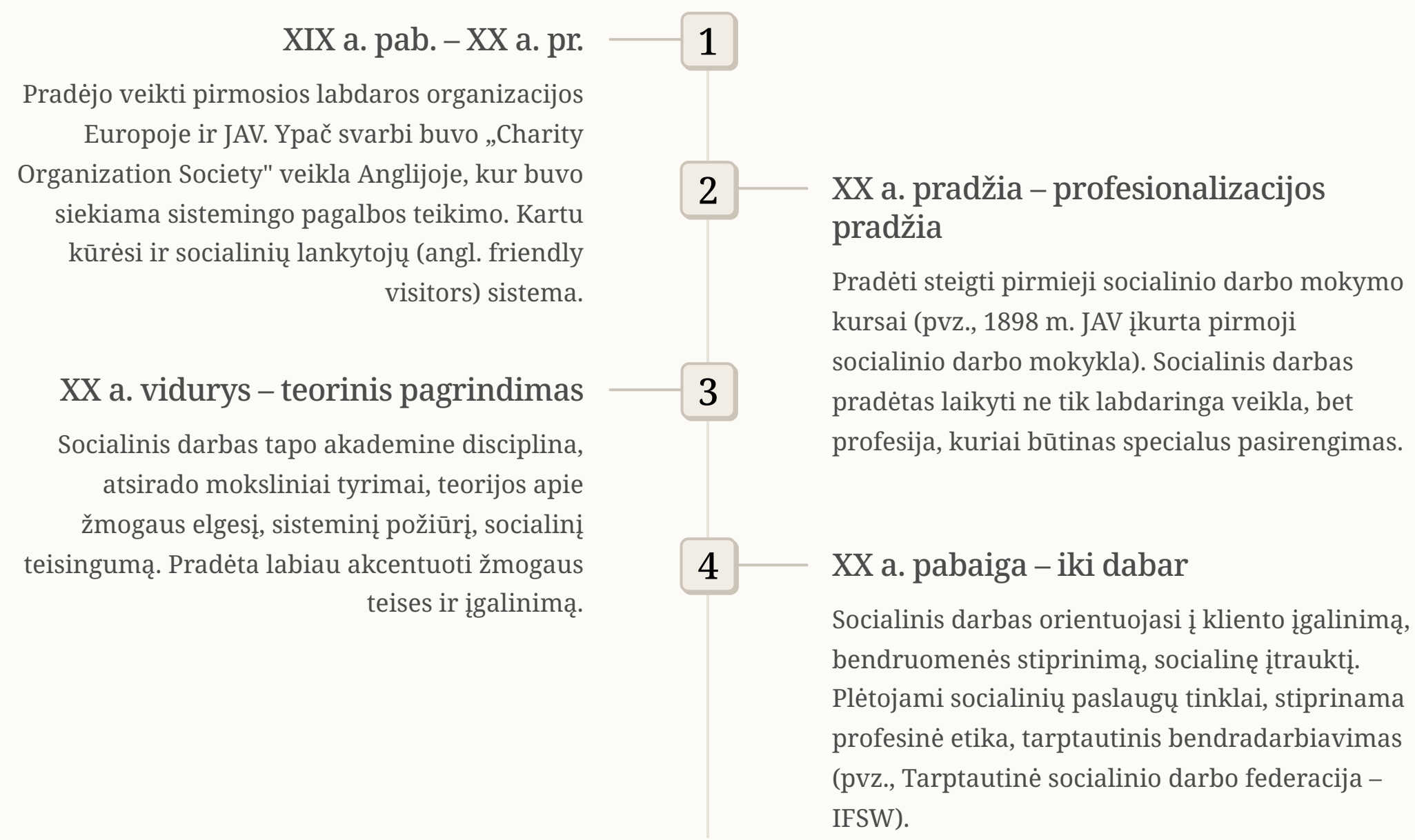


INDIVIDUALIOS PRIEŽIŪROS DARBUOTOJŲ 40 VAL. METODINĖ MEDŽIAGA

Socialinio darbo raida

Socialinis darbas – tai profesinė veikla, atsiradusi kaip atsakas į socialines problemas, kylančias dėl skurdo, ligų, nedarbo, diskriminacijos, socialinės nelygybės ir kitų visuomeninių iššūkių. Socialinio darbo ištakos siekia XIX a. pabaigą ir glaudžiai susijusios su labdaros judėjimais ir ankstyvosiomis organizuoto pagalbos formomis.

Svarbiausi raidos etapai:



Socialinio darbo raida Lietuvoje:

- Tarpukariu veikė labdaros organizacijos, tačiau socialinio darbo kaip profesijos nebuvo.
- Tik po 1990 m. atkūrus nepriklausomybę, pradėta sistemingai plėtoti socialinių paslaugų sistemą ir rengti profesionalius socialinius darbuotojus.
- 1996 m. priimtas Socialinių paslaugų įstatymas, įtvirtinantis socialinio darbo principus, struktūrą ir profesinį statusą.

1898 m.

Pirmoji socialinio darbo mokykla JAV

1990 m.

Socialinio darbo profesija Lietuvoje

1996 m.

Socialinių paslaugų įstatymas Lietuvoje

Socialinio darbo paskirtis

Socialinio darbo tikslas – gerinti asmenų ir bendruomenių gyvenimo kokybę, padedant jiems įveikti sunkumus, skatinti savarankiškumą, stiprinti socialinę įtrauktį ir ginti žmogaus teises.

Pagrindinės paskirtys:



Pagalba žmonėms krizėse

Emocinė, praktinė ir socialinė parama ištikus ligai, netekčiais, smurtui, skurdui ar socialinei atskirčiai.



Socialinių paslaugų teikimas

Organizavimas ir administravimas paslaugų, kurios padeda žmonėms tenkinti kasdienes poreikis.



Įgalinimas

Skatinti asmens gebėjimą pačiam spręsti savo problemas, pasitikėti savimi ir tapti aktyviu bendruomenės nariu.



Socialinės rizikos mažinimas

Darbas su vaikais, senjorais, neįgaliaisiais, priklausomybių turinčiais asmenimis ir kitomis grupėmis.



Teisių gynimas

Ginti pažeidžiamų asmenų teises, kovoti su diskriminacija, užtikrinti lygias galimybes.



Socialinės kaitos skatinimas

Prisidėti prie pokyčių, kurie gerina visuomenės solidarumą, socialinį teisingumą ir gerovę.

Apibendrinimas

Socialinis darbas vystėsi nuo labdaringos pagalbos iki profesionalios, kompleksinės ir etiškai pagrįstos veiklos. Jo paskirtis – ne tik padėti žmonėms konkrečiose situacijose, bet ir kurti humaniškesnę visuomenę, kur kiekvienas asmuo jaustųsi oriai, saugiai ir lygiateisiškai.

Pagrindinės sąvokos ir IPD veikla

Socialinio darbo veikla grindžiama pagrindinėmis sąvokomis, atspindinčiomis darbo su žmonėmis esmę ir kryptį. Šios sąvokos glaudžiai susijusios su individualios priežiūros darbuotojo (IPD) kasdiene veikla, nes jų taikymas padeda formuoti teikiamų paslaugų turinį ir užtikrinti paslaugų gavėjų gerovę.



Pagalba

Sąmoninga, tikslinga ir planuojama veikla, kuria siekiama palengvinti žmogaus kasdienį gyvenimą.



Gyvenimo kokybė

Fizinė, emocinė, psichologinė ir socialinė gerovė – orumo išsaugojimas ir saugumo jausmas.



Socialinė izoliacija

Būsena, kai žmogaus socialiniai ryšiai susilpnėja arba nutrūksta ir jis jaučiasi vienišas.



Socialinė įtrauktis

Kiekvieno žmogaus teisė būti aktyviu visuomenės nariu, nepaisant amžiaus ar socialinės padėties.



Savarankiškumas

Žmogaus gebėjimas pasirūpinti savimi, priimti sprendimus ir dalyvauti planuojant savo gyvenimą.



Kasdieniai poreikiai

Fiziologiniai, socialiniai ir emociniai aspektai – maitinimasis, higiena, bendravimas ir palaikymas.

Pagalba yra viena iš esminių sąvokų, apibūdinančių socialinio darbo paskirtį. Tai nėra atsitiktinis ar vienkartinis veiksmas. Socialiniame darbe pagalba yra sąmoninga, tikslinga ir planuojama veikla, kuria siekiama palengvinti žmogaus kasdienį gyvenimą ir padėti jam įveikti sunkumus, susijusius su amžiumi, sveikatos būkle, negalia ar socialine padėtimi. Atsižvelgiant į konkretaus žmogaus poreikius, pagalba gali būti emocinė, fizinė arba socialinė. IPD ją teikia atlikdamas praktinius veiksmus: organizuodamas maitinimą, padėdamas užtikrinti asmens higieną, lydėdamas žmogų į gydymo įstaigas ar tiesiog su juo bendraudamas ir taip mažindamas jo vienišumą.

Socialinė įtrauktis – tai kiekvieno žmogaus teisė būti aktyviu visuomenės nariu, nepaisant jo amžiaus, sveikatos būklės ar socialinės padėties. Ji apima galimybę gyventi bendruomenėje, bendrauti, naudotis paslaugomis, išreikšti savo nuomonę ir būti išgirstam. IPD veikla prisideda prie socialinės įtraukties, nes padeda fizinių ar socialinių sunkumų patiriantiems žmonėms išlikti aktyviems savo aplinkoje, palaikyti socialinius ryšius, dalyvauti bendruomenės veikloje ir kasdien bendrauti su kitais žmonėmis.

Gyvenimo kokybės gerinimas yra svarbus siekis, apimantis ne tik žmogaus fizinį komfortą, bet ir jo emocinę, psichologinę bei socialinę gerovę. Gyvenimo kokybei svarbus saugumo jausmas, orumo išsaugojimas, galimybė rinktis, jaustis vertinamam ir pastebėtam. IPD padeda gerinti žmogaus gyvenimo kokybę teikdamas dėmesingą ir individualizuotą, į konkrečius jo poreikius orientuotą pagalbą. Net ir nedideli, tačiau prasmingi veiksmai, pavyzdžiui, laiku suteikta pagalba ar empatiškas pokalbis, gali prisidėti prie paslaugų gavėjo gerovės ir pasitenkinimo gyvenimu.

Savarankiškumas ir socialinė izoliacija – dvi svarbios sąvokos, atspindinčios skirtingas žmogaus gyvenimo sritis. Savarankiškumas – tai žmogaus gebėjimas pasirūpinti savimi, priimti sprendimus ir dalyvauti planuojant savo gyvenimą. IPD svarbu ne tik padėti žmogui atlikti veiksmus, kurių jis pats nebegali atlikti, bet ir, kiek įmanoma, skatinti jį išlaikyti ar susigrąžinti savarankiškumą. Tai gali būti net ir nedideli pasirinkimai, pavyzdžiui, nuspręsti, kada valgyti ar kokius drabužius vilkėti.

Socialinė izoliacija – tai būsena, kai žmogaus socialiniai ryšiai susilpnėja arba nutrūksta, o jis pats jaučiasi vienišas, nereikalingas ar atskirtas nuo visuomenės. IPD gali reikšmingai prisidėti prie socialinės izoliacijos mažinimo. Nuolat bendraudamas, palaikydamas, organizuodamas bendras veiklas ar tiesiog būdamas šalia, darbuotojas padeda paslaugų gavėjui palaikyti ryšį su aplinka ir kitais žmonėmis.

Kasdieniai paslaugų gavėjų poreikiai apima fiziologinius, socialinius ir emocinius aspektus. Tai ne tik maitinimasis, asmens higiena, pagalba vartojant vaistus ar judant, bet ir bendravimas, informacijos suteikimas bei emocinis palaikymas. Šie poreikiai dažnai yra tarpusavyje susiję, todėl IPD turi gebėti vertinti žmogaus situaciją visapusiškai – pastebėti ne tik jo fizinius poreikius, bet ir tai, kas jam svarbu kaip asmeniui ir visuomenės nariui.

Taigi šios pagrindinės sąvokos yra neatsiejamos nuo IPD veiklos. Individualios priežiūros darbuotojas padeda žmogui įveikti kasdienes sunkumus, palaiko ir skatina jo savarankiškumą, padeda palaikyti socialinius ryšius ir mažinti socialinę izoliaciją. Kiekvienas su pagarba, atsakomybe ir dėmesingumu atliktas veiksmas prisideda prie žmogaus orumą, gerovę ir įtrauktį užtikrinančios paslaugų aplinkos kūrimo.

Profesinė etika socialiniame darbe: etikos samprata ir reikšmė profesinėje veikloje

Profesinė etika yra neatsiejama socialinio darbo dalis, formuojanti profesijos tapatumą, visuomenės pasitikėjimą ja ir teikiamų paslaugų kokybę. Socialinis darbas orientuotas į pagalbą žmogui, kuris gali būti pažeidžiamas, patirti įvairių sunkumų, stokoti išteklių arba gebėjimų savarankiškai įveikti gyvenimo iššūkius. Todėl socialinis darbuotojas ir individualios priežiūros darbuotojas (IPD) turi turėti ne tik profesinių žinių bei praktinių įgūdžių, bet ir tvirtą etinį pagrindą, kuriuo vadovautųsi kasdienėje veikloje.

Etika – tai moralinių vertybių ir principų visuma, padedanti žmogui spręsti, kas konkrečioje situacijoje yra teisinga, gera ir priimtina. Profesinė etika, kitaip nei bendrieji moralės principai, yra pritaikyta konkrečios profesijos veiklai. Ji apibrėžia, kaip tam tikros srities specialistai turėtų elgtis susidūrę su moraliniais pasirinkimais, interesų konfliktais ar jautriomis situacijomis.

Socialiniame darbe profesinė etika yra ypač svarbi dėl kelių priežasčių. Pirmiausia darbuotojas patenka į paslaugų gavėjo asmeninio gyvenimo erdvę ir susiduria su privačia informacija, šeimos aplinkybėmis, sveikatos duomenimis bei emociniais sunkumais. Todėl kiekvienas jo veiksmas turi būti atliekamas atsakingai, laikantis konfidencialumo, pagarbos ir jautrumo principų.

Socialinių paslaugų srityje taip pat tenka priimti sprendimus, kai nėra vieno aiškaus ir visoms aplinkybėms tinkamo atsakymo. Pavyzdžiui, IPD gali susidurti su situacija, kai paslaugų gavėjas atsisako jam reikalingos pagalbos arba kai šeimos nariai daro spaudimą dėl teikiamų paslaugų pobūdžio. Tokiais atvejais svarbu vadovautis teisės aktais, įstaigos nustatyta tvarka ir profesinės etikos principais. Darbuotojas turi gerbti asmens teises, savarankiškumą bei pasirinkimus, įvertinti galimą riziką ir prireikus kreiptis į atsakingą specialistą ar tiesioginį vadovą.

Profesinė etika padeda užtikrinti paslaugų kokybę ir stiprina pasitikėjimą darbuotoju bei jo profesija. Kai paslaugų gavėjas jaučia, kad darbuotojas elgiasi sąžiningai, laikosi susitarimų, gerbia jo pasirinkimus ir saugo patikėtą informaciją, kuriamas veiksmingam bendradarbiavimui būtinas pasitikėjimas. Profesinė etika saugo ir patį darbuotoją: suteikia aiškius elgesio orientyrus sudėtingose ar neapibrėžtose situacijose, padeda spręsti etines dilemas ir tinkamai įgyvendinti profesinę atsakomybę.

Socialinio darbo srityje etika nėra atskirta nuo praktikos – ji yra kasdienės profesinės veiklos pagrindas. Profesinė etika apima ne tik bendruosius vertybinius principus, bet ir konkrečius elgesio reikalavimus: konfidencialumo užtikrinimą, pagarbą žmogaus savarankiškumui, sąžiningą ir suprantamą informacijos pateikimą, tinkamų profesinių ribų laikymąsi, nepiktnaudžiavimą turima galia bei pagarbą kultūriniais, religiniams ir socialiniams skirtumams.

Taigi profesinė etika socialiniame darbe nėra vien teorinių principų rinkinys. Tai praktinės elgesio gairės, padedančios spręsti realias ir dažnai jautrias situacijas. Etikos principų laikymasis padeda apsaugoti paslaugų gavėjo teises ir orumą, kurti pagarbą bei pasitikėjimu grindžiamą profesinį ryšį ir užtikrinti, kad socialinės paslaugos būtų teikiamos atsakingai, sąžiningai ir skaidriai.

Etika Moralinių vertybių ir principų visuma, padedanti spręsti, kas yra teisinga	Profesinė etika Pritaikyta konkrečios profesijos veiklai, apibrėžia elgesio standartus	Praktinė reikšmė Apsaugo paslaugų gavėjo teises, kuria pasitikėjimą ir užtikrina paslaugų kokybę
--	--	--

Individualios priežiūros darbuotojo (IPD) profesinės etikos principai

Individualios priežiūros darbuotojo (IPD) veikla grindžiama ne tik praktiniais gebėjimais, bet ir profesinės etikos principais, padedančiais užtikrinti paslaugų gavėjo teisių, orumo, privatumo ir saugumo apsaugą. Šie principai nustato, kaip darbuotojas turėtų elgtis įvairiose profesinėse situacijose, formuoja jo profesinę tapatybę ir stiprina visuomenės pasitikėjimą individualios priežiūros darbuotojų veikla.

Pagarba asmeniui ir jo orumui

Pagarba asmeniui ir jo orumui yra vienas svarbiausių profesinės etikos principų. Kiekvienas paslaugų gavėjas, nepaisant jo amžiaus, sveikatos būklės, negalios, kilmės, religijos, lyties ar socialinės padėties, turi būti vertinamas pagarbiai. IPD privalo pripažinti kiekvieną žmogų kaip unikalų asmenį, turintį individualių poreikių, savo nuomonę ir teisę rinktis. Net tada, kai žmogus dėl sveikatos būklės ar negalios negali žodžiais išreikšti savo valios, darbuotojas turi stengtis jį suprasti, stebėti jo reakcijas ir atsižvelgti į jo poreikius bei interesus. Pagarba – tai ne tik mandagus bendravimas, bet ir dėmesingumas žmogaus emocijoms, įsitikinimams, privatumui bei gyvenimo būdui.

Konfidencialumas

Konfidencialumas reiškia su paslaugų gavėju susijusios informacijos apsaugą. Kasdienėje veikloje IPD neišvengiamai susipažįsta su privačia informacija apie žmogaus sveikatą, socialinę padėtį, šeimos aplinkybes ir asmeninius išgyvenimus. Ši informacija negali būti atskleidžiama kitiems asmenims be teisėto pagrindo. Darbuotojas neturi aptarinėti paslaugų gavėjo asmeninių reikalų su pašaliniais žmonėmis, viešose vietose ar neformaliuose pokalbiuose. Informacija gali būti perduodama atsakingiems specialistams, kai tai būtina paslaugoms teikti, žmogaus interesams ar saugumui užtikrinti ir kai toks perdavimas atitinka teisės aktus bei įstaigos nustatytą tvarką. Visais atvejais turi būti vadovaujamas principu: perduodama tik būtina informacija ir tik tiems asmenims, kuriems ją būtina žinoti.

Atsakomybė

Atsakomybė profesinėje veikloje reiškia įsipareigojimą sąžiningai, rūpestingai ir profesionaliai atlikti savo pareigas. IPD atsako už savo veiksmus, priimtus sprendimus ir pareigų neatlikimą. Darbuotojas negali ignoruoti pastebėto smurto, nepriežiūros, galimo žmogaus teisių pažeidimo ar kitos paslaugų gavėjo saugumui grėsmę keliančios situacijos. Tokiais atvejais jis turi veikti pagal savo kompetenciją, įstaigoje nustatytą tvarką ir informuoti atsakingus asmenis.

Atsakomybė taip pat apima profesinių gebėjimų tobulinimą, teikiamų paslaugų kokybės užtikrinimą ir reagavimą į paslaugų gavėjo poreikius. Padaręs klaidą darbuotojas turi jos neslėpti, bet informuoti atsakingą asmenį ir imtis veiksmų galimoms pasekmėms pašalinti arba sumažinti.

Sąžiningumas

Sąžiningumas reiškia teisingą, skaidrų ir nešališką elgesį. IPD neturi naudotis savo padėtimi siekdamas asmeninės naudos, priimti sprendimų vadovaudamasis išankstinėmis nuostatomis ar klaidinti paslaugų gavėjo. Darbuotojas turi sąžiningai bendrauti su paslaugų gavėju, jo artimaisiais, kolegomis ir darbdaviu. Jis neturi imtis veiksmų, kuriems atlikti neturi reikiamos kompetencijos, ar teikti klaidinančios informacijos apie savo galimybes ir teikiamas paslaugas. Susidūręs su jo kompetencijos ribas viršijančia situacija, IPD turi kreiptis į atsakingą specialistą arba tiesioginį vadovą.

Pagarba, konfidencialumas, atsakomybė ir sąžiningumas yra neatsiejami nuo IPD veiklos. Šie principai padeda kurti pasitikėjimu grindžiamą ryšį su paslaugų gavėju, stiprina profesinę atsakomybę, padeda užtikrinti paslaugų kokybę ir prisideda prie socialinių paslaugų sistemos patikimumo. Priimdamas sprendimus ir veikdamas paslaugų gavėjo aplinkoje, IPD turi vadovautis teisės aktais, įstaigos nustatyta tvarka, savo kompetencijos ribomis ir profesinės etikos principais. Taip užtikrinama, kad pagalba būtų ne tik veiksminga, bet ir pagarbi bei orientuota į žmogų.

Etinių situacijų analizė socialiniame darbe

Etinių situacijų analizė yra vienas svarbiausių būdų ugdyti darbuotojo gebėjimą atpažinti ir spręsti profesinėje veikloje kylančius etinius klausimus. Socialinių paslaugų srityje pasitaiko situacijų, kai nėra vieno aiškaus ir visoms aplinkybėms tinkamo sprendimo. Todėl gebėjimas atpažinti ir analizuoti etines dilemas yra svarbus profesinis gebėjimas. Jis padeda priimti pagrįstus sprendimus ir veikti atsakingai, atsižvelgiant į paslaugų gavėjo teises, interesus, saugumą bei profesinės etikos principus.

Etinė situacija – tai aplinkybė, kai darbuotojui tenka vertinti, koks elgesys būtų tinkamas, teisingas ir atsakingas.

Etinė dilema kyla tuomet, kai susiduria du ar daugiau svarbių principų, o vieno iš jų įgyvendinimas gali apriboti kitą. Pavyzdžiui, gali susidurti pagarba žmogaus savarankiškumui ir darbuotojo pareiga rūpintis jo saugumu.

Individualios priežiūros darbuotojas gali prižiūrėti vyresnio amžiaus žmogų, kuris atsisako vartoti paskirtus vaistus. Darbuotojas supranta, kad vaistų nevartojimas gali turėti neigiamų pasekmių žmogaus sveikatai. Tokiu atveju IPD turi gerbti paslaugų gavėjo teisę priimti sprendimus, tačiau kartu negali ignoruoti galimos rizikos.

Darbuotojas neturėtų versti žmogaus vartoti vaistų ar savarankiškai keisti jų vartojimo tvarkos. Jis turėtų ramiai išsiaiškinti atsisakymo priežastis, paaiškinti galimas pasekmes pagal savo kompetenciją ir informuoti atsakingą specialistą ar tiesioginį vadovą. Informacijos perdavimas atsakingam specialistui pagal nustatytą tvarką nėra savaiminis konfidencialumo pažeidimas. Tačiau artimiesiems sveikatos informacija gali būti teikiama tik esant teisėtam pagrindui ir laikantis įstaigos nustatytos tvarkos.

Etinė situacija

Aplinkybė, kai darbuotojui tenka vertinti, koks elgesys būtų tinkamas, teisingas ir atsakingas

Etinė dilema

Kyla tuomet, kai susiduria du ar daugiau svarbių principų, o vieno įgyvendinimas gali apriboti kitą

Etinių situacijų analizė gali būti atliekama vadovaujantis šiais etinio sprendimo priėmimo žingsniais:

1. Situacijos įvertinimas. Aiškiai nustatoma, kas įvyko, kokie faktai žinomi ir kokios informacijos trūksta.
2. Suinteresuotų asmenų nustatymas. Įvertinama, kas dalyvauja situacijoje ir kam priimtas sprendimas gali turėti įtakos: paslaugų gavėjui, jo artimiesiems, darbuotojams ar įstaigai.
3. Taikytinų principų ir reikalavimų nustatymas. Įvertinama, kokie etikos principai, teisės aktai, darbuotojo kompetencijos ribos ir įstaigos vidaus tvarkos yra svarbūs konkrečioje situacijoje.
4. Galimų veiksmų įvertinimas. Apsvarstomi galimi sprendimai, jų nauda, rizika ir galimos pasekmės paslaugų gavėjui bei kitiems asmenims.
5. Konsultavimasis. Jei situacija neaiški arba viršija darbuotojo kompetenciją, konsultuojamasi su tiesioginiu vadovu, socialiniu darbuotoju ar kitu atsakingu specialistu.
6. Sprendimo pasirinkimas ir pagrindimas. Pasirenkamas sprendimas, geriausiai atitinkantis žmogaus teises, interesus, saugumą ir profesinės etikos principus.
7. Veiksmų plano parengimas. Numatoma, kaip sprendimas bus įgyvendintas, kas atliks konkrečius veiksmus ir kaip situacija bus stebima.
8. Rezultatų įvertinimas. Įvertinama, kokių pasekmių turėjo priimtas sprendimas ir ar ateityje reikėtų elgtis kitaip.

Kiekvienos etinės situacijos analizė padeda ugdyti profesinį jautrumą, savistabą, kritinį mąstymą ir gebėjimą veikti sudėtingomis aplinkybėmis. Svarbu, kad tokios situacijos būtų analizuojamos ne tik teoriškai, bet ir praktinėje veikloje: aptariant realius atvejus, dalyvaujant darbuotojų pasitarimuose, supervizijose, simuliacijose ar mokymuose. Aptariant konkrečius atvejus privaloma saugoti paslaugų gavėjų konfidencialumą.

Kasdienėje paslaugų gavėjo aplinkoje dirbantis IPD gali susidurti su įvairiomis etinėmis situacijomis: pastebėti galimo smurto ar nepriežiūros požymių, patirti artimųjų spaudimą keisti paslaugų pobūdį arba išgirsti paslaugų gavėjo atsisakymą bendrauti su darbuotoju dėl jo tautybės, lyties ar kitų asmens savybių. Tokie atvejai turi būti vertinami atsižvelgiant į žmogaus teises, saugumą, nediskriminavimo principą, darbuotojo profesines ribas ir įstaigos nustatytą tvarką.

Todėl etinių situacijų analizė turi būti nuolatinė profesinės veiklos dalis. Ji padeda ne tik spręsti sudėtingas situacijas, bet ir stiprina profesinį sąmoningumą, savirefleksiją bei pasitikėjimą savo gebėjimu priimti pagrįstus sprendimus. Svarbiausias tokios analizės tikslas – užtikrinti paslaugų gavėjo teisių, interesų, orumo ir gerovės apsaugą.

Etinio sprendimo priėmimo žingsniai

Etinis sprendimas – tai apgalvotas pasirinkimas, grindžiamas profesinės etikos principais, teisės aktų reikalavimais, profesine atsakomybe ir pagarba žmogui. Socialinių paslaugų srityje, ypač individualios priežiūros darbuotojo (IPD) veikloje, etinius sprendimus kartais tenka priimti greitai ir sudėtingomis aplinkybėmis, kai susiduria skirtingi interesai, vertybės bei atsakomybės. Todėl svarbu vadovautis aiškia veiksmų seka, padedančia visapusiškai įvertinti situaciją ir priimti pagrįstą sprendimą.

Toliau pateikiami etinio sprendimo priėmimo žingsniai, padedantys darbuotojui profesionaliai elgtis ir sudėtingose situacijose.

1 Situacijos įvertinimas

Pirmiausia reikia aiškiai suprasti, kas vyksta. Būtina objektyviai įvertinti žinomus faktus: kas įvyko, kas dalyvauja situacijoje, kokios aplinkybės galėjo ją lemti ir kokios informacijos trūksta. Šiame etape svarbu atskirti faktus nuo prielaidų, asmeninių vertinimų bei emocijų ir aiškiai įvardyti pagrindinę problemą.

Pavyzdys. Paslaugų gavėjas atsisako IPD pagalbos atliekant asmens higienos veiksmus, nors dėl sveikatos būklės jam tokia pagalba reikalinga. Darbuotojas turi išsiaiškinti atsisakymo priežastis ir įvertinti galimą riziką žmogaus sveikatai bei saugumui.

2 Suinteresuotų asmenų nustatymas

Reikia įvertinti, ką priimtas sprendimas paveiks tiesiogiai arba netiesiogiai. Tai gali būti paslaugų gavėjas, jo artimieji, darbuotojai, įstaiga ar kiti specialistai. Kartu svarbu prisiminti, kad paslaugų gavėjas ir jo teisės išlieka profesinės veiklos centre, o artimųjų pageidavimai savaime nėra pagrindas nepaisyti jo valios.

Pavyzdys. Paslaugų gavėjas atsisako vartoti vaistus, o jo artimieji reikalauja, kad darbuotojas priverstų juos išgerti. Tokiu atveju reikia gerbti žmogaus teises, įvertinti galimą riziką ir veikti pagal savo kompetenciją bei įstaigoje nustatytą tvarką.

3 Taikytinų principų ir reikalavimų nustatymas

Šiame etape reikia nustatyti, kokie profesinės etikos principai, teisės aktai, įstaigos vidaus tvarkos ir darbuotojo kompetencijos ribos yra svarbūs konkrečioje situacijoje. Dažnai vienu metu susiduria keli principai, pavyzdžiui, pagarba žmogaus apsisprendimui ir pareiga rūpintis jo saugumu.

Pavyzdys. Pareiga saugoti konfidencialią informaciją gali susidurti su pareiga pranešti apie pastebėtą ar įtariamą smurtą artimoje aplinkoje.

4 Galimų veiksmų įvertinimas

Išsiaiškinus situaciją ir nustatytus reikalavimus, reikia apsvarstyti kelis galimus veiksmų variantus. Svarbu įvertinti kiekvieno jų naudą, riziką ir galimas pasekmes paslaugų gavėjui bei kitiems asmenims.

Galimi veiksmai: gerbti paslaugų gavėjo sprendimą, jeigu jis nekelia tiesioginės grėsmės jo ar kitų asmenų saugumui; paaiškinti galimas sprendimo pasekmes pagal darbuotojo kompetenciją; išsiaiškinti atsisakymo priežastis ir pasiūlyti priimtinesnį pagalbos būdą; informuoti atsakingą specialistą ar tiesioginį vadovą; esant būtinybei, imtis įstaigos tvarkoje ir teisės aktuose numatytų veiksmų.

5 Konsultavimasis

Jeigu situacija sudėtinga, neaiški arba viršija IPD kompetenciją, darbuotojas neturi priimti sprendimo vienas. Jis turi konsultuotis su tiesioginiu vadovu, socialiniu darbuotoju, sveikatos priežiūros specialistu ar kitu atsakingu darbuotoju. Konsultuojantis turi būti perduodama tik ta informacija, kuri būtina situacijai įvertinti ir tinkamam sprendimui priimti.

6 Sprendimo pasirinkimas ir pagrindimas

Pasirinkus tinkamiausią veiksmų variantą, reikia gebėti paaiškinti, kodėl priimtas būtent toks sprendimas. Jis turi atitikti paslaugų gavėjo teises ir interesus, profesinės etikos principus, darbuotojo kompetencijos ribas, teisės aktus bei įstaigos nustatytą tvarką.

7 Veiksmų plano sudarymas

Reikia numatyti, kaip pasirinktas sprendimas bus įgyvendintas praktiškai: kokių konkrečių veiksmų bus imamasi; kas bus atsakingas už jų atlikimą; su kuo reikės pasitarti; ką būtina informuoti; kaip veiksmai bus užfiksuoti dokumentuose; kaip bus stebima situacija; ką reikės daryti, jeigu aplinkybės pasikeis.

8 Rezultatų įvertinimas ir refleksija

Įgyvendinus sprendimą svarbu įvertinti jo rezultatus. Reikia apsvarstyti, kaip sprendimas paveikė paslaugų gavėją ir kitus asmenis, ar pavyko pasiekti numatytą tikslą, ar buvo apsaugotos žmogaus teisės ir ar laikytasi profesinės etikos principų. Refleksija padeda mokytis iš patirties ir geriau pasirengti panašioms situacijoms ateityje.

Etinio sprendimo priėmimas nėra vien emocinė ar spontaniška reakcija. Tai nuoseklus situacijos vertinimo procesas. Susidūręs su etine dilema, IPD turi įvertinti aplinkybes, veikti pagal savo kompetenciją ir prireikus kreiptis pagalbos į atsakingus specialistus. Taip profesinė etika tampa praktiniu pagrindu, padedančiu apsaugoti paslaugų gavėjo teises, orumą, saugumą ir gerovę.

Atsakomybė paslaugų gavėjui, kolegoms ir profesinei veiklai

Individualios priežiūros darbuotojo veikla grindžiama ne tik praktinės pagalbos teikimu, bet ir profesine atsakomybe. Ji apima darbuotojo santykius su paslaugų gavėju, kolegomis, darbdaviu ir pačia profesine veikla. Kiekviena iš šių atsakomybės sričių reikalauja sąmoningumo, etiško elgesio ir tinkamų profesinių ribų laikymosi, nes IPD veiksmai daro tiesioginę įtaką žmogaus gyvenimui ir teikiamų paslaugų kokybei.

Atsakomybė paslaugų gavėjui

Paslaugų gavėjas yra IPD profesinės veiklos centre. Todėl darbuotojo veiksmai turi būti orientuoti į jo gerovę, orumą, saugumą ir teisių užtikrinimą. IPD turi veikti sąžiningai, profesionaliai ir pagarbiai, atsižvelgdamas į žmogaus individualius poreikius, gebėjimus, vertybes ir gyvenimo būdą.

- saugios ir kokybiškos pagalbos teikimą;
- pagarbą žmogaus orumui ir savarankiškumui;
- jo pasirinkimų ir apsisprendimo teisės gerbimą;
- privatumo ir konfidencialumo užtikrinimą;
- aiškų informavimą apie atliekamus veiksmus;
- pagalbos teikimą neviršijant savo kompetencijos;
- rizikos, galimų pažeidimų ar pavojaus atpažinimą;
- kreipimąsi į atsakingus specialistus, kai situacija viršija darbuotojo kompetenciją.

IPD turi veikti atsižvelgdamas į paslaugų gavėjo interesus, tačiau negali savavališkai spręsti už žmogų ar nepaisyti jo valios vien todėl, kad mano geriau žinantis, kas jam naudinga. Turi būti ieškoma pusiausvyros tarp žmogaus savarankiškumo ir jo saugumo užtikrinimo.

Atsakomybė kolegoms

IPD paprastai yra darbuotojų komandos ar įstaigos dalis, todėl jo santykiai su kolegomis taip pat turi būti grindžiami pagarba ir profesine atsakomybe. Darbuotojų bendradarbiavimas yra svarbus siekiant užtikrinti paslaugų tęstinumą ir kokybę.

- pagarbų ir dalykišką bendravimą;
- bendradarbiavimą ir savalaikį reikalingos informacijos perdavimą;
- konfidencialumo principo laikymąsi;
- susitarimų ir darbo tvarkos laikymąsi;
- konstruktyvų problemų bei nesutarimų sprendimą;
- dalijimąsi profesinėmis žiniomis ir patirtimi;
- pagalbą mažiau patirties turintiems kolegams pagal savo kompetenciją.

Profesinėje veikloje gali kilti nesutarimų dėl darbo metodų ar konkrečių situacijų vertinimo. Net ir nesutardamas su kolega, darbuotojas neturi jo žeminti, skleisti apkalbų ar spręsti konflikto paslaugų gavėjo akivaizdoje. Problemos turi būti sprendžiamos tiesiogiai kalbant, komandos pasitarimuose arba kreipiantis į atsakingą vadovą.

Darbuotojų tarpusavio lojalumas negali būti svarbesnis už paslaugų gavėjo saugumą. Pastebėjęs elgesį, galintį pažeisti žmogaus teises ar sukelti jam žalą, IPD turi veikti pagal įstaigoje nustatytą pranešimo tvarką.

Atsakomybė profesinei veiklai

IPD elgesys formuoja visuomenės požiūrį į individualios priežiūros darbuotojus ir visą socialinių paslaugų sistemą. Todėl darbuotojas savo veiksmais prisideda prie profesinės veiklos patikimumo ir visuomenės pasitikėjimo teikiamomis paslaugomis.

- nuolatinį profesinių žinių ir praktinių gebėjimų tobulinimą;
- profesinės etikos principų laikymąsi;
- darbą neviršijant savo kompetencijos;
- tinkamų profesinių ribų išlaikymą;
- atsisakymą piktnaudžiauti savo pareigomis;
- sąžiningą ir atsakingą profesinių pareigų atlikimą;
- reagavimą į pastebėtus žmogaus teisių ar paslaugų teikimo pažeidimus;
- dalyvavimą gerinant paslaugų kokybę ir darbo organizavimą.

Pastebėjęs kolegos netinkamą elgesį, galintį kelti grėsmę paslaugų gavėjo saugumui, orumui ar teisėms, IPD turi nelikti abejingas. Apie tokią situaciją reikia pranešti atsakingam asmeniui, laikantis įstaigoje nustatytos tvarkos. Tai nėra skundimas ar nelojalumas kolegai – tai profesinės atsakomybės už paslaugų gavėjo gerovę vykdymas.

IPD taip pat gali prisidėti prie profesinės kultūros kūrimo: teikti pasiūlymus, dalyvauti aptariant darbo organizavimo problemas, dalytis gerąja patirtimi ir siūlyti sprendimus, galinčius pagerinti paslaugų kokybę bei darbuotojų darbo sąlygas.

Atsakomybė paslaugų gavėjui, kolegoms ir profesinei veiklai yra tarpusavyje susijusios profesinės etikos sritys. Jų laikymasis padeda IPD suderinti individualius žmogaus poreikius, komandinio darbo reikalavimus ir profesines pareigas. Atsakingas darbuotojo elgesys stiprina pasitikėjimą, gerina bendradarbiavimą ir prisideda prie žmogaus teises, orumą bei gerovę užtikrinančios socialinių paslaugų sistemos kūrimo.

Praktinės užduotys: Etinės situacijos

1 užduotis: Etinės situacijos analizė

Situacija: Jums žinoma, kad kliento sūnus dažnai paima senolio pensiją, o klientas lieka be pinigų būtiniausioms išlaidoms. Klientas atrodo susirūpinęs, bet sako: „Nesikiškite, jis mano vaikas – padeda kaip moka.“

Instrukcija: Naudodamiesi Etinės situacijos analizės lapu, atsakykite: Kokia čia etinė dilema? Kieno teisės galimai pažeidžiamos? Ką daryti, kai pagarba kliento sprendimams kertasi su jo gerovės užtikrinimu? Kokį sprendimą rinktumėtės ir kodėl?

2 užduotis: Žmogaus teisių pažeidimo identifikavimas

Situacija: Asmeniui su judėjimo negalia nuolat teikiamos paslaugos namuose, tačiau vieną kartą IPD atvyksta ir randa duris neužrakintas, o klientą – be drabužių, nepasiruošusį paslaugoms. Kaimynas pasisiūlė „prižiūrėti“, kol darbuotojas vėl ateis.

Instrukcija: Remdamiesi Žmogaus teisių pažeidimo registravimo forma, atsakykite: Kokias teises ši situacija galimai pažeidžia? Kaip reaguotumėte? Kokią informaciją būtina užfiksuoti ir kam ją perduoti?

3 užduotis: Vaidmenų žaidimas – konfidencialumo išlaikymas

Situacija: Jums skambina kliento dukra ir reikalauja papasakoti, kaip jaučiasi jos mama. Ji sako, kad mama vis tiek viską slepia, o jūs – „turite žinoti daugiau“.

Instrukcija: Sukurkite pokalbio scenarijų, kuriame: Gerbiate kliento teisę į privatumą; Paaiškinate konfidencialumo ribas; Siūlote konstruktyvų bendravimo kelią (pavyzdžiui, paskatinate klientę kalbėtis su dukra arba siūlote pasitarimą su socialiniu darbuotoju). Aprašykite, kokius žodžius naudotumėte, ko vengtumėte, kaip išlaikytumėte pagarbą toną.

4 užduotis: Diskriminacijos formų atpažinimas

Instrukcija: Perskaitykite šį sakinį ir atsakykite: „Šitam klientui neverta skirti daug laiko – jis vis tiek nieko nesupranta, tik sėdi tyliai.“ Ar tai diskriminacija? Jei taip – kokia (tiesioginė, netiesioginė, pasyvi)? Kokią žalą tai gali daryti klientui? Ką atsakytumėte kolegai, kuris taip pasakė? Kaip IPD gali padėti saugoti orumą tokiose situacijose?

5 užduotis: Grupinio veiksmų plano sudarymas

Situacija: Jūsų globojamas klientas (pagyvenęs žmogus su lengva demencija) nepriimamas į kaimo bendruomenės renginius – sakoma, kad „jis vis tiek nesupranta, kas vyksta“. Klientas jaučiasi atstumtas, liūdnas.

Instrukcija: Sukurkite veiksmų planą, kaip IPD galėtų: Atstovauti kliento interesams; Bendradarbiauti su bendruomene; Įtraukti socialinį darbuotoją ar kitus specialistus; Užtikrinti, kad klientas nebūtų izoliuotas.

6 užduotis: Refleksijos lapas po praktikos (ar simuliacijos)

Atsakykite į šiuos klausimus: Kokia situacija (reali ar simuliuota) jums paliko stipriausią įspūdį? Kodėl? Kur jautėtės nepatogiai ar abejojote, kaip elgtis? Kaip išlaikėte profesinę etiką toje situacijoje? Ką kitaip darytumėte, jei tai pasikartotų? Ko išmokote apie save kaip IPD?

Žmogaus teisės ir lygios galimybės: pagrindiniai principai

Žmogaus teisės ir lygios galimybės yra pagrindiniai socialinio darbo ir individualios priežiūros darbuotojo (IPD) veiklos principai. Jais vadovaujantis užtikrinama, kad kiekvienas žmogus būtų gerbiamas, vertinamas ir galėtų gyventi orų gyvenimą, nepaisant jo amžiaus, lyties, negalios, sveikatos būklės, rasės, tautybės, kilmės, religijos, socialinės padėties ar kitų asmens tapatybės požymių.

Šie principai įtvirtinti Lietuvos Respublikos Konstitucijoje, įstatymuose ir tarptautiniuose dokumentuose. Jie nustato pagrindinius žmogaus orumo, lygybės, laisvės ir apsaugos nuo diskriminacijos standartus.

Pagrindiniai žmogaus teisių ir lygių galimybių principai

Lietuvos Respublikos Konstitucija yra pagrindinis šalies įstatymas, įtvirtinantis svarbiausias žmogaus teises ir laisves.

Konstitucijoje nustatyti šie IPD veiklai reikšmingi principai:

- Visų asmenų lygybė. Įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys yra lygūs. Žmogaus teisių negalima varžyti ir privilegijų negalima teikti dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų. Tai nustatyta Konstitucijos 29 straipsnyje.
- Žmogaus orumo apsauga. Žmogaus orumą gina įstatymas. Draudžiama žmogų kankinti, žaloti, žeminti jo orumą ar žiauriai su juo elgtis. Šios nuostatos įtvirtintos Konstitucijos 21 straipsnyje.
- Privataus gyvenimo neliečiamumas. Žmogaus privatus gyvenimas yra neliečiamas. Informacija apie asmens privatų gyvenimą gali būti renkama tik įstatymo nustatytais pagrindais ir tvarka. Šis principas ypač svarbus saugant paslaugų gavėjo asmeninę informaciją.
- Minties, tikėjimo ir sąžinės laisvė. Kiekvienas žmogus turi teisę turėti savo įsitikinimus, išpažinti pasirinktą religiją arba neišpažinti jokios religijos.
- Šeimos gyvenimo apsauga ir teisė gauti socialinę pagalbą. Konstitucijoje taip pat įtvirtintos šeimos apsaugos, socialinės paramos ir sveikatos apsaugos nuostatos, reikšmingos organizuojant bei teikiant socialines paslaugas.

Lygių galimybių užtikrinimas

Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymas, priimtas 2003 m., nustato pareigą įgyvendinti lygias galimybes ir draudžia diskriminaciją dėl: lyties; rasės; tautybės; pilietybės; kalbos; kilmės; socialinės padėties; tikėjimo; įsitikinimų ar pažiūrų; amžiaus; lytinės orientacijos; negalios; etninės priklausomybės; religijos.

Diskriminacija gali būti tiesioginė arba netiesioginė. Diskriminacija taip pat laikomas priekabiavimas ir nurodymas diskriminuoti kitą asmenį. Lygių galimybių reikalavimai taikomi ir teikiant visuomenei skirtas prekes bei paslaugas.

Lygios galimybės nereiškia, kad su visais žmonėmis visada turi būti elgiamasi vienodai. Skirtingų poreikių turintiems žmonėms gali reikėti skirtingos pagalbos, kad jie galėtų lygiavertiškai naudotis paslaugomis ir dalyvauti visuomenėje. Todėl teikiant socialines paslaugas svarbu atsižvelgti į žmogaus negalią, sveikatos būklę, bendravimo galimybes ir kitus individualius poreikius.



Pagarbiai elgtis

Su kiekvienu žmogumi, nediskriminuoti ir neteikti nepagrįstų privilegijų.



Atpažinti pažeidimus

Galimą diskriminaciją ar žmogaus teisių pažeidimus ir reaguoti laiku.



Pranešti

Apie pastebėtus pažeidimus atsakingam darbuotojui, laikantis įstaigoje nustatytos tvarkos.



Atsižvelgti į poreikius

Individualius žmogaus poreikius, pasirinkimus, įsitikinimus ir gyvenimo būdą.

IPD, tiesiogiai dirbdamas su paslaugų gavėju, turi: pagarbiai elgtis su kiekvienu žmogumi; nediskriminuoti ir neteikti nepagrįstų privilegijų; vengti išankstinių nuostatų ir stereotipų; atsižvelgti į individualius žmogaus poreikius; gerbti žmogaus pasirinkimus, įsitikinimus ir gyvenimo būdą; padėti žmogui naudotis paslaugomis ir dalyvauti bendruomenės gyvenime; atpažinti galimus diskriminacijos ar žmogaus teisių pažeidimus; apie pastebėtus pažeidimus pranešti atsakingam darbuotojui, laikantis įstaigoje nustatytos tvarkos.

IPD nėra atsakingas už savarankišką teisinių pažeidimų tyrimą ar jų teisinį vertinimą. Pastebėjęs galimą diskriminaciją, smurtą, nepriežiūrą ar kitą žmogaus teisių pažeidimą, darbuotojas turi užfiksuoti reikšmingas faktines aplinkybes ir informuoti tiesioginį vadovą arba kitą atsakingą specialistą.

Žmogaus teisių ir lygių galimybių principų laikymasis padeda užtikrinti, kad socialinės paslaugos būtų prieinamos, pagarbios ir pritaikytos individualiems žmogaus poreikiams. IPD pareiga – savo kasdieniais veiksmais saugoti paslaugų gavėjo orumą, gerbti jo teises ir prisidėti prie aplinkos, kurioje kiekvienas žmogus būtų vertinamas kaip lygiavertis visuomenės narys.

Pagrindiniai principai tarptautiniuose dokumentuose

Jungtinių Tautų Visuotinė žmogaus teisių deklaracija, priimta 1948 m., yra vienas svarbiausių tarptautinių žmogaus teisių dokumentų. Nors pati deklaracija nėra tarptautinė sutartis, ji tapo pagrindu vėlesnėms žmogaus teisių konvencijoms, nacionaliniams teisės aktams ir tarptautiniams žmogaus teisių apsaugos standartams.

Pagrindiniai deklaracijoje įtvirtinti principai:

- Visi žmonės gimsta laisvi ir lygūs savo orumu ir teisėmis (1 straipsnis).
- Kiekvienas žmogus turi teisę į gyvybę, laisvę ir asmens saugumą (3 straipsnis).
- Niekas negali būti kankinamas, su juo negali būti žiauriai, nežmoniškai ar žeminamai elgiamasi (5 straipsnis).
- Visi žmonės yra lygūs įstatymui ir turi teisę į vienodą teisinę apsaugą nuo diskriminacijos (7 straipsnis).
- Kiekvienas žmogus turi teisę į socialinę apsaugą (22 straipsnis).
- Kiekvienas žmogus turi teisę į darbą ir teisingas darbo sąlygas (23 straipsnis).
- Kiekvienas žmogus turi teisę į tinkamą gyvenimo lygį, apimančią maistą, aprangą, būstą, sveikatos priežiūrą ir būtinas socialines paslaugas (25 straipsnis).
- Kiekvienas žmogus turi teisę į mokslą ir dalyvavimą kultūriniame gyvenime (26–27 straipsniai).

Be Visuotinės žmogaus teisių deklaracijos, svarbūs ir kiti tarptautiniai dokumentai:

Europos žmogaus teisių konvencija Teisiškai privaloma tarptautinė sutartis, įtvirtinanti pagrindines žmogaus teises ir jų apsaugos mechanizmą. Lietuva šią konvenciją ratifikavo 1995 m.	JT neįgalųjų teisių konvencija Įtvirtina asmenų su negalia lygybės, savarankiškumo, prieinamumo, dalyvavimo ir visapusiškos įtraukties principus.
JT vaiko teisių konvencija Nustato pagrindines vaikų teises ir valstybių pareigas jas užtikrinti.	JT konvencija dėl diskriminacijos panaikinimo moterims Skirta moterų lygybei ir apsaugai nuo diskriminacijos įvairiose gyvenimo srityse užtikrinti.

IPD vaidmuo užtikrinant žmogaus teises ir lygias galimybes

IPD savo kasdiene veikla prisideda prie paslaugų gavėjų teisių, orumo ir lygių galimybių užtikrinimo. Tai reiškia, kad darbuotojas turi: gerbti paslaugų gavėjo teisę į savarankiškumą ir apsisprendimą; vienodai pagarbiai elgtis su visais paslaugų gavėjais; atpažinti galimus tiesioginės ir netiesioginės diskriminacijos požymius; pagal savo kompetenciją pritaikyti pagalbą individualiems žmogaus poreikiams; užtikrinti pagarbų ir žmogui suprantamą informacijos pateikimą; saugoti paslaugų gavėjo privatumą ir konfidencialią informaciją; pastebėjęs galimą žmogaus teisių pažeidimą, informuoti atsakingą specialistą ar tiesioginį vadovą; veikti pagal teisės aktus, įstaigos nustatytą tvarką ir savo kompetencijos ribas.

Praktikoje tai reiškia pagarbą paslaugų gavėjo pasirinkimams, lygiavertį bendravimą, individualų požiūrį ir pagalbos pritaikymą žmogaus gebėjimams bei poreikiams.

Žmogaus teisės ir lygios galimybės nėra vien deklaruojamos vertybės. Tai principai ir teisiniai reikalavimai, kurių IPD privalo laikytis kasdienėje veikloje. Darbuotojas nėra atsakingas už savarankišką žmogaus teisių pažeidimų tyrimą, tačiau jis turi gebėti pastebėti galimus pažeidimus, tinkamai į juos reaguoti ir perduoti informaciją atsakingiems asmenims. Taip IPD prisideda prie socialinių paslaugų sistemos, kurioje kiekvienas žmogus gali jaustis gerbiamas, saugus ir lygiavertis.

Diskriminacijos formos: tiesioginė ir netiesioginė diskriminacija

Diskriminacija – tai žmogaus teisių suvaržymas arba nevienodas elgesys su asmeniu dėl įstatymuose nurodyto jo tapatybės požymio, pavyzdžiui, lyties, amžiaus, negalios, rasės, tautybės, religijos, lytinės orientacijos ar socialinės padėties.

Socialinių paslaugų srityje diskriminacijos atpažinimas ir prevencija yra būtini siekiant užtikrinti žmonių orumą, teises ir lygias galimybes. Diskriminacija ne visada yra akivaizdi ar sąmoninga. Ji gali pasireikšti tiesioginiais darbuotojų veiksmais, išankstinėmis nuostatomis, taikomomis taisyklėmis ar nusistovėjusia darbo praktika.

Tiesioginė diskriminacija

Tiesioginė diskriminacija yra toks elgesys, kai dėl konkretaus asmens tapatybės požymio su juo elgiamasi mažiau palankiai negu panašiomis aplinkybėmis elgiamasi, buvo elgiamasi arba būtų elgiamasi su kitu asmeniu.

Galimi pavyzdžiai:

- atsisakoma teikti paslaugą žmogui dėl jo psichosocialinės ar intelekto negalios;
- vyresnio amžiaus žmogui nesuteikiama galimybė mokytis naudotis telefonu ar kompiuteriu vien dėl nuostatos, kad jis yra per senas mokytis;
- paslaugų gavėjams skiriamas nevienodas dėmesys ar teikiamos skirtingos kokybės paslaugos dėl jų tautybės, kilmės ar religijos;
- žmogui dėl jo negalios nepagrįstai nesuteikiama galimybė dalyvauti bendroje veikloje.

Tiesioginė diskriminacija gali būti išreikšta žodžiais, sprendimais arba konkrečiais veiksmais. Vertinant situaciją svarbu nustatyti, ar nevienodas elgesys susijęs su įstatymuose saugomu asmens požymiu.

Netiesioginė diskriminacija

Netiesioginė diskriminacija gali kilti tada, kai iš pirmo žvilgsnio neutrali taisyklė, sąlyga ar praktika tam tikrą įstatymuose saugomu požymiu apibūdinamų žmonių grupę pastato į nepalankesnę padėtį negu kitus asmenis.

Tačiau ne kiekviena nevienodą poveikį turinti taisyklė automatiškai laikoma diskriminacine. Vertinama, ar taisyklė turi teisėtą tikslą ir ar pasirinktos priemonės yra būtinos bei tinkamos tam tikslui pasiekti.

Galimos netiesioginės diskriminacijos rizikos pavyzdžiai:

- informacija apie paslaugas pateikiama žmogui neprieinamu būdu, nors ją būtų galima pagrįstai pateikti jam suprantama forma;
- žmogui, turinčiam regos negalią, pateikiami tik smulkiu šriftu atspausdinti dokumentai ir nepasiūlomas joks kitas būdas susipažinti su informacija;
- susitikimai visada organizuojami patalpose, į kurias negali patekti judėjimo negalią turintys asmenys;
- taikomas visiems vienodas maitinimo planas, neatsižvelgiant į pagrįstus dėl negalios, sveikatos būklės ar religijos kylančius individualius poreikius;
- visiems taikoma vienoda bendravimo tvarka, nors kai kuriems paslaugų gavėjams dėl negalios reikia lengvai suprantamos kalbos, gestų kalbos ar kitokio informacijos pateikimo būdo.

Tokiais atvejais vienodas elgesys su visais žmonėmis gali neužtikrinti lygių galimybių. Todėl būtina vertinti individualius paslaugų gavėjo poreikius ir, kai įmanoma bei pagrįsta, atitinkamai pritaikyti paslaugas ar informacijos pateikimą.

IPD, pastebėjęs galimai diskriminacinį elgesį ar darbo praktiką, turi: objektyviai įvertinti situacijos aplinkybes; vengti išankstinių išvadų ir kaltinimų; užfiksuoti reikšmingus faktus; pagal savo kompetenciją padėti žmogui gauti prieinamą ir tinkamą paslaugą; informuoti tiesioginį vadovą ar kitą atsakingą specialistą; laikytis įstaigoje nustatytos pranešimų nagrinėjimo tvarkos; prireikus suteikti paslaugų gavėjui informaciją, kur jis gali kreiptis pagalbos.

Tiesioginė ir netiesioginė diskriminacija gali pažeisti žmogaus teises bei lygias galimybes. Sąmoningai, pagarbiai ir profesionaliai veikdamas IPD prisideda prie tokios socialinių paslaugų sistemos kūrimo, kurioje kiekvienas žmogus vertinamas kaip lygiavertis visuomenės narys, o paslaugos teikiamos atsižvelgiant į jo teises, gebėjimus ir individualius poreikius. Nepriklausomai nuo savo ypatybių – jaučiasi priimtas, vertinamas ir lygiateisis.

Tiesioginė diskriminacija

Akivaizdus nevienodas elgesys dėl asmens tapatybės požymio (pvz., atsisakoma teikti paslaugą)

Netiesioginė diskriminacija

Neutrali taisyklė, kuri tam tikrą grupę pastato į nepalankesnę padėtį

IPD vaidmuo

Pastebėti, užfiksuoti faktus ir informuoti atsakingą specialistą

Paslaugų prieinamumo užtikrinimas

Paslaugų prieinamumas yra vienas svarbiausių socialinių paslaugų kokybės rodiklių. Jis reiškia ne tik tai, kad paslaugos yra teikiamos, bet ir tai, kad žmogus turi realią galimybę apie jas sužinoti, kreiptis dėl jų ir jomis pasinaudoti.

Paslaugų prieinamumas apima keletą tarpusavyje susijusių sričių: fizinę, informacinę, socialinę, kultūrinę ir psichologinę prieinamumą. Individualios priežiūros darbuotojas (IPD), tiesiogiai bendraudamas su paslaugų gavėju, gali pastebėti jam kylančias kliūtis ir apie jas informuoti atsakingus specialistus.



Fizinis prieinamumas

Fizinis prieinamumas – tai žmogaus galimybė saugiai patekti į paslaugų teikimo vietą, judėti joje ir naudotis aplinka. Jis ypač svarbus asmenims su negalia, vyresnio amžiaus žmonėms ir judėjimo sunkumų patiriantiems paslaugų gavėjams. Fizinį prieinamumą gali padėti užtikrinti: pandusai, liftai ir turėklai; pakankamai plačios durys; pritaikyti sanitariniai mazgai; tinkamas apšvietimas ir aiškus patalpų ženklavimas; saugūs judėjimo takai; galimybė gauti paslaugas asmens namuose, kai žmogus negali atvykti į įstaigą.



Informacinis prieinamumas

Informacinis prieinamumas – tai galimybė gauti ir suprasti informaciją apie paslaugas: kokios paslaugos teikiamos, kam jos skirtos, kaip dėl jų kreiptis ir kokius dokumentus pateikti. Informacija turi būti: aiški ir suprantama; pateikta tinkamu šriftu ir formatu; prireikus paaiškinta paprasta arba lengvai suprantama kalba; pagal galimybes pateikiama alternatyviais būdais, pavyzdžiui, žodžiu, didesniu šriftu, garso įrašu, Brailio raštu ar gestų kalba; prieinama žmogui suprantama kalba arba pasitelkiant vertimo pagalbą.



Socialinis ir kultūrinis prieinamumas

Socialinis ir kultūrinis prieinamumas reiškia, kad paslaugos teikiamos pagarbiai, nešališkai ir atsižvelgiant į žmogaus individualias aplinkybes, įsitikinimus bei pagrįstus poreikius. Praktikoje tai gali reikšti: pagarbą žmogaus religiniams ir kultūriniais įsitikinimams; galimybę pasirinkti priimtina maistą ar aprangą; atsižvelgimą į religines šventes ir žmogui svarbias tradicijas; vienodai pagarbų elgesį su skirtingos tautybės, kilmės, kalbos ar socialinės padėties žmonėmis; individualų, o ne stereotipais grindžiamą požiūrį.



Psichologinis prieinamumas

Psichologinis prieinamumas reiškia, kad paslaugų gavėjas jaučiasi saugus, priimtas ir gerbiamas. Žmogus neturėtų bijoti prašyti pagalbos, būti sumenkintas, kaltinamas ar spaudžiamas priimti darbuotojo siūlomą sprendimą. IPD turi: bendrauti ramiai ir pagarbiai; skirti pakankamai laiko žmogui išklaudyti; vengti moralizavimo, spaudimo ir menkinančių pasakymų; aiškiai paaiškinti atliekamus veiksmus; atsižvelgti į žmogaus baimę, nerimą ar pasimetimą; gerbti žmogaus teisę sutikti su siūloma pagalba arba jos atsisakyti; pastebėjęs didelį emocinį sunkumą, informuoti atsakingą specialistą.

IPD vaidmuo užtikrinant paslaugų prieinamumą

IPD yra svarbi grandis tarp paslaugų gavėjo ir socialinių paslaugų sistemos. Darbuotojas nepriima visų sprendimų dėl paslaugų skyrimo ar jų organizavimo, tačiau kasdienėje veikloje gali pastebėti žmogui kylančius sunkumus ir padėti apie juos pranešti.

IPD gali: pastebėti, kad paslauga žmogui tapo sunkiai prieinama arba nebeatitinka jo poreikių; išklaudyti paslaugų gavėją ir padėti jam išsakyti savo poreikius; suteikti informaciją pagal savo kompetenciją; informuoti socialinį darbuotoją, tiesioginį vadovą ar kitą atsakingą specialistą; padėti žmogui kreiptis dėl tinkamesnės pagalbos; pasiūlyti saugius ir jo kompetenciją atitinkančius kasdienes sprendimus; pastebėti galimai diskriminacinį elgesį ar darbo praktiką; laikydamasis įstaigos nustatytos tvarkos pranešti apie pastebėtas kliūtis ar pažeidimus.

Darbuotojas gali skatinti žmogų domėtis paslaugomis ir padėti suprasti galimas pasirinkimo galimybes, tačiau negali versti jomis naudotis. Turi būti gerbiama informuoto ir savo valią gebančio išreikšti paslaugų gavėjo teisė pasirinkti.

Paslaugų prieinamumo užtikrinimas yra ne tik techninis ar organizacinis klausimas. Jis tiesiogiai susijęs su žmogaus teisėmis, orumu ir profesine etika. IPD pareiga – pagal savo kompetenciją padėti mažinti kliūtis ir užtikrinti, kad žmogui reikalinga pagalba būtų teikiama laiku, pagarbiai ir jam suprantamu būdu.

Kliūčių šalinimas: fizinių, informacinių ir psichologinių kliūčių mažinimas

Socialinių paslaugų prieinamumą gali riboti įvairios matomos ir nematomos kliūtys. Jos gali trukdyti žmogui naudotis paslaugomis, dalyvauti visuomenės gyvenime, išreikšti savo poreikius ar gauti reikalingą pagalbą.

Kliūčių mažinimas – tai nuoseklus procesas, apimantis jų pastebėjimą, įvertinimą, informacijos perdavimą atsakingiems asmenims ir tinkamų sprendimų paiešką. IPD šiame procese svarbus todėl, kad tiesiogiai mato žmogaus kasdienę aplinką ir joje patiriamus sunkumus.

Fizinės kliūtys

Fizinės kliūtys – tai nepritaikyta ar nesaugi aplinka, ribojanti žmogaus judėjimą ir galimybę savarankiškai atlikti kasdienes veiksmus.

Tokios kliūtys gali būti: statūs laiptai ir turėklų trūkumas; aukšti slenksčiai; siauros durys; slidžios grindys; nepritaikyti sanitariniai mazgai; netinkamas apšvietimas; praėjimus užstatantys baldai ar kiti daiktai.

Pastebėjęs fizinę kliūtį, IPD turi įvertinti tiesioginę riziką, informuoti atsakingą specialistą ir padėti žmogui išsakyti aplinkos pritaikymo poreikį. Paprasti pakeitimai, pavyzdžiui, saugus praėjimo atlaisvinimas, gali būti atliekami tik gavus paslaugų gavėjo sutikimą ir įsitikinus, kad tai nesukels papildomos rizikos.

Informacinės kliūtys

Informacinės kliūtys kyla, kai žmogus: nežino apie jam prieinamas paslaugas; nesupranta paslaugų gavimo tvarkos; negali perskaityti ar suprasti pateiktų dokumentų; nemoka naudotis skaitmeninėmis priemonėmis; informaciją gauna jam neprieinama kalba ar forma.

IPD gali padėti paaiškinti informaciją paprastais žodžiais, perskaityti dokumentą, padėti užpildyti formas arba susisiekti su atsakingu specialistu. Jeigu reikalingas tikslus vertimas, gestų kalbos vertimas ar specialus informacijos formatas, turi būti organizuojama kompetentingo specialisto pagalba.

Psichologinės kliūtys

Psichologinės kliūtys gali būti baimė prašyti pagalbos, gėdos jausmas, žema savivertė, ankstesnė neigiama patirtis, patirta trauma ar nepasitikėjimas darbuotojais ir institucijomis. Dėl šių priežasčių žmogus gali atsisakyti paslaugos, vengti išsakyti savo poreikius arba nenorėti dalyvauti priimant sprendimus.

IPD gali padėti mažinti šias kliūtis: kurdamas saugų ir pagarbų bendravimą; išklausydamas žmogų be išankstinio vertinimo; suprantamai paaiškindamas siūlomą pagalbą; suteikdamas žmogui laiko apsisvarstyti sprendimą; gerbdamas jo asmenines ribas ir pasirinkimus; nuosekliai laikydamasis susitarimų; prireikus pasiūlydamas kreiptis į atsakingą specialistą.

IPD neturėtų žadėti, kad pats išspręs visas žmogaus emocišes ar psichologines problemas. Jo vaidmuo – teikti emocinį palaikymą pagal savo kompetenciją, pastebėti reikšmingus sunkumus ir padėti žmogui gauti tinkamą specialistų pagalbą.

Taigi IPD nėra vienintelis už paslaugų prieinamumą atsakingas asmuo, tačiau jo pastabumas ir tinkamas reagavimas gali padėti laiku nustatyti žmogui kylančias kliūtis. Pastebėdamas sunkumus, pagarbiai apie juos kalbėdamas ir informuodamas atsakingus specialistus, darbuotojas prisideda prie saugesnių, prieinamesnių ir geriau individualius žmogaus poreikius atitinkančių socialinių paslaugų kūrimo.

IPD vaidmuo užtikrinant žmogaus teises

Individualios priežiūros darbuotojas neturėtų likti pasyvus pastebėjęs galimą žmogaus teisių pažeidimą, diskriminaciją ar paslaugų gavėjui kylančias kliūtis. Jis turi reaguoti pagal savo kompetenciją, teisės aktus ir įstaigoje nustatytą tvarką.

IPD turi: pastebėti galimos diskriminacijos, nepriežiūros, smurto ar kitų žmogaus teisių pažeidimų požymius; išklausti paslaugų gavėją ir padėti jam išsakyti savo poreikius; informuoti socialinį darbuotoją, tiesioginį vadovą ar kitą atsakingą specialistą; pagal savo kompetenciją padėti paslaugų gavėjui parengti prašymą, kreiptis į atsakingą įstaigą ar pasiruošti susitikimui su specialistu; lydėti paslaugų gavėją į institucijas, jeigu tokia pagalba numatyta teikiant paslaugą; atkreipti dėmesį į darbo praktiką, kuri gali nepagrįstai riboti žmogaus teises ar galimybes; teikti pasiūlymus, kaip pagerinti paslaugų prieinamumą, pavyzdžiui, pasirinkti tinkamesnį paslaugų teikimo laiką, suprantamesnį informacijos pateikimo būdą ar organizuoti vertimo pagalbą.

Padėti žmogui atstovauti savo interesams nereiškia priimti sprendimus už jį. IPD pirmiausia turi padėti paslaugų gavėjui pačiam išreikšti savo valią ir dalyvauti priimant su jo gyvenimu susijusius sprendimus. Tiesioginis atstovavimas galimas tik turint tam teisėtą pagrindą ir neviršijant darbuotojo kompetencijos.

IPD netiria žmogaus teisių pažeidimų ir savarankiškai nenustato teisinės atsakomybės. Jo pareiga – pastebėti reikšmingas aplinkybes, tinkamai į jas reaguoti, užfiksuoti faktus ir perduoti informaciją atsakingiems asmenims.

Kliūčių mažinimas apima ne tik fizinės aplinkos pritaikymą, bet ir požiūrio, bendravimo bei darbo organizavimo keitimą. IPD kasdieniais veiksmais prisideda prie žmogaus teisių įgyvendinimo: pagarbiai bendrauja, saugo paslaugų gavėjo privatumą, gerbia jo pasirinkimus, padeda išlaikyti savarankiškumą ir praneša apie pastebėtus pažeidimus. Taip darbuotojas prisideda prie aplinkos, kurioje žmogus gali gyventi saugiai ir oriai, kūrimo.

Asmens poreikių supratimas ir individualizuota priežiūra pagal atliktą vertinimą bei sudarytą planą

Individualizuotos priežiūros samprata

Individualizuota priežiūra – tai pagalbos teikimas atsižvelgiant į konkretaus žmogaus poreikius, gebėjimus, sveikatos būklę, gyvenimo aplinkybes, įpročius ir pasirinkimus. Ji grindžiama pagarba žmogaus orumui, savarankiškumui ir teisei dalyvauti priimant su jo gyvenimu susijusius sprendimus.

Individualizuota priežiūra nėra vien pagalba atliekant kasdienes veiksmus. Ja siekiama: užtikrinti žmogaus saugumą ir gerovę; išlaikyti arba stiprinti jo savarankiškumą; padėti atlikti veiksmus, kurių žmogus negali atlikti savarankiškai; sudaryti sąlygas žmogui rinktis ir dalyvauti planuojant pagalbą; gerinti jo gyvenimo kokybę; palaikyti socialinius ryšius ir dalyvavimą bendruomenės gyvenime.

Kad pagalba būtų tinkama, reikia žinoti, ką žmogus geba atlikti savarankiškai, kur jam reikalingas paskatinimas, dalinė pagalba ar visiška priežiūra, kokie yra jo lūkesčiai ir kokia galima rizika.

Asmens poreikių vertinimas

Asmens poreikių vertinimas – tai sistemingas informacijos apie žmogaus situaciją, gebėjimus, sunkumus ir reikalingą pagalbą rinkimas bei vertinimas. Atsižvelgiant į paslaugos rūšį ir jos teikimo tvarką, vertinimą atlieka socialinis darbuotojas, kitas įgaliotas specialistas arba specialistų komanda.

Vertinant poreikius gali būti nagrinėjami šie aspektai: gebėjimas pasirūpinti asmens higiena; gebėjimas apsirengti ir nusirengti; judėjimo ir mobilumo galimybės; gebėjimas maitintis ir pasirūpinti maistu; gebėjimas tinkamai vartoti paskirtus vaistus; gebėjimas atlikti kasdienes buitines darbus; bendravimo poreikiai ir galimybės; emocinė būseną ir elgesio pokyčiai; pažintiniai gebėjimai ir orientacija aplinkoje; techninių pagalbos priemonių poreikis; gyvenamosios aplinkos saugumas; šeimos, artimųjų ir bendruomenės teikiama pagalba; žmogaus įpročiai, vertybės, religiniai ir kultūriniai poreikiai; galimos rizikos žmogaus sveikatai ir saugumui.

Vertinimas nėra vienkartinis procesas. Žmogaus sveikatos būklė, gebėjimai ir gyvenimo aplinkybės gali keistis, todėl jo poreikiai turi būti periodiškai peržiūrimi. Pastebėjus reikšmingų pokyčių, vertinimas gali būti atliekamas anksčiau, negu buvo numatyta.



Asmens higiena ir apsirengimas



Judėjimas ir mobilumas



Maitinimasis ir vaistai



Buities darbai ir aplinkos saugumas



Bendravimas ir emocinė būseną



Šeimos ir bendruomenės pagalba

IPD pats neatlieka medicininio ar socialinių paslaugų poreikio vertinimo, jeigu tokia funkcija jam nepriskirta. Tačiau jo kasdieniai pastebėjimai gali suteikti svarbios informacijos poreikius vertinančiam specialistui.

Individualus paslaugų arba socialinės globos planas

Remiantis atliktu poreikių vertinimu sudaromas individualus paslaugų teikimo, pagalbos ar socialinės globos planas. Konkretus dokumento pavadinimas gali skirtis atsižvelgiant į teikiamos paslaugos rūšį ir įstaigoje taikomą tvarką.

Plane gali būti nurodyta: kokios pagalbos žmogui reikia; koku dažnumu ir apimtimi ji bus teikiama; kokių tikslų siekiama; ką žmogus geba atlikti savarankiškai; kokius veiksmus turi atlikti darbuotojas; kokios rizikos nustatytos; kokių specialistų pagalbos reikia; kada planas turi būti peržiūrėtas.

Paslaugų gavėjas turi būti įtraukiamas į plano sudarymą tiek, kiek leidžia jo gebėjimai ir situacija. Jam turi būti suprantamai paaiškinta, kokia pagalba numatyta ir kaip ji bus teikiama.

IPD vaidmuo taikant plano informaciją

Kasdienėje veikloje IPD vadovaujasi sudarytu planu ir jame nustatytais pagalbos tikslais. Darbuotojo pareiga – suprasti jam skirtas užduotis, jas tinkamai atlikti ir neviršyti savo kompetencijos.

IPD turi: susipažinti su jam aktualia plano informacija; laikytis nustatytos pagalbos apimties ir darbuotojo kompetencijos ribų; skatinti žmogų pačiam atlikti veiksmus, kuriuos jis dar gali atlikti saugiai; stebėti žmogaus savijautą, gebėjimus ir elgesį; pastebėti naujus poreikius ar būklės pokyčius; reikšmingą informaciją perduoti socialiniam darbuotojui ar kitam atsakingam specialistui; atliktus veiksmus ir pastebėjimus fiksuoti nustatyta tvarka; savavališkai nekeisti plano, paslaugų apimties ar specialistų nurodymų.

IPD neturi „interpretuoti“ plano taip, kad savarankiškai pakeistų nustatytas paslaugas. Jeigu planas nebeatitinka žmogaus poreikių arba jame pateikti nurodymai yra neaiškūs, darbuotojas turi kreiptis į socialinį darbuotoją ar kitą atsakingą specialistą.

Pavyzdys. Plane numatyta pagalba žmogui maitinantis, tačiau IPD pastebi, kad valgydamas jis pradėjo dažnai kosėti, springti arba jam tapo sunku nuryti maistą. Darbuotojas turi nutraukti nesaugų maitinimą, įvertinti, ar nereikia skubiosios pagalbos, ir nedelsdamas informuoti atsakingą specialistą. Jei žmogus užspringo, negali kvėpuoti ar jo būklė kelia tiesioginę grėsmę gyvybei, būtina veikti pagal pirmosios pagalbos reikalavimus ir kviesti skubiąją pagalbą numeriu 112.

Šis pokytis turi būti perduotas specialistams ir įvertintas. IPD neturėtų savarankiškai keisti maisto konsistencijos, mitybos režimo ar taikyti sveikatos priežiūros veiksmų, kuriems neturi kompetencijos.

Ką reiškia individualiai pritaikyta pagalba?

Savarankiškumo skatinimas

Individualizuota pagalba reiškia, kad skirtingiems žmonėms tos pačios kasdienės veiklos metu gali reikėti nevienodos pagalbos.

Pavyzdžiui: vienam žmogui pakanka priminti, kad laikas praustis, o kitam reikia padėti pasiruošti priemonės arba atlikti visą prausimosi procesą; vienas žmogus gali apsirengti pats, jeigu drabužiai padėti tinkama tvarka, o kitam reikalinga tiesioginė fizinė pagalba; vienam žmogui reikia žodinio padrąsinimo pavalgyti, o kitam – saugios pagalbos maitinantis; vienas žmogus gali savarankiškai judėti naudodamas techninę pagalbos priemonę, o kitam reikalinga darbuotojo pagalba; uždaresniam ar nepasitikinčiam žmogui gali reikėti daugiau laiko, kantrybės ir nuoseklaus bendravimo.

Individualizuota priežiūra taip pat reiškia pagarbą žmogaus įpročiams ir pasirinkimams. Jei tai nekelia grėsmės saugumui ir neprieštarauja paslaugos tikslams, žmogui turi būti sudaroma galimybė pasirinkti: kada atlikti kasdienės veiklas; kokius drabužius vilkėti; ką valgyti iš galimų pasirinkimų; kaip leisti laisvalaikį; koku būdu priimti siūlomą pagalbą.

Individualizuotą priežiūrą lemia ne tik tai, kas atliekama, bet ir kaip pagalba teikiama. Net techniškai tinkamai atliktas veiksmas nebus kokybiškas, jeigu darbuotojas nepaaiškins, ką daro, neprašys žmogaus sutikimo, nepaisys jo privatumo ar elgsis skubotai ir nepagarbiai.

Todėl IPD turi ne pakeisti žmogų atliekant visus veiksmus, bet suteikti tiek pagalbos, kiek iš tikrųjų reikia. Toks požiūris padeda išlaikyti paslaugų gavėjo savarankiškumą, gebėjimus, pasitikėjimą savimi ir orumą.

Savarankiškumo skatinimas: pagalba, kuri stiprina

IPD užduotis – ne tik atlikti veiksmus už žmogų, bet ir padėti jam kuo ilgiau išlaikyti turimus gebėjimus, o esant galimybei – juos stiprinti ar susigrąžinti. Pagalbos turi būti suteikiama tiek, kiek žmogui iš tikrųjų reikia, neperimant veiksmų, kuriuos jis dar gali saugiai atlikti pats.

Savarankiškumą galima skatinti paprastais, tačiau reikšmingais veiksmais: kartu su paslaugų gavėju parinkti drabužius, tačiau leisti jam pačiam apsirengti tiek, kiek jis geba; paruošti maisto produktus, bet leisti žmogui pačiam susitepti sumuštinį ar atlikti kitą saugų veiksmą; sudėti reikalingus daiktus žmogui patogia tvarka, kad jis galėtų jais pasinaudoti savarankiškai; žodžiu priminti veiksmų seką, užuot iš karto viską atlikus už žmogų; skirti pakankamai laiko savarankiškai atlikti veiksmą, net jeigu žmogus jį atlieka lėčiau; pastebėti ir padrąsinti žmogaus pastangas, o ne akcentuoti jo nesėkmes.

Savarankiškumo skatinimas turi būti saugus ir atitikti individualiame plane nustatytus tikslus. Darbuotojas neturėtų versti žmogaus atlikti veiksmo, kuris jam sukelia skausmą, didelį nuovargį, baimę ar pavojų susižeisti. Pastebėjus, kad žmogaus gebėjimai pasikeitė, apie tai reikia informuoti socialinį darbuotoją ar kitą atsakingą specialistą.

Toks pagalbos būdas padeda išlaikyti kasdienes gebėjimus, stiprina žmogaus pasitikėjimą savimi, mažina bejėgiškumo jausmą ir prisideda prie jo emocinės gerovės bei orumo išsaugojimo.

Bendravimas ir bendradarbiavimas su socialiniu darbuotoju

Kokybiškam paslaugų teikimui būtinas darbuotojų bendradarbiavimas. IPD kasdien tiesiogiai bendrauja su paslaugų gavėju, todėl dažnai pirmasis pastebi jo savijautos, elgesio, gebėjimų ar poreikių pokyčius. Ši informacija gali būti svarbi vertinant, ar teikiama pagalba vis dar atitinka žmogaus situaciją.

IPD turi: žinoti, kokią informaciją, kada ir kam pranešti; reikšmingus pokyčius perduoti laiku; informaciją pateikti aiškiai, tiksliai ir pagarbiai; atskirti pastebėtus faktus nuo savo prielaidų ar asmeninio vertinimo; laikytis konfidencialumo reikalavimų; svarbius pastebėjimus fiksuoti įstaigoje nustatyta tvarka; skubiai reaguoti į situacijas, keliančias grėsmę žmogaus sveikatai ar saugumui.

Perduodant informaciją svarbu apibūdinti konkrečius pastebėjimus. Pavyzdžiui: tinkama formuluotė: „Paslaugų gavėjas šiandien tris kartus atsisakė valgyti ir suvalgė tik kelis šaukštus maisto“; netinkama formuluotė: „Jis kažkoks keistas ir turbūt serga“; tinkama formuluotė: „Paslaugų gavėja kalbėjo tyliau nei įprastai, vengė akių kontakto ir pasakė, kad nenori su niekuo bendrauti“; nepakankamai tikslu formuluotė: „Ji man atrodo liūdna.“

IPD neturi nustatyti diagnozių ar daryti nepagrįstų išvadų. Jo pareiga – apibūdinti tai, ką matė, girdėjo ar atliko, ir perduoti informaciją sprendimus pagal kompetenciją priimančiam specialistui.

Bendradarbiaudamas su socialiniu darbuotoju IPD taip pat turi: dalyvauti darbuotojų pasitarimuose, kai yra kviečiamas; suprasti savo ir kitų komandos narių funkcijas bei kompetencijos ribas; drąsiai, tačiau pagarbiai kelti klausimus ir išsakyti pastebėjimus; prašyti paaiškinimo, jeigu individualaus plano nurodymai yra neaiškūs; teikti pasiūlymus, galinčius pagerinti paslaugų gavėjo kasdienybę; laikytis sutartų veiksmų ir užtikrinti pagalbos tęstinumą; savavališkai nekeisti individualaus plano ar nustatytos paslaugų apimtys.

Nuoseklus informacijos perdavimas padeda išvengti situacijų, kai skirtingi darbuotojai tam pačiam žmogui teikia prieštaringą pagalbą arba kelia nevienodus reikalavimus.

Individualizuota priežiūra reikalauja ne tik praktinių įgūdžių, bet ir pastabumo, jautrumo, lankstumo bei gebėjimo bendradarbiauti su visa komanda. IPD yra ne tik plane numatytų veiksmų vykdytojas. Jis taip pat stebi žmogaus situaciją, perduoda reikšmingą informaciją ir pagal savo kompetenciją teikia pasiūlymus.

Darbas pagal individualų planą reiškia gebėjimą: išklausyti paslaugų gavėją; suprasti jo poreikius, gebėjimus ir pasirinkimus; suteikti tik tiek pagalbos, kiek jos reikia; prisitaikyti prie pasikeitusios situacijos neviršijant savo kompetencijos; laiku informuoti atsakingus specialistus; siekti ne tik atlikti numatytą užduotį, bet ir išsaugoti žmogaus savarankiškumą, saugumą bei orumą.

Taip paslaugos tampa ne tik formaliai suteiktos, bet ir prasmingos, nuoseklios bei individualiai pritaikytos.

Praktinės užduotys: Individualizuota priežiūra

1 užduotis. Poreikių vertinimo analizė Kliento vardas: Jurgis M. Amžius: 78 metai. Gyvenamoji vieta: Gyvena vienas, nuosavame bute trečiame aukšte, be lifto. Socialinė padėtis: Išėjęs į pensiją, našlys, vaikų neturi. Sveikatos būklė: Sergantis II tipo cukriniu diabetu; judėjimo sutrikimai dėl osteoartrito (sunkiai lipa laiptais, pavargsta eidamas); klausos sutrikimai (naudoja klausos aparatą). Fiziniai poreikiai: Reikia pagalbos atliekant rytinę higieną (ypač prausiantis, skutantis barzdą); sunku apsirengti (ypač vilkint drabužius per galvą); gali paruošti paprastą maistą, tačiau sunkiai pakelia puodą ar virdulį. Emociniai ir socialiniai poreikiai: Jaučiasi vienišas, dažnai mini žmonos netektį; retai išeina iš namų, nes laiptai kelia pavojų; nori dalyvauti veiklose senjorų centre, bet nežino, kaip tai organizuoti. Techninės pagalbos priemonės: Naudoja lazdelę, turi klausos aparatą; nėra įsirengta turėklų vonios kambaryje; neturi mikrobangų krosnelės, todėl šildymas apsunkina savarankiškumą. Socialinio darbuotojo rekomendacijos: Skirti IPD paslaugas 3 kartus per savaitę (rytinė priežiūra, pagalba su maistu, bendravimas); paskatinti naudotis socialiniu transportu; aptarti galimybę įrengti turėklus ir dušo kėdutę; informuoti apie bendruomeninio centro veiklas. Atsakykite į klausimus: Įvardykite pagrindinius kliento poreikius. Parenkite prioritetinių veiksmų sąrašą IPD veiklai. Nurodykite galimus iššūkius, su kuriais susidurtumėte teikdami paslaugas Jurgiui. Pasiūlykite sprendimus ar veiksmus, kuriuos galima aptarti su socialiniu darbuotoju.	2 užduotis. Individualaus plano taikymas praktikoje Paslaugų gavėjas: Ona K. Amžius: 84 metai. Adresas: Vilnius, daugiabutis su liftu. Vertinimą atliko: Socialinė darbuotoja R. St. IPD paskirta: 4 kartus per savaitę (I, II, IV, V) rytais. Plano galiojimo laikotarpis: 2025-04-01 – 2025-10-01. 1. Pagalba apsirengiant. Problema: Klientė turi sąnarių sustingimą, sunku lenktis, kilnoti rankas. Tikslas: Užtikrinti švarią, tinkamą aprangą, palaikyti orumą. IPD veiksmai: Padėti apsivilkti drabužius, ypač viršutinius (megztinius, marškinius), padėti su užsegimais, paruošti tinkamą aprangą pagal orą. 2. Pagalba prausiantis (asmeninė higiena). Problema: Klientė jaučia nestabilumą vonioje, bijo paslysti. Tikslas: Užtikrinti saugią ir reguliarią higieną, palaikyti gerą savijautą. IPD veiksmai: Paruošti prausimosi vietą (vanduo, rankšluosčiai, muilas), padėti klientui nusirengti ir apsirengti po maudymosi, esant poreikiui – asistuoti prausimosi metu (rankos, nugaros sritis), stebėti, kad būtų laikomasi higienos, naudoti neslystančius kilimėlius. 3. Pagalba vartojant vaistus. Problema: Klientė kartais pamiršta vaistų laiką, painioja dozes. Tikslas: Užtikrinti teisingą vaistų vartojimą pagal gydytojo nurodymus. IPD veiksmai: Paruošti dienos vaistus pagal sąrašą, priminti vartojimo laiką, stebėti, ar vaistai išgerti, neduoti papildomų vaistų be gydytojo nurodymo, apie praleistus vartojimus informuoti socialinį darbuotoją. Papildomos pastabos: Klientė nori palaikyti kuo didesnę savarankiškumą – skatinti ją pati atlikti lengvesnius veiksmus (pvz., kojinių užsimovimą, veido nusiplovimą). IPD turėtų bendrauti aiškiai, ramiai, suteikti saugumo jausmą, leisti klientei išsakyti poreikius. Jei pastebimi pasikeitimai (elgesio, sveikatos, emocinės būklės) – nedelsiant informuoti socialinį darbuotoją. Instrukcija dalyviui: Remdamiesi šiuo plano fragmentu: Aprašykite, kaip planuotumėte rytinę veiklą, atsižvelgiant į kiekvieną pagalbos sritį. Pasiūlykite, kaip skatintumėte klientės savarankiškumą. Įvertinkite, kaip elgtumėtės, jei klientė vieną rytą atsisako keltis. Nurodykite, kokią informaciją ir koku būdu perduotumėte socialiniam darbuotojui.	3 užduotis. Reagavimas į pasikeitusius poreikius Įsivaizduokite, kad dirbate su klientu, kurio sveikatos būklė per pastarąsias dienas pablogėjo. Jis tapo vangus, atsisako valgyti, išreiškia liūdesį ir nesidomi jam siūloma veikla. Atsakykite: 1. Ką darytumėte pirmiausia? 2. Kaip fiksuotumėte šiuos pokyčius? 3. Kokiais atvejais kreiptumėtės į socialinį darbuotoją ar kitą specialistą? 4. Kaip jūsų elgesys turėtų keistis atsižvelgiant į kliento emocinę būklę?
4 užduotis. Simuliuokite bendradarbiavimą Sukurkite trumpą dialogą tarp savęs (IPD) ir socialinio darbuotojo. Tikslas – pranešti apie pasikeitusį kliento poreikį (pvz., padažnėjęs šlapinimasis, sunkumai vaikstant, emociniai pokyčiai). Dialogas turi atspindėti: aiškų situacijos aprašymą; konkretų pastebėjimą ar faktą; siūlymą ar klausimą dėl plano koregavimo.	5 užduotis. Refleksija Atsakykite į šiuos klausimus raštu: 1. Ką jums reiškia „individualizuota pagalba“? 2. Kaip galėtumėte pagerinti paslaugų kokybę klientui, jei individualus planas yra labai bendro pobūdžio? 3. Kaip jaučiatės, kai tenka improvizuoti – kai plano nepakanka, o situacija reikalauja sprendimo vietoje? 4. Ko jums labiausiai reikia, kad jaustumėtės pasirengę prisitaikyti prie kintančių kliento poreikių?	

Senatvės samprata ir senyvo amžiaus žmonių ypatumų pažinimas

Senatvė – natūralus žmogaus gyvenimo etapas, apibūdinamas ne vien biologiniu amžiumi, bet ir galimais fiziniais, psichologiniais bei socialiniais pokyčiais. Šie pokyčiai gali turėti įtakos žmogaus kasdieniam gyvenimui, savijautai, savarankiškumui ir dalyvavimui visuomenės gyvenime.

Visapusiškas senėjimo proceso supratimas padeda geriau atpažinti senyvo amžiaus žmonių poreikius ir tinkamai į juos reaguoti. Individualios priežiūros darbuotojo (IPD) darbas reikalauja ne tik praktinių gebėjimų, bet ir empatijos, kantrybės, jautrumo bei pagarbos žmogui, jo gyvenimo istorijai, patirčiai ir pasirinkimams.

Senatvė kartais klaidingai tapatinama su silpnumu, priklausomybe ar bejėgiškumu. Toks požiūris grindžiamas stereotipais ir gali menkinti žmogaus orumą. Senėjimas yra individualus procesas, todėl vienodo amžiaus žmonių sveikatos būklė, gebėjimai ir pagalbos poreikiai gali labai skirtis. Vieni vyresnio amžiaus žmonės išlieka fiziškai aktyvūs, savarankiški ir socialiai įsitraukę, o kiti gali susidurti su reikšmingais sveikatos ar socialiniais sunkumais. Todėl kiekvieną žmogų reikia vertinti individualiai, atsižvelgiant į jo gebėjimus, poreikius, gyvenimo aplinkybes ir asmeninius pasirinkimus.

Fiziniai senėjimo pokyčiai

Senstant gali mažėti raumenų jėga, judesių greitis ir lankstumas, sustingti sąnariai, silpnėti pusiausvyra. Dėl šių pokyčių žmogui gali būti sunkiau vaikščioti, lipti laiptais, atsikelti iš lovos, apsirengti, praustis ar atlikti kitus kasdienes veiksmus. Regos ir klausos silpnėjimas gali apsunkinti orientavimąsi aplinkoje, bendravimą ir informacijos supratimą. Ne visi vyresnio amžiaus žmonės patiria vienodus pokyčius, todėl negalima iš anksto manyti, kad žmogus dėl savo amžiaus būtinai yra silpnas, blogai girdi, prastai mato ar negali savarankiškai judėti.

Atminties ir pažintinių gebėjimų pokyčiai

Senstant gali prireikti daugiau laiko naujai informacijai įsiminti ar prisiminti tam tikrus dalykus. Tačiau ryškus atminties pablogėjimas, pasimetimas pažįstamoje aplinkoje, staigus elgesio pasikeitimas ar negebėjimas atlikti anksčiau įprastų veiksmų neturėtų būti automatiškai laikomi normaliu senėjimu. Tokie pokyčiai gali būti susiję su sveikatos sutrikimu, todėl IPD turi juos pastebėti, užfiksuoti konkrečias aplinkybes ir informuoti atsakingą specialistą.

Psichologiniai ir emociniai aspektai

Vyresniame amžiuje žmogus gali patirti įvairių gyvenimo pokyčių ir netekčių: artimųjų mirtį, sveikatos ar savarankiškumo sumažėjimą, gyvenamosios vietos pasikeitimą, socialinių vaidmenų ar įprastos veiklos praradimą. Tokios patirtys gali sukelti liūdesį, nerimą, vienišumo ar beprasmybės jausmą. Svarbu suprasti, kad depresija, nuolatinė apatija ar stiprus nerimas nėra savaime suprantama ir neišvengiama senėjimo dalis.

Socialiniai senatvės aspektai

Senstant žmogaus socialinis ratas gali sumažėti dėl artimųjų netekčių, sveikatos sunkumų, riboto judumo, gyvenamosios vietos pasikeitimo ar sumažėjusių galimybių dalyvauti bendruomenės veikloje. Tačiau senyvas amžius savaime nereiškia socialinės izoliacijos. Daugelis vyresnio amžiaus žmonių palaiko artimus santykius, aktyviai bendrauja ir dalyvauja visuomeniniame gyvenime.

=/Silpnu... Individua... Visapusiš...

Senatvė nėra lygybės ženklas su silpnumu ar bejėgiškumu

Senėjimas yra individualus procesas kiekvienam žmogui

Kiekvieną žmogų reikia vertinti individualiai pagal jo poreikius

Jeigu žmogus ilgą laiką atrodo prislėgtas, atsisako valgyti, bendrauti ar užsiimti anksčiau mėgta veikla, kalba apie beviltiškumą ar nenorą gyventi, IPD turi nedelsdamas informuoti atsakingą specialistą. Kilus tiesioginei grėsmei žmogaus gyvybei ar saugumui, būtina kviesti skubiąją pagalbą numeriu 112.

IPD gali prisidėti prie socialinių ryšių palaikymo: pagarbiai ir nuoširdžiai bendraudamas; skatindamas žmogų palaikyti ryšius su artimaisiais; suteikdamas informaciją apie galimas bendruomenines veiklas; padėdamas naudotis ryšio priemonėmis, jeigu tai numatyta teikiant paslaugą; informuodamas socialinį darbuotoją apie pastebėtą socialinės izoliacijos riziką; gerbdamas žmogaus teisę pasirinkti, kiek ir su kuo jis nori bendrauti.

Pagarba žmogaus orumui ir pasirinkimams

Dirbdamas su senyvo amžiaus žmogumi IPD turi vadovautis pagarbos ir orumo principais. Pagarba reiškia ne tik mandagų bendravimą, bet ir žmogaus nuomonės, pasirinkimų, įpročių, privatumo bei gyvenimo būdo gerbimą.

Net jei žmogaus sprendimai darbuotojui atrodo neįprasti ar nepraktiški, jų negalima ignoruoti vien dėl žmogaus amžiaus. IPD turi suprantamai paaiškinti galimą riziką ir pasiūlyti saugesnių alternatyvų. Jeigu situacija kelia grėsmę žmogaus sveikatai ar saugumui, darbuotojas turi informuoti atsakingą specialistą ir veikti pagal nustatytą tvarką.

Orumo užtikrinimas reiškia, kad žmogus: išklausomas ir jo nuomonė vertinama rimtai; įtraukiamas į su juo susijusių sprendimų priėmimą; gauna suprantamą informaciją; turi galimybę rinktis; gali išsaugoti privatumą; nėra infantilizuojamas, žeminamas ar vadinamas menkinančiais žodžiais; vertinamas kaip savarankiška asmenybė, turinti sukaupytą gyvenimo patirtį.

Savarankiškumo palaikymas

Tai, kad žmogui reikalinga pagalba atliekant tam tikrus veiksmus, nereiškia, kad viską reikia padaryti už jį. IPD turi skatinti žmogų savarankiškai atlikti tiek veiksmų, kiek jis gali atlikti saugiai.

Svarbu: neskubinti žmogaus; suteikti jam pakankamai laiko; pasiūlyti pagalbą, bet neperimti visų veiksmų; pastebėti ir palaikyti jo pastangas; pritaikyti aplinką, kad veiksmus būtų lengviau atlikti; vengti perteklinės globos; atsižvelgti į individualiame plane numatytus tikslus ir galimą riziką.

Net ir nedidelis savarankiškai atliktas veiksmas gali padėti žmogui išlaikyti gebėjimus, pasitikėjimą savimi ir savo gyvenimo kontrolės jausmą.

IPD darbas su senyvo amžiaus žmonėmis turi būti grindžiamas pagarba jų teisėms, gyvenimo patirčiai, orumui, gebėjimams ir individualiems poreikiams. Senėjimo procesų supratimas padeda ne tik tinkamai teikti praktinę pagalbą, bet ir kurti saugią, palaikančią bei žmogų įgalinančią aplinką, kurioje jis jaučiasi išklausytas, vertinamas ir svarbus.

Praktinės užduotys: Senatvė ir senyvo amžiaus žmonių priežiūra

1 užduotis: Senėjimo pokyčių atpažinimas ir pagalbos pritaikymas

Perskaitykite šią situaciją: „Ponia Elena, 83 metų amžiaus moteris, gyvena viena. Ji skundžiasi dažnu galvos svaigimu, sumažėjusiu apetitu, sunkumu įlipti į vonią. Ji taip pat pastebėjo, kad blogiau girdi televizorių ir nepastebi, kai kas nors šaukia iš kito kambario. Jos sūnus gyvena užsienyje, retai lankosi.“

Klausimai atsakymui raštu: Kokius fiziologinius senėjimo požymius pastebite šioje situacijoje? Kokios pagalbos reikėtų poniai Elenai? Kaip IPD galėtų padėti jai išlikti kiek įmanoma savarankiškai? Kokie pavojai kyla jos saugumui, ir kaip jų būtų galima išvengti?

2 užduotis: Psichologinės būklės analizė ir emocinės paramos būdai

Atsakykite į klausimus remdamiesi savo žiniomis ir (jei turite) praktine patirtimi: Kaip gali pasireikšti vienišumo ir depresijos požymiai vyresnio amžiaus žmogui? Kokiais žodžiais, veiksmais ar elgesiu IPD galėtų padėti tokį žmogų palaikyti emociškai? Kaip skatinti senjoro įsitraukimą į kasdienes veiklas, kai jis yra praradęs motyvaciją?

3 užduotis: Situacijų kortelės (reakcijos ir sprendimų modeliavimas)

Ponas Jonas, 82 m., po žmonos netekties gyvena vienas. Anksčiau jis buvo aktyvus, kasdien eidavo į parduotuvę, gamindavosi maistą, bendraudavo su kaimynais. Pastaruoju metu IPD pastebi, kad Jonas beveik nevalgo, dažniau sėdi prie lango, nebeatsako į klausimus, tampa dirglus, vieną kartą net pasakė: „Jau niekam aš nebereikalingas. Geriau jau niekas manęs netrukdytų.“

1. Atpažinkite: Kokie emociniai ar psichologiniai požymiai matomi šioje situacijoje? Ką jie gali reikšti?
2. Reaguokite: Kaip, jūsų manymu, reikėtų elgtis IPD šioje situacijoje? Ką reikėtų pasakyti, o ko geriau vengti? Kaip galėtumėte švelniai įsitraukti į kliento kasdienybę, neprimetant pagalbos?
3. Bendraukite: Kaip pristatytumėte situaciją socialiniam darbuotojui? Kokios informacijos jam/jai reikėtų? Kokių sprendimų galėtumėte pasiūlyti bendrai aptarimui?
4. Reflektuokite: Koks jausmas jums pačiam kiltų tokioje situacijoje, jei būtumėte IPD? Kaip išlaikytumėte profesionalumą, bet kartu ir žmogiškumą?

4 užduotis: Vaidmenų žaidimas

Sukurkite trumpą dialogą tarp IPD ir kliento, kuris neseniai neteko sutuoktinio. Tikslas – užmegzti nuoširdų ryšį, išklausti, nespaudžiant kalbėti apie netektį, bet suteikiant emocinį palaikymą. Aprašykite: Kaip pradėtumėte pokalbį? Kaip rodytumėte pagarbą ir supratimą? Ko vengtumėte sakyti ar daryti?

5 užduotis: Refleksija apie pagarbą, orumą ir savarankiškumą

Atsakykite į žemiau pateiktus klausimus: Ką jums reiškia pagarpa senyvo amžiaus žmogui kasdienėje priežiūroje? Kokie IPD veiksmai gali netyčia pažeisti kliento orumą, net jei ketinimai geri? Kaip jūs reaguotumėte, jei klientas atsisako jūsų pagalbos, nors jam objektyviai jos reikia? Kaip galima skatinti kliento savarankiškumą, neužkraunant jam per daug atsakomybės?

6 užduotis: Minčių lietus – gerosios praktikos pavyzdžiai

Sudarykite sąrašą ne mažiau kaip 5 konkrečių veiksmų, kuriuos IPD galėtų atlikti, siekdamas: Palaikyti senjoro ryšį su bendruomene; Skatinti socialinį aktyvumą; Užkirsti kelią socialinei izoliacijai. Galite pasiremti savo ar kitų stebėta praktika, arba sukurti pavyzdžius remdamiesi įsivaizduojama situacija.

BENDRAVIMAS SU PASLAUGŲ GAVĖJU

Tikslai

Baigęs šią temą mokymų dalyvis gebės:

- paaiškinti pagrindinius bendravimo su paslaugų gavėju principus;
- tinkamai taikyti klausimų formulavimo ir aktyvaus klausymosi būdus;
- apibūdinti konflikto sampratą ir pagrindinius konfliktų sprendimo būdus.

Bendravimo procesas ir būdai

Uždaviniai

Baigęs šią temą mokymų dalyvis gebės:

1. Apibūdinti bendravimo procesą.
2. Paaiškinti vienašalio ir dvišalio informacijos perdavimo skirtumus.
3. Atpažinti ir tinkamai naudoti žodinio bendravimo priemones.
4. Atpažinti ir tinkamai naudoti nežodinio bendravimo priemones.

Bendravimo samprata

Bendravimas – tai procesas, kurio metu žmonės keičiasi informacija, mintimis, jausmais, patirtimi, poreikiais ir ketinimais. Jis vyksta žodžiais, balso tonu, veido išraiška, kūno judesiais, žvilgsniu, prisilietimu, tylą ir kitomis priemonėmis.

Bendravimas yra socialinis procesas, kuriam įtakos turi žmonių tarpusavio santykiai, aplinka, kultūra, asmeninė patirtis, emocinė būsena ir gebėjimas suprasti vienas kitą.

Pokalbis yra viena iš bendravimo formų, tačiau bendravimas yra platesnė sąvoka. Žmonės bendrauja ne tik kalbėdami, bet ir klausydamiesi, stebėdami, rašydami, rodydami gestus ar kitaip reaguodami į pašnekovą.

Pagrindinės bendravimo funkcijos



Informacinė funkcija

Bendraujant perduodama ir gaunama informacija, žinios bei patirtis.



Emocinė funkcija

Bendravimas padeda išreikšti ir suprasti emocijas, pavyzdžiui, džiaugsmą, nerimą, liūdesį ar pyktį.



Motyvavimo funkcija

Padrąšinimas, palaikymas ir aiškiai pateikta informacija gali paskatinti žmogų veikti, priimti sprendimą ar įsitraukti į veiklą.



Ryšio kūrimo funkcija

Bendravimas padeda kurti ir palaikyti tarpusavio santykius bei pasitikėjimą.



Grįžtamojo ryšio funkcija

Pašnekovo atsakymai ir reakcijos padeda suprasti, ar informacija buvo išgirsta ir tinkamai suprasta.

Bendravimo procesas

Bendravimas yra dinamiškas procesas, kuriame dalyvauja informacijos siuntėjas ir gavėjas. Tačiau jų vaidmenys nuolat keičiasi: kalbėtojas tampa klausytoju, o klausytojas – kalbėtoju.

Bendravimą gali sutrikdyti: neaiškiai pateikta informacija; netinkamai pasirinkti žodžiai; specialiųjų terminų vartojimas; kalbos ar klausos sunkumai; triukšminga aplinka; skubėjimas; stiprios emocijos; išankstinės nuostatos; dėmesio stoka; netinkamas informacijos pateikimo būdas.

Veiksmingas bendravimas vyksta tada, kai informacija ne tik perduodama, bet ir patikrinama, ar žmogus ją išgirdo ir suprato taip, kaip buvo siekiama.

Bendraujant su paslaugų gavėju svarbus jo priėmimas be išankstinio vertinimo. Darbuotojas turi stengtis suprasti žmogaus požiūrį, emocijas ir poreikius, tačiau neturėtų manyti, kad vien iš jo išvaizdos ar elgesio gali tiksliai nustatyti, ką žmogus jaučia ar galvoja.

Vienašalis ir dvišalis bendravimas

Vienašalis informacijos perdavimas

Vienašalio informacijos perdavimo metu informacija perduodama viena kryptimi, o jos teikėjas iš karto negauna tiesioginio gavėjo atsakymo.

Vienašalio informacijos perdavimo pavyzdžiai: knyga; iš anksto įrašyta paskaita; televizijos laida; plakatas; informacinis stendas; brošiūra; mokomasis vaizdo įrašas; rašytinė instrukcija.

Tokiu būdu perduodant informaciją sunkiau įsitikinti, ar žmogus ją pastebėjo, perskaitė ir tinkamai suprato. Todėl svarbi informacija paslaugų gavėjui, jei įmanoma, turėtų būti ir paaiškinama.

Dvišalis bendravimas

Dvišalis bendravimas vyksta tada, kai abi šalys keičiasi informacija ir reaguoja viena į kitą. Jo metu galima užduoti klausimų, patikslinti informaciją ir gauti grįžtamąjį ryšį.

IPD ir paslaugų gavėjo pokalbis yra dvišalio bendravimo pavyzdys. Paslaugų gavėjas nėra pasyvus pagalbos priėmėjas – jis turi teisę išsakyti savo nuomonę, poreikius, pageidavimus ir nesutikimą.

Jeigu žmogui sunku bendrauti žodžiais, reikia ieškoti jam tinkamo bendravimo būdo. Gali būti naudojami: gestai ir vaizdinės priemonės; paveikslėliai ar simboliai; rašytinė informacija; lengvai suprantama kalba; alternatyviosios ir augmentinės komunikacijos priemonės; gestų kalba, pasitelkiant kompetentingą vertėją; žmogaus pasirinkto ar teisėtai jam atstovaujančio asmens pagalba.

Artimasis nėra savaime laikomas teisėtu žmogaus atstovu. Pirmiausia turi būti siekiama išsiaiškinti paties paslaugų gavėjo valią ir padėti jam ją išreikšti. Kiti asmenys į bendravimą įtraukiami gavus paslaugų gavėjo sutikimą arba turint kitą teisėtą pagrindą.

Vienašalis bendravimas

Informacija perduodama viena kryptimi, nėra tiesioginio grįžtamojo ryšio (pvz., knyga, plakatas, vaizdo įrašas)

Dvišalis bendravimas

Abi šalys keičiasi informacija, galima patikslinti ir gauti grįžtamąjį ryšį (pvz., IPD ir paslaugų gavėjo pokalbis)

Bendravimui įtaką darantys veiksniai

Aplinka

Bendravimui svarbu, kur ir kokiomis sąlygomis vyksta pokalbis. Reikia atsižvelgti į: aplinkos triukšmą; apšvietimą ir temperatūrą; kitų žmonių buvimą; privatumo užtikrinimą; žmogaus galimybę gerai matyti ir girdėti pašnekovą; pokalbiui skirtą laiką; aplinkos saugumą ir prieinamumą.

Jautrūs klausimai neturėtų būti aptariami ten, kur pokalbį gali girdėti pašaliniai žmonės.

Tarpusavio santykiai

Bendravimo būdui įtakos turi pašnekovų santykiai, vaidmenys ir pasitikėjimas. Profesinis darbuotojo ir paslaugų gavėjo ryšys turi būti grindžiamas pagarba, aiškiomis profesinėmis ribomis, konfidencialumu ir atsakomybe.

Bendravimo trikdžiai

Bendravimą gali apsunkinti: aplinkos triukšmas; telefono skambučiai ir kiti dėmesį blaškantys veiksniai; nuovargis, skausmas ar bloga savijauta; klausos, regos, kalbos ar pažintinių gebėjimų sunkumai; skirtingos kalbos ir kultūrinė patirtis; išankstinės nuostatos; darbuotojo skubėjimas; sudėtingi terminai; per greitas ar per tylus kalbėjimas; informacijos perteklius; stiprios pašnekovų emocijos.

Darbuotojo tvarkinga ir jo profesinei veiklai tinkama išvaizda gali prisidėti prie pasitikėjimo, tačiau žmogaus apranga, makiažas ar papuošalai savaime neparodo jo profesionalumo ar asmeninių savybių.

Žodinis ir nežodinis bendravimas

Bendravimas gali būti: žodinis (verbalinis) – kai informacija perduodama žodžiais; nežodinis (neverbalinis) – kai informacija perduodama balso tonu, veido išraiška, kūno padėtimi, judesiais, žvilgsniu, atstumu, prisilietimu ar tyla.

Žodinis ir nežodinis bendravimas dažniausiai vyksta kartu. Žmogaus nežodinė reakcija gali suteikti papildomos informacijos, tačiau ji neturėtų būti vertinama kaip vienareikšmis jo minčių ar jausmų įrodymas.

Žodinis bendravimas

Žodinio bendravimo metu mintys, klausimai, poreikiai ir atsakymai išreiškiami žodžiais. Kad bendravimas būtų veiksmingas, informacijos teikėjas ir gavėjas turi vartoti abiem suprantamą kalbą.

Informacijos supratimą gali apsunkinti: skirtingos kalbos; sudėtingi arba profesiniai terminai; neaiškos formuluotės; per ilgi sakiniai; per didelis informacijos kiekis; skirtinga kultūrinė patirtis; klausos, kalbos ar pažintinių gebėjimų sunkumai; per greitas kalbėjimas.

Bendraujant su paslaugų gavėju svarbu: kalbėti aiškiai ir ramiai; vartoti paprastus, žmogui suprantamus žodžius; vienu metu pateikti nedaug informacijos; vengti nereikalingų profesinių terminų; suteikti laiko atsakyti; prireikus pakartoti informaciją kitais žodžiais; patikrinti, ar žmogus informaciją suprato; neužbaigti sakinių už žmogų, jeigu jis kalba lėčiau.

Svarbus ne tik žodžių pasirinkimas, bet ir balso tonas, garsumas, tempas bei intonacija. Tie patys žodžiai, pasakyti ramiai arba piktai, gali būti suprasti skirtingai.

Pokalbių rūšys pagal pasirengimą

Pagal pasirengimą pokalbiai gali būti:

1. Spontaniški. Nei vienas pašnekovas pokalbio iš anksto neplanuoja, pavyzdžiui, kasdienis pasisveikinimas ar trumpas pasikalbėjimas.
2. Vienos šalies suplanuoti. Vienas pašnekovas yra pasirengęs aptarti tam tikrą klausimą, o kitas apie pokalbį iš anksto nežino, pavyzdžiui, paslaugų gavėjas nusprendžia darbuotojui pasakyti apie kilusią problemą.
3. Abiejų šalių suplanuoti. Pokalbio tikslas ir laikas abiem pusėms žinomi iš anksto, pavyzdžiui, susitikimas individualiam paslaugų planui aptarti.

Net ir suplanuoto pokalbio eiga neturėtų būti visiškai iš anksto nulemta. Darbuotojas turi išklausyti žmogų ir būti pasirengęs reaguoti į pokalbio metu išsakytus poreikius.

Nežodinis bendravimas

Nežodinis bendravimas – tai informacijos perdavimas be žodžių arba kartu su žodžiais. Jis apima: veido išraišką; žvilgsnį; kūno padėtį ir judesius; gestus; balso toną ir tempą; atstumą tarp žmonių; prisilietimą; tylą; bendrą elgesį.

Nežodinė komunikacija gali būti sąmoninga arba nesąmoninga. Tačiau atskiras gestas, žvilgsnis ar kūno padėtis neturi vienos nekintamos reikšmės. Vertinant žmogaus reakciją būtina atsižvelgti į situaciją, kultūrą, sveikatos būklę, individualius ypatumus ir bendrą elgesio kontekstą.

• Žvilgsnis

Tinkamas akių kontaktas gali parodyti dėmesį ir susidomėjimą. Tačiau akių kontakto poreikis skiriasi. Kai kuriems žmonėms ilgai žiūrėti į akis gali būti nemalonu dėl kultūrinių ypatumų, nerimo, autizmo, patirtos traumos ar kitų priežasčių. Darbuotojas neturėtų reikalauti, kad žmogus žiūrėtų jam į akis. Taip pat nereikėtų vien iš žvilgsnio spręsti, ar žmogus meluoja, pyksta, jaučia kaltę ar nenori bendrauti.

• Veido išraiška

Veido išraiška gali suteikti informacijos apie žmogaus emocinę būseną, tačiau jos negalima aiškinti vienareikšmiškai. Skausmas, nuovargis, neurologiniai sutrikimai, vartojami vaistai ar kultūriniai skirtumai gali turėti įtakos žmogaus veido išraiškai. Pastebėjęs pakitusią žmogaus išraišką, IPD turėtų pagarbiai pasitikslinti.

• Galvos judesiai

Nedidelis galvos linktelėjimas gali parodyti, kad darbuotojas klausosi, ir paskatinti žmogų tęsti pasakojimą. Tačiau linktelėjimas ne visada reiškia sutikimą, o galvos papurtymas ne visose kultūrose turi tokią pačią reikšmę. Svarbią informaciją visada reikia patikslinti žodžiais.

• Rankų judesiai ir gestai

Gestai gali papildyti žodinę informaciją, tačiau jų reikšmė priklauso nuo situacijos, kultūros ir individualių žmogaus įpročių. Sukryžiuotos rankos nebūtinai reiškia gynybiškumą – žmogui gali būti šalta, nepatogu ar jis gali taip sėdėti iš įpročio. Gestų kalba nėra paprastų gestų rinkinys. Tai visavertė kalba, turinti savo gramatiką ir vartojama kurčiųjų bendruomenėje.

• Kūno padėtis ir judesiai

Kūno padėtis gali parodyti žmogaus patogumą, įtampą ar pasirengimą bendrauti, tačiau iš jos negalima tiksliai nustatyti žmogaus minčių ar ketinimų. Susikūprinimas nebūtinai reiškia kaltę, o atsilošimas – dominavimą. Tokiai kūno padėčiai gali turėti įtakos skausmas, nuovargis, liga, negalia, baldų patogumas ar asmeninis įprotis.

• Atstumas

Bendraudami žmonės laikosi skirtingo atstumo. Priimtinas atstumas priklauso nuo tarpusavio santykio, kultūros, situacijos, žmogaus savijautos ir asmeninių ribų. Dažniausiai išskiriamos šios apytikslės bendravimo zonos: intymioji zona – maždaug iki 0,5 metro; asmeninė zona – maždaug nuo 0,5 iki 1,2 metro; socialinė zona – maždaug nuo 1,2 iki 3,5 metro; viešoji zona – daugiau kaip 3,5 metro. Šios ribos yra orientacinės, o ne universalios taisyklės.

• Tyla

Tyla nereiškia bendravimo nebuvimo. Ji gali parodyti, kad žmogus svarsto atsakymą, jaudinasi, liūdi, pavargo arba nenori kalbėti. Uždavęs klausimą darbuotojas turi suteikti žmogui laiko atsakyti. Nereikėtų skubėti užpildyti kiekvienos tylos pauzės ar atsakyti už paslaugų gavėją.

• Prisilietimas

Prisilietimas yra jautri nežodinio bendravimo ir asmens priežiūros dalis. Vienam žmogui rankos palaikymas gali suteikti saugumo, o kitam toks pat veiksmas gali būti nemalonus, bauginantis ar priminti patirtą traumą. Negalima manyti, kad visi senyvo amžiaus žmonės nori daugiau fizinio kontakto. Prieš liسدamas žmogų IPD turi: paaiškinti, ką ir kodėl ketina daryti; gauti žmogaus sutikimą; stebėti jo žodinę ir nežodinę reakciją; nedelsdamas sustoti, jeigu žmogus atsitraukia, prieštarauja ar parodo diskomfortą; liesti tik tiek, kiek būtina konkrečiai pagalbai suteikti; saugoti žmogaus privatumą ir orumą; laikytis profesinių ribų.

Jeigu žmogus negali aiškiai išreikšti sutikimo žodžiais, darbuotojas turi stebėti jo reakcijas, veikti pagal sudarytą individualų planą ir vadovautis mažiausiai ribojančios bei žmogaus orumą saugančios pagalbos principu. Prisilietimas visada turi būti profesionalus, pagrįstas ir saugus.

Bendravimo zonos ir prisilietimų tipai



Psichologas R. Heslin skiria penkias pagrindines situacijas, kuriose naudojami prisilietimai, tipus:

1. Funkcinis, profesinis. Tai, pavyzdžiui, gydytojo prisilietimas prie kliento per medicinos apžiūrą.
2. Socialinis, mandagumo – rankos paspaudimas pasisveikinant.
3. Draugiškas, šiltas – patapšnojimas per petį, apkabinimas.
4. Meilės, intymumo – pabučiavimas.
5. Seksualinis.

Apimantis daiktai. Jie taip pat gali nemažai pasakyti apie žmogų, jo skonį, finansinę būklę. Pagal turimus daiktus bei jų kokybę galima spręsti apie žmogaus užimamą padėtį visuomenėje. Neatsitiktinai ligoninėse, kur klientas atiduoda savo daiktus į saugyklą, kuriais nesinaudoja gydymo metu, jis gali jaustis nesaugiai, praranda savo tapatumo dalį. Tai liečia ir slaugomus asmenis.

Elgesys. Tai daugeliu atvejų yra pats veiksmingiausias būdas bendrauti. Ir įprasta kalba, ir kūno kalba nuolatos priekis elgėsi.

Nekalbinio bendravimo priemonės suteikia bendravimui prasmę, nes informacijos priėmėjas pirmiausia išvysta informaciją teikėją, po to ją įsirašo ir tik tuomet supranta perduodamą informaciją. Bendraujant svarbiausia yra ne pranešimo turinys, o tai, kaip jis perduodamas. Jei, perduodant informaciją, verbalinės ir neverbalinės priemonės dera tarpusavyje, bendravimas yra sėkmingas – reiškia, suveikia ir pirminis neverbalinis bendravimas.

Veiksmingas (efektyvus) bendravimas

Bendravimas laikomas veiksmingu, kai informacijos gavėjas tiksliai suprato informaciją, kurią perdavė informacijos teikėjas.

Bendraujant gali susidaryti neteisingas, iškreiptas suvokimas:

1. Bendrauti yra labai paprasta, pakaks pasakyti arba užrašyti mintį. – Sunku paprastai ir suprantamai išreikšti tai, kas turima minty.
2. Pasakius arba kitu būdu perduodant žinią, klausytojas tą pat suprantą lygiai taip pat, kaip buvo norėta perduoti. – Dėl šios priežasties bendravime dažnai kyla nesusipratimai, dėl kurių komunikacijos pasekmės būna labai netikėtos.

Perduodama informacija turi būti aiški ir suprantama, kad būtų vienareikšmiškai suprasta. Svarbu atsižvelgti į informacijos priėmėjo išsilavinimą, kultūros lygį, ankstesnę patirtį, sąmonės lygį ir kt. Perduodant papildomą informaciją, būtina įsitikinti, kad prieš tai perduota informacija buvo teisingai suprasta ir įsisavinta.

Neveiksmingas bendravimas bus tuomet, jei, perdavus informaciją klientui, jis jausis blogai informuotas, vienišas, manys, kad juo yra naudojamosi kažkokiems tikslams pasiekti. Svarbu žinoti, kad klientai gali būti blogi informacijos priėmėjai dėl pašalinių trukdžių (klausos, streso, baimės, nekritiškos būklės ir kt.).

Komunikacijos filtras

Kodėl dingsta dalis informacijos, kas sąlygoja informacijos „nutekėjimą“?



Veiksmingos komunikacijos sąlygos (2.1 lentelė)

SIUNTĖJUI	GAVĖJUI
Aiškiai ir raiškiai tarti žodžius	Aktyviai klausytis
Neskubėti	Stebėti
Performuluoti iš naujo	Pateikti klausimus patikslinant
Išsiaiškinti, ką pašnekovas teisingai suprato	Pašnekovui sudaryti galimybę kalbėti
Naudoti paprastus žodžius	Stengtis suprasti
Žodžius sustiprinti gestais	Nevertinti ir neteisti
Turėti aiškų tikslą	Stebėti neverbalinę kalbą

Terapinis ir neterapinis bendravimas

Terapinis bendravimas

Tai bendravimas tarp dviejų nelygiaverčių partnerių, kai vienas iš jų sąmoningai stengiasi paveikti kitą. Bendravimas vyksta tarp kliento, kuriam reikalinga pagalba ir jo pagalbininko.

Terapinis bendravimas gali padėti klientui suvokti savo situaciją, išspręsti kai kuriuos vidinius konfliktus, priimti svarbų sprendimą.

Pagrindiniai požymiai:

- Paaiškinimas: paaiškinti klientui, ką jis turėtų žinoti.
- Perfrazavimas: nesuprantamą arba sunkiai suprantamą informaciją perfrazuoti kitais, paprastesniais žodžiais ir sakiniais.
- Atspindys: savo elgesiu ir kūno laikysena atspindėti pašnekovo elgesį ir jausmus.
- Tylėjimas: aprašyta skirsnyje „Nekalbinis bendravimas“.
- Stebėjimas: stebėti kliento neverbalinį bendravimą.
- Fokusavimas: pokalbis sąmoningai kreipiamas norima linkme.
- Patvirtinimas.
- Prisilietimas: aprašyta skirsnyje „Nekalbinis bendravimas“.
- Klausimai: aprašyta skirsnyje „Klausimų kėlimo technika“.

Empatija: gebėjimas įsijausti į kito vidinį pasaulį, „pagyventi“ jo emocijomis, pažvelgti jo akimis į aplinką ir į save. Reikia prisiminti, kad svarbiausia empatijoje – kito supratimas, jei gerbiant noras jam padėti.

- Problemų sprendimas.

Neterapinis bendravimas

Neturėtų būti naudojamas profesionaliame bendravime.

Pagrindiniai jo požymiai:

- Pritarimo arba nepritarimo reiškimas.
- Temos keitimas, nedėmesingumas.
- Patarimo davimas ir nuomonės primetimas.
- Gynimasis.
- Stereotipiniai atsakymai, nenuoširdus raminimas.
- Klausinėjimas iš smalsumo.
- Jausmų menkinimas ir išjuokimas.
- Kliento idėjų ir pasiūlymų atmetimas.

Klausimų kėlimo technika

Uždaviniai:

- Mokinys naudos skirtingų tipų klausimus bendraujant su klientais.
- Apibūdins atviro klausimo naudą.
- Įvardys ir paaiškins aktyvaus klausymosi taisykles.

Bendraudami su klientais, norėdami surinkti informaciją, išsiaiškinti problemą, savo pašnekovui pateikiame skirtingus klausimus. Klausimais pokalbį galime kreipti norimo tikslo link, todėl taip pat labai svarbu mokėti klausytis ir išgirsti atsakymus į pateiktus klausimus.

Atvirieji klausimai Šie klausimai skatina atsakymą, kurio turinį gali pasirinkti pats klausiamasis. Šio tipo klausimais dažniausiai pradedamas pokalbis. Atvirojo tipo klausimams pradėti naudojami žodeliai „kas“, „kaip“, „kodėl“, „ar galite“, „kaip dažnai“ ir t. t. Žodelį „kodėl“ reikia vartoti labai atsargiai pateikiant klausimus klientams, nes klausimas pradedamas šiuo žodeliu, gali skambėti kaip kaltinimas. Pvz., kodėl jūs negeriat skirtų vaistų? Kodėl nepasakėte, kad negalite valgyti šio maisto? Pateikiant atviro tipo klausimus, geriau juos formuluoti taip: Kas jums padeda tvarkytis namuose? Kaip jums pavyksta tvarkytis namuose? Ar galite papasakoti apie savo ligą? Kaip dažnai jus vargina skausmas?	Uždarieji klausimai Pateikus šio tipo klausimus, galima tikėtis labai trumpo atsakymo („taip“ arba „ne“). Todėl uždaruosius klausimus naudojami, kai norima sužinoti tikslą, konkrečią informaciją, kai klientui sunku kalbėti. Šie klausimai neleidžia pašnekovui išplėsti savo atsakymų, o slaugytojui arba slaugytojo padėjėjui klausti daugiau, nei reikia būtinai informacijai surinkti. Pvz.: Ar jūs gerai išsimiegojote? Ar jums slaugytojas viską paaiškino apie vaistus? Kas jus palydėjo į ligoninę: dukra ar sūnus?	Vadovaujantieji klausimai Šie klausimai pateikiami, kai laukiama tam tikro konkretaus atsakymo. Klausiantysis tarsi siekia paveikti savo pašnekovą, nutekėdamas jį tam tikram atsakymui. Pvz.: Ar jums buvo nemalonu bendrauti su šiuo slaugytoju, kad atrodote sutrikęs? Ar jūs tikrai pats susitvarkysite stomos maišelį, sugrįžęs į namus? Ar nemanote, kad šitie vaistai jums labiau padeda atsikosėti?
--	--	---

Tiriamieji klausimai Jie gali sudaryti smalsumo įspūdį, todėl, juos pateikiant, svarbu neįžeisti kliento. Pvz.: Ar jums pradėjo skaudėti palaipsniui, ar staiga? Tai šis tvarstis neapsaugojo žaizdos nuo užteršimo? Sakote, kad jums vis sunkiau tvarkytis namuose?	Užtvirtinamieji klausimai Šie klausimai nėra labai tinkami pateikiant juos klientams. Juos pateikiant, būtina apgalvoti, kokia tvarka pateikti klausimą, kad būtų aišku, ko norima paklausti. Pvz.: Jūsų šeimos gydytoja pataria ir reikalauja, kad klientas mestų rūkyti prieš operaciją: ar pasakėte mums, jei susidūrėte su šiais sunkumais? Sudėtingesnius gyvenimo geriau išsakyti ir suprantamu kūno pasakymu, kad būtų aiškus ir suprantami pašnekovui.
--	--

Klausymasis

Klausytis – tai ne tas pats, kas girdėti. Girdėjimas – tai tik vienas iš šešių veiksmingo klausymosi komponentų. Klausymasis yra ypač aktyvus procesas, kurio metu suvokiama kalbančiojo asmens pozicija, padaromos susidomėjimo išvados. Aktyviojo klausymosi sąvoka vartojama tam, kad apibrėžti, kurią klausantysis naudoja, kad galėtų padėti tęsti kalbėtojam. Brownell nuomone, girdėjimo komponentas reiškia nuolatinį dėmesio sutelkimą stengiantis išgirsti garsus, kurie pasiekia klausytojo ausį. Todėl girdėjimas yra fiziologinė savybė, o klausymasis – procesas, labiau susijęs su supratimo komponentu.

01	02
Girdėjimas Fiziologinis garsų suvokimas	Reagavimas Dėmesio ir susikaupimo parodymas
03	04
Įvertinimas Sprendimas ar nuomonė po pranešimo	Interpretavimas Prasmės įžvelgimas
05	06
Atsiminimas Informacijos išlaikymas	Supratimas Pranešimo atkartojimas ir suvokimas

Supratimas – tai gebėjimas atkartoti pasijutus pranešimą, interpretavimas – tai gebėjimas įžvelgti prasmę nei buvo pasakyta, įvertinimas – ne iš karto po pranešimo išsiuntimo daromas sprendimas arba nuomonė; reagavimas – tai savo dėmesio ir susikaupimo parodymas siuntėjui.

Pagrindiniai klausymo principai

- Nekalbėti. Bet kokio pokalbio metu gali kalbėti tik vienas žmogus. Lengviausias būdas padėti klientui atsiskleisti – suteikti jam galimybę kalbėti, nepertraukinėti klausimais ir komentarais, leidžiant jam pasakyti tai, ką jis nori.
- Sutelkti dėmesį. Geras klausytojas visą savo dėmesį skiria kalbančiajam. Svarbu nepamiršti, kaip sunku kalbėti, kai žmogus, su kuriuo kalbi, skaito laikraštį, žiūri per langą, sukausius į laikrodį ir kt. Svarbu neleisti pašaliniams veiksniams trukdyti pokalbiui ir niekada neleisti sau užsiimti pašaliniais darbais.
- Žiūrėti į kalbantįjį. Svarbu kalbančiajam leisti suprasti, kad klausantysis domisi tuo, kas sakoma. Reikėtų sėdėti atsipalaidavus, žiūrėti į klientą, vengti žiūrėti žmogui į akis.

Veiksmingas klausymasis

Brownell efektyvaus klausymosi modelis (pagal Almonaitienę ir kt., 2001): Girdėjimas – Reagavimas – Įvertinimas – Interpretavimas – Atsiminimas – Supratimas

- Išgirsti tai, kas svarbiausia. Svarbu sutelkti dėmesį į temą ir pasikartojančią mintį. Reikėtų atsakyti į klausimą: „Ką šis žmogus stengiasi man pasakyti?“
- Nepainioti savo jausmų su atsakymais. Reikėtų vengti stiprių pykčio ir liūdesio jausmų, kurie trukdytų atidžiai klausytis ir supratingai reaguoti.
- Atsakymai vertinti. Nereikėtų kalbančiojo žodžių ir jų vertimų perkelti pagal save. Svarbu klausytis faktų ir įsitikinti, jog girdėjote tai, kas iš tikrųjų buvo pasakyta, o ne tai, kaip jūs tai vertinate.
- Gerbti klientą, klientę – kai žmogiškai ir įsijausti į asmens išgyvenimus. Jautrus klausytojas parodo supratimą, o ne siūlo sprendimus. Svarbu stengtis suprasti pašnekovą ir suvokti jo požiūrį.

Atsako modeliai

Atsakas yra daugiau nei tiesiog atsakymai į pateiktus klausimus. Tai reagavimas į partnerio bendravimą, kuris gali padrąsinti pašnekovą, būti neutralus arba nuslopinantis pokalbį. Atsakas gali būti žodinis ir nežodinis (linktelėjimas galva, galvos purtymas, rankos pakėlimas ir kt.). Reikia prisiminti, kad tais atvejais, kai žodiniai ir nežodiniai atsakymai nesutampa, nežodinė (neverbalinė) informacija priimama kaip stipresnė.

- Vyraujančių žodžių kartojimas – klientui suteikiama galimybė išgirsti, ką jis pasakė.
- Pakartojimas savais žodžiais užtikrina klientui galimybę galvoti, kalbėti, aiškintis ir patvirtinti savo mintis. Šiuo atveju slaugytojas nesistengia daryti savo prielaidų ir išvadų.
- Aiškinimasis – pakartojimas, kuris atlieka minties paaiškinimą perklausiam klientui, kad jis aiškiai suprastų tai, kas buvo pasakyta. Tai ypač svarbu, kai informacija sudėtinga arba sunkiai suprantama.
- Apibendrinimas – tai trijų veiklos įgūdžių: svarstymo, persakymo savais žodžiais ir aiškumo išlaikymo sintezė. Apibendrinimas atliekamas pokalbio pabaigoje prisimenant pagrindines pokalbio temas, detales. Kartais apibendrinimas gali būti naudinga įžanga į pradedant pokalbį, kai apžvelgiama praeities ir prieš tai buvusio susitikimo medžiaga. Tai gali paskatinti klientą rodyti, kad esate patikimas ir pasitiki privatumu bei galite sukurti tinkamą aplinką esamam pokalbiui.

Konfliktai ir jų sprendimas

Uždaviniai:

- Mokinyς įvardys konfliktų rūšis.
- Apibūdins objektyvų ir psichologinį konflikto turinį.
- Paaiškins konfliktų sprendimo būdus.

Konflikto samprata

Konfliktas – tai dviejų ar daugiau žmonių, grupių ar organizacijų skirtingų poreikių, interesų, tikslų, vertybių, nuomonių arba veikimo būdų susidūrimas. Jis kyla, kai situacijos dalyviai skirtingai supranta problemą, siekiamą rezultatą ar būdus jam pasiekti.

Konfliktą gali lydėti stiprios ir nemalonios emocijos, pavyzdžiui, pyktis, nusivylimas, baimė ar įtampa. Tačiau konfliktas ne visada sukelia tokius išgyvenimus – kartais jis pasireiškia tiesiog nuomonių nesutapimu ar skirtingais lūkesčiais.

Konfliktai yra natūrali žmonių tarpusavio santykių dalis, todėl svarbu mokėti juos atpažinti ir konstruktyviai spręsti. Konflikto nereikėtų nei ignoruoti, nei slopinti, nes neišspręsta problema gali didėti ir neigiamai paveikti žmonių santykius bei bendradarbiavimą.

Tinkamai valdomas konfliktas gali turėti ir teigiamų pasekmių. Jis gali: padėti išsiaiškinti skirtingus poreikius ir lūkesčius; atskleisti iki tol nepastebėtas problemas; paskatinti ieškoti naujų sprendimų; gerinti darbo organizavimą; stiprinti tarpusavio supratimą; skatinti pokyčius ir kūrybiškumą.

Todėl svarbiausia ne išvengti kiekvieno konflikto, bet gebėti jį spręsti pagarbiai, ramiai ir orientuojantis į problemą, o ne į žmogaus kaltinimą.



Konfliktų rūšys (2.2 lentelė)

Rūšis	Apibūdinimas
Tarpasmeniniai	Susiduria žmonės, kurie siekia skirtingų tikslų, laikosi skirtingų požiūrių, vertybių ir kt. Tai labiausiai paplitusi konfliktų rūšis. Šie konfliktai pasireiškia daugelyje situacijų, kuriose žmogaus santykiai: šeimoje, organizacijoje, darbovietėje ir t. t. Tarpasmeniniai konfliktai yra labai emocionalūs, prisidengiantys susidūrimu akis į akį.
Asmenybės–grupės	Susiduria asmeniniai ir grupiniai motyvai. Tai atsitinka dėl to, kad išsiskiria individo ir grupės požiūriai, vertinimai. Dažnai tokie konfliktai kyla, kai individas nepaiso grupės normų.
Tarpgrupiniai	Susiduria grupių interesai, vertybės ir tikslai. Tai gali būti konfliktai tarp dviejų skyrių slaugytojų, tarp slaugytojų ir gydytojų, tarp skirtingų darbuotojų grupelių kolektyvo arba organizacijos viduje ir t. t.
Vidiniai	Juose nėra konflikto subjektų – nei asmenybių, nei grupių. Konfliktas kyla vidiniame asmenybės pasaulyje, kai susiduria tos pačios asmenybės priešingi motyvai (poreikiai, interesai, vertybės, tikslai, idealai). Kurtas Levinas vidinius konfliktus suskirstė į tris porūšius: 1. Troškimo–troškimo konfliktai. 2. Vengimo–vengimo konfliktai. 3. Troškimo–vengimo konfliktai.

Konfliktų priežastys:

- Nesusipratimai.
- Nesąžiningumas.
- Aplaidumas.
- Nuostatos.
- Ypatingas pasitikėjimas vienintele savo nuomone ir įsitikinimais.
- Nesugebėjimas nustatyti tam tikrų ribų.
- Netinkamas konfliktų sprendimas.
- Baimė.
- Slapti kėsłai.
- Kita.

Konflikto struktūra

Kiekvienas konfliktas turi objektyvių ir psichologinių aspektų.

Objektyvus turinys: Konflikto dalyviai – konkurentai. Dažniausiai bus asmuo, asmenys, pradėję konfliktą – iniciatoriai. Taip pat gali būti konflikto kurstytojas – tai asmuo, pastūmėjęς į konfliktą; organizatorius – asmuo, planuojantis konflikto eigą ir t. t. Konflikto objektas – realiai egzistuojančios arba įsivaizduojamos problemos, dėl kurių ir kilo konfliktas. Aplinka – tai mikroaplinka ir makroaplinka, kurioje vyksta konfliktas. Psichologinis fonas. Motyvai – vidinė individo arba grupės paskata pradėti konfliktą. Tai gali būti interesai, vertybės, tikslai ir t. t. Konfliktnis elgesys – konflikto dalyvių veiksmai, nukreipti į priešiškas puses.

Konflikto dinamika (2.3 lentelė)

Konflikto fazės	Konflikto etapas	Galimybė išspręsti konfliktą (%)
Pradinė	Konfliktnės situacijos atsiradimas; Konfliktnės situacijos suvokimas ir įsisąmoninimas, kai pradedami riboti kontaktai su konkurentu, tampama negeranorišku jo atžvilgiu	92 proc.
Kilimo	Atviros konfliktnės sąveikos pradžia, kai konflikto iniciatorius imasi aktyvių veiksmų (grasinimų, priekaištų ir kt.) ir sukelia kitos šalies atsaką	46 proc.
Piko	Atviro konflikto plėtra, kai abi šalys atvirai reiškia savo pozicijas ir reikalavimus	~5 proc.
Kritimo	Konflikto išsprendimas arba tik trumpa pertraukėlė prieš naujo ciklo pradžią	~20 proc.

Konfliktų sprendimo būdai

Konfliktai gali būti sprendžiami skirtingais būdais. Tinkamiausias būdas priklauso nuo situacijos, problemos svarbos, turimo laiko, šalių tarpusavio santykių ir galimos rizikos. Nė vienas konfliktų sprendimo būdas nėra tinkamas visais atvejais.

Vengimas

Taikant vengimo būdą, konflikto laikinai nesprendžiama: žmogus atsitraukia nuo situacijos, atideda pokalbį arba stengiasi neliesti nesutarimą sukėlusios temos. Vengimas gali būti netinkamas, kai problema yra svarbi, kartojasi arba kelia grėsmę žmogaus teisėms, sveikatai ar saugumui. Ilgai ignoruojamas konfliktas dažniausiai neišnyksta – gali didėti įtampa, blogėti santykiai ir paslaugų kokybė. Vengimas gali būti naudingas, kai: reikia laiko nusiraminti; trūksta svarbios informacijos; situacija tuo metu pernelyg įtempta konstruktyviam pokalbiui; problema nepriklauso darbuotojo kompetencijai; sprendimą turi priimti kitas atsakingas asmuo; pirmiausia būtina pasirūpinti žmogaus saugumu.

Prisitaikymas

Taikant prisitaikymo būdą, žmogus suteikia pirmenybę kitos šalies poreikiams ar interesams, o savo pozicijos aktyviai negina. Taip gali būti siekiama išsaugoti santykius, sumažinti įtampą arba pripažįstama, kad kitos šalies argumentai yra pagrįsti. Prisitaikymas gali būti tinkamas, kai: klausimas žmogui nėra labai svarbus; svarbiau išsaugoti santykį; paaiškėja, kad kita šalis yra teisi; sąmoningai nusprendžiama nusileisti dėl svarbesnio bendro tikslo; reikia sumažinti įtampą ir prie klausimo grįžti vėliau. Nuolatinis prisitaikymas gali lemti nepasitenkinimą, nuoskaudas ir sudaryti sąlygas kitai šaliai piktnaudžiauti.

Konkurencija

Taikant konkurencijos būdą, aktyviai ginama savo pozicija ir siekiama, kad būtų priimtas konkretus sprendimas. Kitai šaliai paliekama mažai galimybių paveikti rezultatą. Šis būdas gali didinti įtampą ir pakenkti santykiams, ypač jeigu naudojamas nuolat. Tačiau ryžtingas veikimas gali būti būtinas, kai: kyla tiesioginė grėsmė žmogaus gyvybei ar saugumui; būtina greitai sustabdyti pavojingą elgesį; reikia užkirsti kelią smurtui ar kitam pažeidimui; privaloma laikytis aiškių teisinių ar saugumo reikalavimų; nėra laiko išsamioms deryboms. Net ir skubioje situacijoje darbuotojas turi veikti ramiai, neviršyti savo kompetencijos ir nežeminti kito žmogaus.

Kompromisas

Taikant kompromisą, abi šalys daro dalinių nuolaidų ir susitaria dėl sprendimo, kuris bent iš dalies tenkina jų interesus. Tai nėra visiškas kurios nors šalies laimėjimas, tačiau kompromisas gali padėti gana greitai pasiekti abiem pusėms priimtina sąsitarimą. Kompromisas gali būti tinkamas, kai: abi šalys turi panašią įtaką; jų interesai skiriasi, bet susitarti būtina; reikia laikino arba greito sprendimo; nėra galimybės visiškai patenkinti abiejų šalių poreikių; tolesnis ginčas sukeltų daugiau žalos negu dalinės nuolaidos. Kompromisas netinka, jeigu dėl jo būtų pažeistos žmogaus teisės, saugumo reikalavimai ar profesinės etikos principai.

Bendradarbiavimas

Taikant bendradarbiavimo būdą, konflikto šalys siekia suprasti viena kitos poreikius, interesus ir lūkesčius bei kartu ieško kuo daugiau jų atitinkančio sprendimo. Bendradarbiaujant: atvirai aptariama problema; išklausomos visos šalys; atskiriami faktai nuo prielaidų ir emocinių vertinimų; ieškoma bendrų interesų; svarstomi keli sprendimo variantai; tariamasi dėl konkrečių veiksmų; tikrinama, ar susitarimas yra aiškus ir įgyvendinamas. Bendradarbiavimas dažnai padeda rasti tvaresnį sprendimą ir išsaugoti santykius. Vis dėlto jis reikalauja laiko, pasitikėjimo ir visų šalių pasirengimo kalbėtis.

Bendravimas su lėtinėmis ligomis sergančiais asmenimis ir asmenimis su negalia

Lėtinė liga – tai ilgai trunkantis sveikatos sutrikimas, kuris gali turėti įtakos žmogaus fizinei būklei, emocinei savijautai, savarankiškumui ir kasdieniui veiklai. Lėtinės ligos eiga gali keistis: vienais laikotarpiais žmogaus savijauta gali būti geresnė, kitais – pablogėti.

Negalia nėra vien žmogaus sveikatos sutrikimas. Ji atsiranda tuomet, kai ilgalaikių fizinių, psichikos, intelekto ar jutimo sutrikimų turintis žmogus susiduria su aplinkos, informacijos, bendravimo ar visuomenės požiūrio kliūtimis, ribojančiomis jo visavertį ir veiksmingą dalyvavimą visuomenėje.

Lėtinė liga ir negalia nėra tapačios sąvokos. Ne kiekvienas lėtine liga sergantis žmogus yra asmuo su negalia, o negalia gali būti susijusi su labai skirtingais žmogaus poreikiais ir gyvenimo aplinkybėmis.

Negalia gali būti: įgimta arba įgyta; matoma arba iš karto nepastebima; fizinė, jutimo, intelekto, psichosocialinė arba susijusi su keliomis sritimis; skirtingai veikianti žmogaus kasdienį gyvenimą.

Lėtinė liga Ilgai trunkantis sveikatos sutrikimas, veikiantis fizinę būklę, emocinę savijautą ir kasdienę veiklą	Negalia Atsiranda, kai sutrikimų turintis žmogus susiduria su aplinkos ir visuomenės kliūtimis
Svarbu žinoti Ne kiekvienas lėtine liga sergantis žmogus yra asmuo su negalia – tai skirtingos sąvokos	

Negalima spręsti apie žmogaus gebėjimus vien iš jo diagnozės, amžiaus ar išvaizdos. Du tą pačią ligą ar negalią turintys žmonės gali turėti visiškai skirtingų gebėjimų ir pagalbos poreikių.

Bendravimo principai

Bendraujant su lėtine liga sergančiu žmogumi ar asmeniu su negalia svarbu: pirmiausia kreiptis į patį žmogų, o ne tik į jį lydintį asmenį; vartoti pagarbų ir žmogui priimtina kreipinį; kalbėti aiškiai, ramiai ir suprantamai; prireikus informaciją pakartoti arba pateikti kitu būdu; suteikti pakankamai laiko atsakyti; nepertraukti ir neužbaigti sakinių už žmogų; paklausti, kokios pagalbos jam reikia; prieš padedant gauti žmogaus sutikimą; gerbti jo privatumą, pasirinkimus ir savarankiškumą; vengti gailėsčio, menkinimo ir perdėtos globos; neaptarinėti žmogaus sveikatos ar asmeninių aplinkybių su pašaliniais; informaciją apie paslaugų gavėją perduoti tik turint teisėtą pagrindą ir tik tiems asmenims, kuriems ją būtina žinoti.

Jeigu žmogui sunku kalbėti, tai nereiškia, kad jis nesupranta pateikiamos informacijos. Darbuotojas turi išsiaiškinti, koks bendravimo būdas jam tinkamiausias.

Gali būti naudojama: rašytinė informacija; paveikslėliai ir simboliai; lengvai suprantama kalba; komunikacijos kortelės; alternatyviosios ir augmentinės komunikacijos priemonės; gestų kalba, pasitelkiant kompetentingą vertėją; techninės komunikacijos priemonės.

Pagarba ir lygiavertis santykis

IPD ir kiti socialinių paslaugų darbuotojai savo veikloje turi vadovautis: pagarba žmogaus orumui; empatija; nešališkumu; lygių galimybių principu; konfidencialumu; profesine atsakomybe; žmogaus savarankiškumo ir pasirinkimų gerbimu.

Pagalba turi būti teikiama nepriklausomai nuo žmogaus lyties, amžiaus, negalios, tautybės, kilmės, religijos, socialinės padėties, lytinės orientacijos, įsitikinimų ar kitų asmens tapatybės požymių.

Darbuotojas neturi automatiškai perimti veiksmų, kuriuos žmogus gali atlikti pats. Pirmiausia reikia paklausti, ar pagalba reikalinga ir kaip ją geriausia suteikti. Pagalba turi stiprinti žmogaus savarankiškumą, o ne didinti jo priklausomybę nuo darbuotojo.

Dirbant su lėtinėmis ligomis sergančiais asmenimis ir asmenimis su negalia svarbios šios darbuotojo savybės: kantrybė; pagarba; atsakingumas; pastabumas; gebėjimas išklausyti; lankstumas; kūrybiškumas; emocinis stabilumas; gebėjimas bendradarbiauti; noras tobulinti profesinius gebėjimus.

Empatiškas bendravimas nereiškia, kad darbuotojas turi perimti žmogaus emocijas ar spręsti visas jo problemas. Tai gebėjimas išklausyti, pripažinti žmogaus patirtį, išlaikyti profesines ribas ir suteikti pagalbą pagal savo kompetenciją.

Pokalbis yra bendravimas, tačiau bendravimas yra daugiau nei pokalbis.

Rekomenduojami bendravimo būdai

Paaiškinimas Informacija pateikiama aiškiai, trumpai ir žmogui suprantamais žodžiais. Paaiškinus svarbu patikrinti, kaip žmogus informaciją suprato, ir suteikti galimybę užduoti klausimų. Darbuotojas neturėtų pats nuspręsti, ką konkreti problema reiškia kitam žmogui. Geriau paklausti: „Ką ši situacija reiškia jums?“, „Kas šioje situacijoje jums kelia didžiausią nerimą?“, „Ar norėtumėte, kad paaiškinčiau išsamiau?“	Perfrazavimas Perfrazavimas – tai pašnekovo minties pakartojimas savais žodžiais, siekiant patikrinti, ar ji suprasta teisingai. Pavyzdžiui: „Jeigu teisingai supratau, jūs nerimaujate, kad pagalba bus suteikta per vėlai?“, „Jūs sakote, kad norėtumėte daugiau veiksmų atlikti savarankiškai. Ar teisingai supratau?“ Perfrazavimas neturi pakeisti žmogaus minties ar suteikti jai kitos prasmės.	Jausmų atspindėjimas Jausmų atspindėjimas – tai mėginimas žodžiais įvardyti pašnekovo išgyvenimus ir suteikti jam galimybę patvirtinti arba pataisyti darbuotojo supratimą. Pavyzdžiui: „Atrodo, kad ši situacija jus neramina. Ar teisingai suprantu?“, „Girdžiu, kad dėl to pykstate.“, „Panašu, kad šis sprendimas jums buvo labai svarbus.“ Atspindėjimas nereiškia pašnekovo kūno judesių ar elgesio mėgdžiojimo.
Stebėjimas Darbuotojas gali pagarbiai išsakyti objektyviai pastebėtą žmogaus elgesio ar savijautos pokytį, tačiau neturėtų jo vertinti ar iš karto aiškinti. Pavyzdžiui: „Pastebėjau, kad šiandien valgėte mažiau nei įprastai.“, „Matau, kad jums sunkiau atsistoti.“, „Kai pradėjome kalbėti apie šią situaciją, nutilote. Ar norėtumėte padaryti pertrauką?“ Vietoje teiginio „Jūs pykstate“ geriau sakyti: „Matau, kad kalbate garsiau ir suspaudėte rankas. Kaip šiuo metu jaučiatės?“	Pokalbio sutelkimas Pokalbio sutelkimas padeda grįžti prie pagrindinės temos, kai aptariama daug skirtingų klausimų arba pokalbis tampa neaiškus. Pavyzdžiui: „Paminėjote kelias svarbias problemas. Nuo kurios norėtumėte pradėti?“, „Grįžkime prie klausimo, kokios pagalbos jums reikia šiandien.“, „Kuris iš aptartų dalykų šiuo metu yra svarbiausias?“ Darbuotojas neturėtų savavališkai kreipti pokalbio tik jam patogia linkme.	Priėmimas Priėmimas reiškia pagarbų žmogaus išklausymą be menkinimo, kaltinimo ar skuboto vertinimo. Priimti žmogų ir jo jausmus nereiškia pritarti kiekvienam jo veiksmui ar nuomonei. Priėmimą galima parodyti sakant: „Suprantu, kad jums tai svarbu.“, „Ačiū, kad apie tai pasakėte.“, „Norėčiau geriau suprasti jūsų požiūrį.“, „Galite papasakoti daugiau, jeigu norite.“
Supratimo patvirtinimas Supratimo patvirtinimas parodo, kad darbuotojas išgirdo ir suprato žmogaus mintį. Tai nebūtinai reiškia pritarimą jo sprendimui. Pavyzdžiui: „Supratau, kad šiandien nenorite dalyvauti veikloje.“, „Girdžiu, kad nesutinkate su pasiūlytu sprendimu.“, „Jums svarbu, kad prieš atliekant veiksmus būtų atsiklausta.“ Jeigu žmogaus pasirinkimas gali kelti pavojų, darbuotojas turi pagarbiai paaiškinti galimą riziką ir informuoti atsakingą specialistą.	Empatija Empatija – tai gebėjimas stengtis suprasti kito žmogaus patirtį, jausmus ir požiūrį, išlaikant profesines ribas. Darbuotojas neturi manyti, kad tiksliai žino, ką žmogus jaučia. Empatiškas atsakas gali būti: „Tai turėjo būti labai sudėtinga.“, „Suprantu, kodėl tokia situacija galėjo jus išgąsdinti.“, „Kuo šiuo metu galėčiau jums padėti?“ Empatija nereiškia gailėsčio, visų žmogaus sprendimų pateisinimo ar jo problemų perėmimo.	Apibendrinimas Apibendrinant trumpai pakartojamos svarbiausios pokalbio mintys, priimti sprendimai ir numatyti veiksmai. Apibendrinimas gali būti naudojamas ne tik pokalbio pabaigoje, bet ir pereinant nuo vienos temos prie kitos. Pavyzdžiui: „Taigi sutarėme, kad šiandien informuosiu socialinę darbuotoją, o rytoj dar kartą aptarsime, kokios pagalbos jums reikia. Ar viską supratau teisingai?“

Bendrosios bendravimo su asmenimis su negalia nuostatos

- Bendraukite ramiai, pagarbiai ir be išankstinių nuostatų.
- Vertinkite žmogų kaip individualią asmenybę, o ne tik pagal jo negalią ar sveikatos būklę.
- Kalbėkite su žmogumi jo amžių atitinkančiu būdu. Su suaugusiuoju bendraukite kaip su suaugusiuoju, nepaisydami jo išvaizdos, kalbos ar elgesio ypatumų.
- Prieš padėdami paklauskite, ar pagalba reikalinga ir kaip ją geriausia suteikti.
- Jeigu nesupratote, ką žmogus pasakė, mandagiai paprašykite pakartoti arba pasiūlykite kitą bendravimo būdą.
- Jeigu žmogų lydi kitas asmuo, pirmiausia kreipkitės į patį paslaugų gavėją.
- Lydintį asmenį į pokalbį įtraukite gavę paslaugų gavėjo sutikimą arba kai tam yra teisėtas pagrindas.
- Nelieskite žmogaus, jo kūno, techninės pagalbos priemonių ar asmeninių daiktų be leidimo.
- Nepriimkite sprendimų už žmogų vien todėl, kad jis turi negalią.
- Suteikite pakankamai laiko informacijai suprasti ir atsakyti.
- Paklauskite, koks bendravimo ar pagalbos būdas žmogui yra patogiausias.

Judėjimo priemonės, tokios kaip vežimėlis, vaikštytynė, ramentai ar lazda, yra žmogaus asmeninės erdvės dalis. Į jas negalima remtis, jų perkelti ar naudoti be žmogaus leidimo.

Bendravimas su judėjimo negalia turinčiu žmogumi

Judėjimo negalia gali turėti įtakos žmogaus galimybei vaikščioti, stovėti, keisti kūno padėtį ar valdyti rankas ir kojas. Žmogus gali naudotis vežimėliu, vaikštyne, ramentais, lazda, protezu, įtvaru ar kita techninės pagalbos priemone.

Ne visi judėjimo negalią turintys žmonės naudojami tokiomis priemonėmis, o jų gebėjimai ir pagalbos poreikiai gali labai skirtis. Negalima spręsti apie žmogaus galimybes vien pagal jo išvaizdą arba naudojamą priemonę.

Svarbu užtikrinti: neužstatytus praėjimus; pakankamai plačias duris; saugią ir neslidžią dangą; prieinamus lifthus, pandusus ir sanitarinius mazgus; žmogui patogų paslaugų teikimo aukštį; pakankamai vietos apsisukti ir judėti su techninės pagalbos priemone.



Vežimėlis

Kalbėkite tiesiogiai su žmogumi, ne su lydinčiu asmeniu. Nestumkite be leidimo.



Ramentai / vaikštynė

Neimkite už rankos neatsiklausę. Suteikite pakankamai laiko judėti.



Protezas

Negalima liesti ar komentuoti be žmogaus leidimo.

Bendravimas su žmogumi, judančiu vežimėliu

- Pasisveikinkite ir kalbėkite tiesiogiai su žmogumi, o ne su jį lydinčiu asmeniu.
- Jeigu pokalbis trunka ilgiau, pagal galimybes atsisėskite taip, kad būtų patogų bendrauti panašiam akių lygyje.
- Jeigu atsisėsti neįmanoma, atsistokite tokiu atstumu, kad žmogui nereikėtų ilgai žiūrėti aukštyn.
- Nesiremkite į vežimėlį ir nekabinkite ant jo savo daiktų.
- Nestumkite ir neperkelkite vežimėlio be žmogaus leidimo.
- Prieš padėdami paklauskite: „Ar jums reikia pagalbos?“ ir „Kaip geriausia jums padėti?“
- Žmogui persėdus ant kitos sėdimos vietos, vežimėlį palikite jam pasiekiamoje vietoje, nebent jis paprašo kitaip.
- Nejudinkite pakuojų, stabdžių, sėdynės, valdymo įrangos ar kitų vežimėlio dalių nepasitarę su jo naudotoju.
- Elektrinio vežimėlio nevaldykite ir jo nustatymų nekeiskite be žmogaus leidimo bei aiškių nurodymų.
- Nebandykite kelti ar nešti vežimėlio, jeigu nesate išmokytas to daryti ir nežinote, už kurių konstrukcijos dalių jį saugu laikyti.
- Padėdami įveikti bortelį, nuolydį ar kitą kliūtį, vadovaukitės žmogaus nurodymais ir savo mokymu. Jei nesate tikri, sustokite ir kreipkitės pagalbos.

Netinkami veiksmai

- Stumti vežimėlį neatsiklausus jo naudotojo.
- Savavališkai pakeisti vežimėlio padėtį.
- Remtis į vežimėlį arba ant jo dėti krepšius.
- Siekiant pasisveikinti su kitu asmeniu, lenktis per vežimėlyje sėdintį žmogų.
- Kalbėti tik su lydinčiu asmeniu ir ignoruoti patį paslaugų gavėją.
- Glostyti, tapšnoti ar kitaip liesti žmogų be jo sutikimo.
- Elgtis su suaugusiu vežimėlio naudotoju kaip su vaiku.
- Skubinti žmogų ar komentuoti jo judėjimo būdą.

Bendravimas su ramentais, vaikštyne ar lazda besinaudojančiu žmogumi

- Pasirūpinkite, kad judėjimo kelyje nebūtų daiktų, laidų, šlapių ar slidžių vietų.
- Neimkite žmogaus už rankos, pažasties ar drabužių neatsiklausę – taip galima sutrikdyti jo pusiausvyrą.
- Paklauskite, ar pagalba reikalinga ir už kurios vietos žmogus norėtų būti prilaikomas.
- Nelieskite ir neperkelkite ramentų, vaikštynės ar lazdos be leidimo.
- Neatimkite techninės pagalbos priemonės net trumpam, jeigu žmogus tam nepritarė.
- Atidarydami duris įsitikinkite, kad jos neatsitrenks į žmogų ir netrukdyt jam judėti.
- Suteikite pakankamai laiko atsistoti, atsisėsti ar pereiti patalpą.
- Jei žmogui sunku atlikti rašymo veiksmus, paklauskite, kokios pagalbos jam reikia.
- Žmogui parkritus, neskubėkite jo kelti. Pirmiausia paklauskite, ar jis susižeidė ir kaip jam padėti. Kilus įtarimui dėl traumos, kvieskite reikiamą pagalbą.

Bendravimas su protezą naudojančiu žmogumi

Protezas yra su žmogaus kūnu ir jo asmenine erdve susijusi priemonė. Jo negalima liesti, reguliuoti, nuimti ar komentuoti be žmogaus leidimo.

Jeigu žmogui reikia pagalbos užsidėti ar nusiimti protezą, IPD gali padėti tik tuomet, kai toks veiksmas priklauso jo kompetencijai, yra numatytas pagalbos plane ir darbuotojas žino, kaip jį saugiai atlikti.

Svarbiausia taisyklė bendraujant su judėjimo negalią turinčiu žmogumi – pirmiausia klausti, o ne spėti. Pats žmogus geriausiai žino, kokios pagalbos jam reikia ir kaip ją saugiai suteikti.

Bendravimas su žmogumi, turinčiu klausos sutrikimų

Skiriami šie klausos sutrikimų laipsniai: neprigirdėjimas (nežymus, vidutinis, žymus, labai žymus), kurtumas (praktiškas, visiškas). Klausos sutrikimai įtakoja ne tik garsų girdėjimą, bet ir gebėjimą tiksliai bei nuosekliai perteikti ir suprasti žodinę informaciją.

Neprigirdėjimas Nežymus, vidutinis, žymus, labai žymus – daliniai klausos sutrikimai	Kurtumas Praktiškas arba visiškas – labai ryškus klausos sutrikimas
Pagalbinės priemonės Gestų kalba, klausos aparatas, rašytinė kalba, kūno kalba, sutarti ženklai	

Žmonėms, turintiems klausos sutrikimų, informacija suprantamiausia per vizualines priemones: gestų kalba, klausos aparatu, raštu, kūno kalba, sutartais ženklais, aiškiu lūpų judesiu ar rašytiniu susirašinėjimu.

Kūno kalbos išraiškingumas padės pašnekovams greičiau užmegzti kontaktą ir geriau vienam kitą suprasti. Pradžioje labai svarbu sužinoti, koks bendravimo būdas žmogui yra patogiausias – gestų kalba, rašytinė kalba arba bendravimas vertėjo pagalba.

Bendraudami laikykitės šių patarimų:

- Atsisukite arba atsisėskite priešais žmogų pakankamai arti, kad jis matytų jūsų veido ir lūpų judesius. Palaikykite akių kontaktą, žiūrėdami tiesiai į žmogų, su kuriuo bendraujate. Net jei bendraujate padedami vertėjo, vis tiek kalbėkite, žiūrėdami į kurčią žmogų. Kalbėdami nenaudokite kramtomosios gumos, nesikraipykite nugaros, stenkitės nevaikščioti.
- Supažindinkite pašnekovą su pokalbio tema. Kalbėkite trumpais ir tiksliais sakiniais, lėtai ir aiškiai, laikydami temą ir logiką tarp sakinių bei pauzės. Kai pakeičiate pokalbio temą, parodykite ranka arba apie tai pasakykite. Jei žmogus kalba, nesikiškite pokalbio temoje, leiskite jam išsakyti visą sakinį. Jeigu pokalbio metu jums paskambino telefonu arba pabeldė į duris, prieš atsiliepdami paaiškinkite pašnekovui, kodėl turite trumpai nutraukti pokalbį.
- Pokalbio metu naudokite mimiką, kūno kalbą – neverbalines komunikacijos būdus. Jei gerai lūpų kalbą, kalbėkite tik po vieną. Jei žmogus su klausos sutrikimu nesupranta, ką sakote, žodžius tarkite aiškiai, bet ne iššokite iš lūpų judesių. Tuo metu, kai jam kas nors aiškinama, tarkite aiškiai, lėtai ir nesuklijuokite žodžių. Jeigu žmogus nesuprato informacijos, jos, 1–2 kartus gali tekti pakartoti frazę, jei ne – suformuluokite sakinį paprastesniais žodžiais. Jeigu nesiseka susikalbėti, žodžius užrašykite.

Jeigu žmogus naudoja klausos aparatą: Nekalbėkite labai garsiai, nešaukite, nes klausos aparatas padeda klausos sutrikimą turinčiam žmogui priimti įprasto garso stiprumo informaciją. Neleskite klausos aparato. Paprašykite, kad žmogus, turintis klausos sutrikimą, priimtą informaciją pakartotų.

Netinkamas bendravimas su žmogumi, turinčiu klausos negalią: Nestovėkite tiesioginėje šviesoje ir nevaikščiokite, o kalbėdami perdėtai negestikuliukite. Nevartokite gestų kalbos, jeigu gerai jos nemokate.

Bendravimas su žmogumi, turinčiu regos sutrikimų

Skiriami šie regos sutrikimo laipsniai: silpnaregystė (vidutinė, žymi), aklumas (su regėjimo likučiais, praktiškas, visiškas). Vieni žmonės gimsta su įgimtu regos sutrikimu, kiti tampa tikras ligas paveldėję, o jų laikui bėgant, rega dėl šios ligos blogėja.

Silpnaregystė Vidutinė arba žymi – dalinis regos sutrikimas, žmogus turi likusią regą	Aklumas Su regėjimo likučiais, praktiškas arba visiškas – labai ryškus regos sutrikimas
Pagalbinės priemonės Brailio raštas, baltoji lazdelė, žodinė informacija, lydėjimas	

Neregiai gali skaityti informaciją Brailio raštu – skaitymo ir rašymo sistema, kurią sudaro iškilūs taškai ir kuriuos gali perskaityti, liečiant pirštais. Baltoji lazdelė – skirta akliems žmonėms, kad ją naudodami galėtų pasijusti aplinkoje esamas kliūtis ir orientyrus.

Aptarnaujant regos negalią turintį asmenį, visą dėmesį sutelkite į žodinę kalbą, nes ji vienintelis raktas į nuoširdų bendravimą.

Kaip bendrauti su silpnai matančiu arba visiškai nematančiu žmogumi:

- Prisistatykite, pasakykite savo vardą, pavardę, jei reikia – ir pareigas. Jei paskutinį kartą matėtės anksčiau nei vakar, galite pridurti: „Mes buvome susitikę.“ Sveikinantis reikėtų taip, kad neregys žinotų esąs sveikinamas. Aklieji ir silpnaregiai bendraudami priima garsus, žodžinę informaciją. Kalbėkite priešais žmogų ir žiūrėkite tiesiai į jį.
- Parodykite regos sutrikimą turinčiam žmogui įstaigos ir jam skirtas patalpas, nepamirškite aiškiai apibūdinti galimų kliūčių arba nepatogių įėjimų ir apie tai, apie ko paklausa pats aklas žmogus. Būtinai perspėkite jį apie aplinkos pasikeitimus.
- Prieš padėdami akلامam arba silpnaregiui, visada paklauskite jo paties, ar jam reikalinga pagalba. Jei patalpoje yra kėdė, perspėkite žmogų paimti rankos – „sėskis ar ne“. Pridėkite aklo žmogaus ranką ant kėdės atkaltės, sakydami: „Štai kėdė, o čia – atkalte“.
- Prieš išeidami ar ateidami girdimai ir aiškiai apie tai informuokite, su kuo bendraujate. Patalpoje netyliai kalbėkite, kad informuotumėte aklą žmogų apie savo buvimą kartu. Jei bendraujate triukšmingoje aplinkoje, aklo žmogaus nepalikite neperžengę pokalbio perėjimo, kad jam žmogui norėjus ką nors paklausti, kreipkis į jį įvardydamis, ne šaukdami. Be to, perduoti, kad žmogus būtų pasirengęs daiktą paimti. Norėdami aklam žmogui nurodyti būvimą vietoje, nurodykite ranka ir apibūdinkite poziciją.
- Aklo žmogaus niekada nepalikite atviroje vietoje ar erdvėje, nes jam sunku susiorientuoti. Geriausia aklą žmogų palydėti iki kambario sienos arba kokio kito orientyro, nuo kurio jis jau galėtų pats pasirinkti savo judėjimo kryptį.

Kaip elgtis lydint aklą arba silpnaregį žmogų:

- Lydėdami aklą žmogų, nepamirškite pasiūlyti savo parankės, negriebkite patys aklo žmogaus už rankos arba parankės ir nestumkite jo prieš save. Eidami pro duris ar siaurą vietą, visada eikite pirmas, o aklą žmogų veskite paskui save. Aiškiai nurodykite judėjimo kryptį, eidami apibūdinkite aplinką, nurodydami bet kokias netoliese esamas kliūtis.
- Jei laiptais kylate arba leidžiatės kartu su aklu žmogumi, tarkite: „Atsargiai, lipsime (arba leisimės) laiptais.“ Jei prašote palaukti, ramiai liepkite sustoti. Jeigu manoma, kad sunku laiptais reikės įveikti, jei aklą žmogų lyдите laiptais žemyn, pasakykite jam, kad jau artėjate prie paskutinės pakopos, pasakykite, kokie laiptai ir kurioje pusėje randasi kiti. Jei aklo žmogaus nuolydis nepatogus, paklauskite, ar jis nori laikytis jūsų turėkli, jei galimai rinktis laiptus arba eskalatorių, visada leiskite pasirinkti lydimam aklam žmogui.
- Eidami nuo šaligatvio arba ant jo lipdami, nepamirškite apie tai perspėti lydimą aklą žmogų, ypač jei prie lengvo nuolydžio nėra pakilimo aikštelės ar jo rankų už ką laikyti.
- Neverskite aklo žmogaus bėgti. Kita ranka jis gali neštis daiktus arba su ja jam remtis ar laikytis.
- Nekliudykite ir netrukdykite neįgaliajam aklam žmogui naudotis jo turima baltoji lazdele.

Bendravimas su žmogumi, turinčiu kalbos sutrikimų

Kalbos sutrikimas – tai nepakankamas kalbos išsivystymas, mikčiojimas, kalbos tempo sutrikimai, balso sutrikimai, po persirgtų insultų. Kalbos sutrikimų turinčio žmogaus sakomi žodžiai būna nesuprantami arba sunkiai suprantami. Daugeliui kalbos sutrikimų nesukelia sunkumų suprasti arba mąstyti. Iš jų elgesio ir mimikos pašnekovas turi suprasti, kad jį domina, „ką“ jis pasakys, o ne „kaip“ pasakys. Nuo kalbos sutrikimo turintį žmogų skiria ne gebėjimas perteikti žodinę išraišką, gestus bei kitą kūno kalbą.

Pokalbio metu visą dėmesį skirkite kalbančiajam, nepertraukinėkite jo ir nesistenkite už jį baigti sakinį, atidžiai klausykitės, ką jis kalba, pateikite klausimus, į kuriuos galėtų trumpai atsakyti. Žmogus kalbos netaisyklei, nekalba aiškiai, tikslinti, ar gerai išgirdote. Pakartokite tai, ką girdėjote ir supratote, kad neaiškiai kalbantis žmogus galėtų patikslinti tai, ką jis kalbėjo.

Jei žmogui padarius, nesupratote, ką jis norėjo pasakyti, paprašykite, kad jis tai parašytų popieriaus lape. Rami aplinka lengvina bendravimą.

Atkreipkite dėmesį į tai, kad kalbos sutrikimų turintis žmogus gali pasijusti žeminamas, jei bendraudamas su juo, kalbėsite labai lėtai. Suteikite sunkiai kalbančiam žmogui pakankamai laiko, kad jis galėtų atsakyti į klausimą arba sureaguoti į tai, kas jau sakoma, kalbėdami su jais nešaukite.

Pagalba mikčiojančiam žmogui:

- Nesiūlykite žmogui, kuris mikčioja, leisti kalbėti arba nesinervinti.
- Susilaikykite nuo patarimų, „kalbėk lėčiau“, „įkvėpk“ ar „atsipalaiduok“.
- Nepertraukinėkite mikčiojančiojo, nebandykite pabaigti už jį minčių, sakinių, žodžių.
- Mikčiojantysis paprastai reaguoja į kontroliuojamą savo kalbą telefoninio pokalbio metu. Tokioje padėtyje būkite dar kantresni: jei jūs pakeliate telefono ragelį ir nieko negirdite, neskubėkite padėti ragelio.

Bendravimas su žmogumi, turinčiu psichikos negalią

Psichikos negalia – tai sutrikimas, kuris veikia smegenų funkcijas, sutrikdo mąstymą, jausmus, nuotaikas, ryšius su kitais žmonėmis bei kasdienę veiklą. Bendraudami su žmogumi, turinčiu psichikos sutrikimą, likite dėmesingi, ramūs, elkitės pagarbiai, neauklėkite ir nemoralizuokite.

Kontaktas akimis, veido išraiška, balso tonas, kvietimas įsikalbėti žmogų, turintį psichinę negalią, paskatins pašnekovą pasitikėti.

Depresija Vienas dažniausiai pasitaikančių psichikos sutrikimų, kuriam būdinga ilgi trunkanti liguistai prislėgta nuotaika, savęs kaltinimas ir menkinimas, sumažėjęs interesas ir judesių lėtėjimas. Svarbiausia sąlyga, padedanti sergančiajam depresija – tai priėmimas, pagarba ir kantrybė.	Šizofrenijai Būdingi šie požymiai: mąstymo sutrikimai (kliedesiai, „balsų“ girdėjimas) ir iliuzijos, persekiojimo idėjos, didybės manija, nesugebėjimas prižiūrėti savęs.	Alzheimerio liga Viena labiausiai paplitusių demencijų formų, pasireiškianti vyresnio amžiaus žmonėms. Šia liga sergantiems būdinga: ligos pradžioje nuotaikos sutrikimai, vėliau pažintinių funkcijų (mąstymo, suvokimo ir atminties) sutrikimas, blogėjanti orientacija aplinkoje.
--	---	--

Sergančio žmogaus išsakyti kliedesiai, kurie grindžiami ne realiais faktais, laikytini kliedesiais. Jei žmogus kliedi, neklausinėkite ir nepatarkite kliedesių detalių, neverskite atsisakyti kliedesių. Pabandykite atskirti, bet kokį įsakymą neklaidinti pastebėjimą, nevykdykite nurodymų nuo kliedesių prie kitos temos, aiškiai, bet be nuvertinimo išreikškite norą pakeisti temą.

Jei žmogus reikalauja iš jūsų savo kliedesių komentarų, pasakykite, kad nežinote, ką atsakyti. Pripažinkite ir gerbkite jo nuomonę, paaiškinkite, kad šiuo požiūriu laikotės kitos nuomonės. Jei kliedesiai susiję su pašnekovo stipriais jausmais, perteikite sergančiajam dėmesį ir jausmus (pvz.: „Atsiprašau, kad jūs bijote, labai sunku, kad jūs pykstate”).

Halucinacijų atveju galėsite rūpestingai, jautriai ir ramiai paklausti, ar jam kas nors kalba į galvą, ar jaučia kitus pojūčius, ir aptarti jo mintis ar išgyvenimus, kaip jis (ji) jaučiasi dėl šios patirties (ar jam buvo baisu? Ar pikta?). To aptarti būdus, kaip jūs siūlytumėte išreikšti jausmus arba poreikius – kas padės jam (jai) jaustis saugiai, ką jis (ji) galėtų padaryti, kad padėtis būtų palankesnė jam/jai.

Būkite empatiški ir rūpestingi, nes turintys psichikos negalią žmonės yra labai jautrūs.

Netinkamo bendravimo veiksmai:

- Pašiepti pašnekovą arba jo potyrius, rodyti savo sukrėtimą arba išgastį dėl jo potyrių.
- Sakyt asmeniui, kad jo potyriai yra nerealiai arba abejingai juos atmesti, sumenkinti.
- Leistis į ilgas diskusijas dėl haliucinacijų turinio arba girdimų paliepimų motyvų.
- Frazių, kurios žmogų žemina arba parodo jus autoritetą, vartojimas, pvz.: „Elgiesi kaip vaikas" arba „Darysi, kaip aš sakau".

Bendraudami su žmonėmis, sergančiais psichikos ligomis, pasirūpinkite savo saugumu, pasirinkite saugią padėtį, tinkamą atstumą. Išlaikykite atstumą tarp savęs ir asmens, turinčio psichikos sutrikimą, neleiskite jo, nes lytėjimas gali padidinti nerimą, baimę.

Agresyvaus elgesio atveju psichikos negalią turintis asmuo gali susižaloti pats arba sužaloti aplinkinius bei sugadinti daiktus, padaryti materialinių nuostolių.

Saugaus bendravimo rekomendacijos:

- Kalbėkite ramiu balsu, nešaukite ir ne bauginkite, rodykite empatiją. Stovėkite žmogaus akių lygyje, jei asmuo guli, geriau kalbėkitės su juo iš toliau. Leiskite žodžiais išreikšti pyktį, parodykite, kad klausotės ir stengiatės suprasti kliento jausmus. Stenkitės nepertraukti, kad neišgąsdintumėte, neatsitraukite, palaikykite kontaktą akimis, tačiau neleiskite klientui jus perlenkti idėjomis, kad tai būtų suvokta kaip grėsmė iš jūsų.
- Palikite asmeniui, turinčiam psichikos sutrikimą, erdvės ir laiko, kad galėtų išeiti iš kambario, atidarykite durų, jei patalpa ribota, neperkraukite daiktais ir durų. Jeigu galima, duris palikite atidarytas. Jeigu reikia prieiti, artinkitės lėtai, nedarykite staigių judesių, nežiūrėkite per daug į akis. Venkite temų, kurios sukelia įtampą.
- Leiskite fiziškai išreikšti pyktį negriaunant daiktams, t. y. nestabdykite, jei klientas nesaugiai pagalve arba kumščiu į sieną. Patraukite daiktus, kurie gali būti pavojingi.
- Stebėkite asmens elgesį, kūno kalbą, atkreipkite dėmesį, kad asmuo kalbasi pats su savimi, jo lūpos juda, bet niekas neatsako į gestą. Pasistenkite, kad aplinkoje nebūtų triukšmo. Jeigu matote, kad pokalbis su žmogumi aštrina jo agresiją, stenkitės paguosti jį ir ramiai išsakyti rūpestingą tiesą, centruokite dėmesį į savo elgesio modelį.
- Sprendžiant situacijas, kurios susijusios su specifiniais klausimais, t. y. jeigu asmuo skundžiasi dėl blogo ar prirašiusio elgesio, pabandykite suprasti ir aptarti, kokios gali būti netoleruotino elgesio pasekmės. Kviečiate į pagalbą tuos personalo narius, kurie asmeniškai geriau sekasi tvarkytis su agresyviais psichikos ligomis sergančiais asmenimis. Įvertinkite, ar vyrai, ar moterys labiau nuramina agresyvų linkusią elgtis asmenį.
- Jeigu dėl savo saugumo bijote, su psichikos negalia sergančiu žmogumi nerekomenduojama bendrauti, tačiau skirkite jam dėmesio, kad pokalbis būtų kuo konkretesnis ir reikšmingas, grąžinkite žmogų prie aptariamo klausimo. Dažnai, net jei neaiškiai sutelktas pagalbos, padės išklausymas. Žmogų reikia skatinti kalbėti konkrečia tema, paaiškinti jausmus, parodyti, kaip jis situaciją vertina. Jei pokalbis užsitęsia, grįžkite prie dalykų, kuriuos jau aptarėte, reikėtų mandagiai pokalbį užbaigti.

Bendravimas su žmogumi, sergančiu nervų sistemos ligomis

Epilepsija

Tai lėtinė liga, kuriai būdingi besikartojantys traukulių priepuoliai. Šia liga sergantis žmogus ne visada neaiškiai iš kitų žmonių, tačiau, ištikus priepuoliui, žmogus gali staiga nugriūti ant žemės, tuomet jo kūną traukia traukuliai, iš burnos gali pasirodyti putos seilės.

Išlikite ramūs Nepalikite žmogaus vieno, nesiblaškykite	Saugokite Nieko nedėkite į burną, padėkite galvos atramą, užtikrinkite saugią aplinką
Po priepuolio Paguldykite į šoninę padėtį, suteikite erdvės atsigauti	Kvieskite 112 Jei priepuolis trunka >5 min., kartojasi arba žmogus nesusigrąžina sąmonės

Kaip elgtis su epilepsijos priepuolio ištiktu žmogumi?

- Pasistenkite išlikti ramūs, nesiblaškykite, nepalikite priepuolio ištikto žmogaus vieno.
- Nesivaržykite ir nelaikykite priepuolio ištikto žmogaus, nieko nedėkite jam į burną.
- Laikysite tik ties kaklu esančius drabužius. Užtikrinkite, kad artima aplinka būtų saugi, kad priepuolio ištiktas žmogus neužsigautų.
- Įsitikinkite, ar galva yra saugi, tad būtinai padėkite pakeliamą galvos atramą (pvz., pagalvę, rankinę, susuktą švarką ar kt.).



- Kai tik traukuliai praeina, paguldykite žmogų į stabilią šoninę padėtį, kad susidariusios putos išbėgtų iš nukentėjusiojo nosies ir burnos, nusišluostykite seiles, kad galėtų laisvai kvėpuoti.
- Epilepsijos priepuolis paprastai pasibaigia savaime. Įsiminkite priepuolio pradžią ir pabaigą. Po priepuolio žmogus gali neorientuotis, gali pradėti gėdytis – suteikite žmogui erdvės, kad jis galėtų atsigauti. Negalima pasakoti, kaip ištiktas priepuolio metu atrodė, kaip tai vyko.
- Kai po priepuolio žmogus atgauna sąmonę, paklauskite, ar reikia pagalbos, parodykite geranoriškumą ir atjautą. Paklauskite, ar nereikia išgerti vaistų arba paskambinti kam nors iš artimųjų. Dažnai po epilepsijos priepuolio žmogus užmiega.

Greitąją medicinos pagalbą kvieskite nedelsdami, jeigu žmogus priepuolio metu susižeidė, jam tapo sunku kvėpuoti, priepuoliai kartojasi vienas po kito, traukulių priepuolis trunka ilgiau nei 5 min., o žmogus negauna sąmonės.

Parkinsono liga

Parkinsono liga – lėtinė nervų sistemos liga. Šia liga sergantiems žmonėms būdingas lėti judesiai, raumenų sukaustymas, jų drebėjimas, pusiausvyros nestabilumas vertikaloje padėtyje.

Pagalba žmogui, sergančiam Parkinsono liga:

- Kalbėkite su sergančiuoju ramiai ir aiškiai, vartokite trumpas, glaustas frazes, pasitelkite neverbalinę kalbą.
- Sergantiems žmonėms sunku vykdyti kasdienes užduotis, pasirūpinti savimi, todėl rekomenduojama reguliari kineziterapija, speciali kasdienė mankšta, kuri gerintų judesius ir gerąją savijautą. Jei kojos ima gėlėti, pasakykite, kad atsisėstų.
- Jei žmogui ištiko sąstingis, rekomenduokite sustoti, prispausti kulnus prie grindų, pastovėti tiesiai, neatsilošti ir žiūrint tiesiai, pasirinktinu taku eiti į jį, ypač žengiant po duris. Jei žmogus sutinka, pasiūlykite savo pagalbą, leiskite įsikibti į parankę.
- Įvertinkite griuvimo riziką, pašalinkite kilimėlius arba kitas kliūtis kojoms Parkinsono liga sergančių žmonių aplinkoje, jei reikia, patarkite naudotis lazdele. Pašalinkite iš vonios kambario slidžius kilimėlius, pritvirtinkite stiprias rankenas prie vonios, tualetu.
- Padėkite įsigyti drabužius, kuriuos lengva užsivilkti (pvz., drabužius su užsegamais lipdukais).
- Valgio metu padėkite indus ant neslystančio pjaustymo padėklo, pasiūlykite susmulkinti maistą, kad nereikėtų pjaustyti peiliu ir parūpinkite patogius valgymo įrankius. Patarkite valgyti mažais kąsniais, gerai sukramtant ir dažniau užsigerti skysčiu.

Labai svarbus susitaikymo su Parkinsono liga procesas. Susitaikymo laikotarpį padeda įveikti optimizmas, pasitikėjimas šalia esančiais žmonėmis, artimųjų fizinė ir emocinė parama.

Neįgaliesiems žmonėms parodykite tokią pagarbą, kokios jūs norėtumėte sulaukti iš kitų. Būkite atidūs ir kantrūs, stenkitės suprasti žmogaus, turinčio negalią problemas ir poreikius. Bendraudami su neįgaliaisiais asmenimis, stebėkite neverbalinę jų kūno kalbą, nepasmerkite su jais bendraudami, pasitelkdami empatiją ir profesionalias žinias.

Praktinės užduotys: Bendravimas su paslaugų gavėju

1 užduotis: Konflikto situacijos analizė

Situacija: Klientė Aldona (79 m.) nuolat reiškia nepasitenkinimą paslaugų kokybe: skundžiasi, kad IPD vėluoja, netinkamai sutvarko virtuvę, nesilaiko jos įpročių. IPD dirba atsakingai, bet jaučia įtampą ir nepasitikėjimą iš klientės. Pokalbio metu klientė sako: „Anksčiau turėjau kitą darbuotoją, ji viską darydavo, kaip aš norėjau. O jūs tik savo taisykles brukat.“

Klausimai atsakymui: Kokia čia bendravimo problema? Koks gali būti kliento elgesio pagrindas (jausmai, baimės, lūkesčiai)? Kaip IPD galėtų reaguoti konstruktyviai, išlaikant pagarbą ir profesionalumą? Ką būtų naudinga aptarti su socialiniu darbuotoju?

2 užduotis: Aktyvus klausymas – pokalbio modeliavimas

Sugalvokite trumpą situaciją, kur klientas išsako nusiskundimą arba nusivylimą. Sukurkite dialogą, kuriame IPD taiko aktyvaus klausymo principus: patvirtinimą („girdžiu, ką sakote“), emocijos įvardijimą („atrodo, kad jums tai kelia nerimą“), aiškų klausimą („gal galite papasakoti plačiau?“), išvengia neigimo ar ginčo („bet jūs klystate“ – nerekomenduotina). Galite pateikti dialogą kaip mini scenarijų raštu (IPD – Klientas).

3 užduotis: Empatijos atpažinimas ir taikymas

Pasirinkite vieną iš žemiau pateiktų situacijų. Atsakykite į klausimus.

Situacijos (pasirinkite vieną): Klientas pasakoja apie žmonos netektį ir staiga nutyla. Klientė pyksta, kad jos daiktai buvo perstatyti be jos leidimo. Klientas pasako, kad niekam daugiau jis nėra reikalingas.

Klausimai: Kokį jausmą klientas greičiausiai išgyvena? Kaip galėtumėte tai pripažinti, nebandydami jo taisyti ar guosti tuščiais žodžiais? Kokie žodžiai parodytų empatiją? Ko reikėtų vengti šioje situacijoje?

4 užduotis: Konfliktų sprendimo žingsnių taikymas (praktinė schema)

Aprašykite savo sugalvotą konfliktinę situaciją tarp IPD ir kliento arba šeimos nario. Remdamiesi 4 žingsnių modeliu, parodykite, kaip būtų galima ją spręsti: 1. Situacijos apibūdinimas: kas nutiko? 2. Poreikių įvardijimas: ko nori/ko bijo kiekviena pusė? 3. Sprendimo paieška: kokie kompromisai įmanomi? 4. Veiksmų planas: ką IPD galėtų padaryti toliau?

5 užduotis: Skaitmeninių priemonių naudojimo planas

Sugalvokite 2–3 pavyzdžius, kaip IPD galėtų naudoti skaitmenines priemones (telefoną, planšetę, bendravimo programėles) bendravimui su: kliento šeimos nariais, socialiniu darbuotoju, pačiu klientu (jei jis moka naudotis technologijomis). Paašškinkite, kokią naudą tai suteikia bendravimui ir paslaugų kokybei.

6 užduotis: Integruotos priežiūros modelio taikymas

Aprašykite, kaip IPD galėtų dirbti kartu su kitais specialistais (socialiniu darbuotoju, slaugytoja, šeimos gydytoju), kad būtų pasiektas šis tikslas: „Užtikrinti kliento saugumą namuose po griuvimo vonioje.“ Atsakykite: Ką IPD pastebėjo? Kam tai turėtų būti perduota? Kaip bendradarbiavimas padėtų užkirsti kelią tolimesniems pavojams?

Papildomi mokymo šaltiniai

Rekomenduojami vaizdo įrašai papildomam mokymuisi:

Vaizdo įrašas 1

<https://www.youtube.com/watch?v=QVqyHR875t0>

Vaizdo įrašas 2

<https://www.youtube.com/watch?v=QP3tTSAysYA>

Vaizdo įrašas 3

<https://www.youtube.com/watch?v=SQ1LHTz-Za8>

Vaizdo įrašas 4

<https://www.youtube.com/watch?v=FMiy2oVRqGY>

Vaizdo įrašas 5

<https://www.youtube.com/watch?v=I7ilEf8oY04>

Vaizdo įrašas 6

<https://www.youtube.com/watch?v=0foYZyePG0k>