedną najbardziej pożądanych metod, ale również jedną z najtrudniejszych, bowiem opiera się na posiadaniu pewnych kompetencji i umiejętności rozumienia samej istoty konfliktu i podejmowania trafnych decyzji jego rozwiązywania. Do umiejętności tych zaliczyć można m.in.: ustalenie skutecznych reakcji między stronami (mediacje), tworzenie bezpiecznej i przyjaznej atmosfery (przednegocjacje), aktywne słuchanie i komunikacja oparta na potrzebach i stanowiskach stron, identyfikacja wspólnych celów, uświadomienie błędów, wypracowanie standardów i monitorowanie postępów, przy jednoczesnym dbaniu o utrzymanie spójności grupy. Ważne jest również identyfikowanie i diagnozowanie charakteru występującego problemu oraz opracowywanie możliwych i satysfakcjonujących strony rozwiązań (dobór kryteriów) oraz wprowadzanie wypracowanych rozwiązań życie.

W warunkach funkcjonowania polskich DPS wyżej wymienione kryteria są trudne do realizacji. Ograniczenia wynikają m.in. z:

a) braku wystarczającej wiedzy i umiejętności – brak szkoleń specjalistycznych i warsztatowych w zakresie rozwiązywania konfliktów oraz spychanie konfliktu do roli drugoplanowej – jako zagrożenia, które samo z biegiem czasu ulegnie rozwiązaniu,

b) braku dostatecznej kadry – brak praktyków zajmujących się mediacjami, rozjemców, doradców, terapeutów. Choć w domach pomocy społecznej zatrudniani są psycholodzy, to często nie mają oni przygotowania do pracy z osobami starszymi,
c) braku dostatecznych środków finansowych – analiza konfliktu przez zewnętrznych ekspertów.

7. Konkluzje

Jak już zostało nadmienione, nie istnieje układ społeczny wolny od sporów i konfliktów. Najlepszym rozwiązaniem sytuacji byłoby zapobieganie działaniom generującym konflikt, ale sytuacja taka nie ma racji bytu. W specyficznej społeczności, jaką tworzą mieszkańcy DPS, w większości przypadków ludzie osamotnieni i schorowani, szczególną wagę powinno się przywiązywać do dbania o ich spokój, godność, bezpieczeństwo i dobre samopoczucie. Chodzi o to, by wprowadzanie standardów i dążenie do maksymalizacji oraz optymalizacji warunków bytowych i wspomagających współistniało razem z dobrymi i życzliwymi relacjami zarówno między samymi mieszkańcami, jak i między mieszkańcami i personelem placówki. Istotne staje się dążenie do tworzenia nowej jakości pracy z osobami starszymi w placówkach stacjonarnej opieki, podejmowanie takich działań, by instytucja mogła być postrzegana jako dom – miejsce bezpieczne i przyjazne. W Domach Pomocy Społecznej brakuje odpowiedniego monitorowania potrzeb ludzi starszych, a więc i barier występujących w ich zaspakajaniu. Brakuje okresowych ocen efektów pracy z mieszkańcami. Wreszcie brakuje kadry, która w sposób fachowy mogłaby wspomóc mieszkańców w ich problemach na zasadach indywidualizacji i partnerstwa.

S*iwienie* polskiego społeczeństwa jest wyznacznikiem naszych czasów, jednak nie zawsze tendencja ta jest uwzględniana w dokumentach strategicznych, na podstawie których lokalni decydenci podejmują wiele decyzji. Nie wystarczy zaplanować wyłącznie administrowania placówkami opiekuńczymi, trzeba zadbać o godnego funkcjonowanie w nich seniorów.

Bibliografia

1. Coser L.A.: Funkcje konfliktu społecznego. Zakład Wydawniczy NOMOS, Kraków 2009.
2. Deutsch M., Coleman P.T.: Rozwiązywanie konfliktów. Teoria i praktyka, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2005.
3. Grygielski M.: Rola rodziny w kształtowaniu postaw wobec własnego rozwoju, [w:] Kornas-Biela D. (red.): Rodzina. Źródło życia i szkoła miłości. Towarzystwo Naukowe Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, Lublin 2000.
4. Halicka M.: Satysfakcja życiowa ludzi starych. Wydawnictwo Akademii Medycznej w Białymstoku, Białystok 2004.
5. Informacja o wynikach kontroli kierowania osób do Domów Pomocy Społecznej i finansowania ich pobytu przez organy samorządu terytorialnego. Raport Najwyższej Izba Kontroli – Departament Pracy, Spraw Socjalnych i Zdrowia, Warszawa 2010, http://www.nik.gov.pl/kontrole/wyniki-kontroli-nik/kontrole
6. Informacja o wynikach kontroli prawidłowości świadczenia usług przez Domy Pomocy Społecznej. Raport Najwyższej Izby Kontroli – Departament Pracy, Spraw Socjalnych i Zdrowia, Warszawa 2006, http://www.nik.gov.pl/kontrole/wyniki-kontroli-nik/kontrole
7. Nowa Encyklopedia Powszechna PWN pod red. B. Petrozolin-Skowrońskiej, t. 3, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1996.
8. Tobiasz-Adamczyk B., Brzyski P.: Relacje społeczne a ryzyko zgonu wśród osób w zaawansowanym wieku podeszłym. „Gerontologia Polska", nr 10 (4)/2002.

Recenzent: Dr hab. Marian Mitręga, prof. UŚ