

Spletno usposabljanje QOLIVET

Modul 2: Strokovna stališča in spretnosti

Opis modula

Namen tega modula je opredeliti, pojasniti in razviti ključna stališča in spretnosti, ki so pomembna za spodbujanje boljše kakovosti življenja kot rezultata vključitve v storitve.

Uvod

Namen tega modula je predstaviti ključna stališča in spretnosti, ki jih pri delu z invalidi potrebujejo strokovni delavci, zaposleni v storitvah poklicnega izobraževanja in usposabljanja (v nadaljevanju: PIU) ter skupnostne skrbi.

Za razumevanje vsebine tega modula velja razmisliti o stvareh, ki jih pričakujete kot uporabnik storitev dobavitelja energije, banke, restavracije ali hotela, letalske družbe ali zavarovalnice. Sodelovanje s zaposlenimi pri ponudniku storitev, s katerimi pridete najprej v stik, je verjetno najpomembnejši dejavnik, na podlagi katerega ocenjujete kakovost storitev, ki jih prejimate. Vaše izkušnje pri stikih s temi zaposlenimi lahko pomembno vplivajo na vaše mnenje in stopnjo zadovoljstva. Od odnosa prodajalcev, ki delajo kot polnilci polic in tistih, ki delajo pri blagajnah v supermarketu, je lahko odvisno, ali boste tam še naprej nakupovali. Odnos natakarja ali natakarice v restavraciji lahko vpliva na vaše zadovoljstvo ob večernem druženju s prijatelji. Zaradi empatije zaposlenega, ki dela v klicnem centru, se lahko počutite cenjeni kot stranka. Nobenega razloga ni, da ne bi tudi invalid, ki je vključen v storitve PIU ali skupnostno skrb, pričakoval enako.

Privlačne spletne strani, prepričljiva reklama, privlačen ambient in zunanja oprema ali splošne izjave o vrednotah ne pomenijo veliko, če so vaše izkušnje z zaposlenimi slabe. To še posebej velja, ko naletite na težavo, ki jo morate rešiti. Če niste zadovoljni s storitvijo, ki jo prejimate, lahko zamenjate ponudnika storitev.

Posebej cenjene so naslednje značilnosti zaposlenih, ki delajo neposredno s strankami oz. uporabniki storitev:

- vljudno obravnavanje strank oz. uporabnikov storitev,
- prizadevanja za izpolnitev potreb strank oz. uporabnikov storitev,
- izkazano zanimanje za vprašanja strank oz. uporabnikov storitev,
- usposobljenost zaposlenega in znanje o izdelku ali storitvi,
- izkaz empatičnosti do strank oz. uporabnikov storitev,
- izkaz truda, vloženega v reševanje težav strank oz. uporabnikov storitev,
- prilagodljivost pri premagovanju ovir.¹

¹ Cambra-Fierro, J., Melero-Polo, I., & Vázquez-Carrasco, R. (2014). The role of frontline employees in customer engagement. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 18: 67-77.
<https://www.elsevier.es/en-revista-revista-espanola-investigacion-marketing-esic-393-articulo-the-role-frontline-employees-in-S1138144214000060>

Seveda obstajajo bistvene razlike med vami kot stranko zavarovalnice in invalidom, ki je vključen v storitve PIU ali storitve socialnega varstva. Glavna razlika je v neenakosti moči med uporabnikom storitve in strokovnim delavcem. Uporabnik storitve pogosto ne more odstopiti od storitve in se lahko počuti ustrahovano. Kljub temu ima z vidika enakih pravic pravico do enake mere spoštovanja in vljudnosti kot vsak uporabnik ali stranka storitve.

Dober način za zagotavljanje spoštljivega in dostojanstvenega ravnanja z uporabnikom storitve je sprejetje pristopa, temelječega na pravicah, ki je pojasnjen v tem modulu. Poleg tega pa je opisanih tudi nekaj uporabnih pristopov, ki lahko podpirajo ta pristop v storitvah PIU ali socialnega varstva.

M2LO1	Opis na pravicah temelječega pristopa k zagotavljanju storitev in kakovosti življenja, ki pooseblja načelo "nič o meni brez mene".
1.1 Osnova za zagotavljanje storitev, temelječih na pravicah	

Na pravicah temelječ pristop k storitvam

Načini izvajanja pristopa, temelječega na pravicah, se razlikujejo glede na naravo organizacije, programa ali storitve ter namen storitve ali programa, katerega izvajate; bodisi znotraj storitev PIU bodisi znotraj storitev socialnega varstva.

Ne glede na to, katero storitev ali program izvajate, je pomembno, da ne pozabite, da so vaša stališča, dejanja in jezik, ki ga uporabljate pri delu z uporabnikom, osrednjega pomena za na pristop, ki temelji na pravicah. Slednje lahko vpliva na kakovost podpore, ki jo zagotavljate, izboljša kakovost življenja dotičnega uporabnika in zagotavlja njegovo varnost.²

Primer pristopa, temelječega na pravicah, ki je bil sprejet na Irskem, je prikazan na Sliki 1. Čeprav je bil v prvi vrsti razvit za oblikovanje strategije in etike storitev socialnega varstva, lahko predstavlja koristen okvir za izvajalce PIU. Temelji na petih prepletajočih se načelih: pravičnosti, spoštovanju, enakosti, dostojanstvu in avtonomiji (PSEDA). Pomen vsakega od njih je na kratko opredeljen v nadaljevanju. Podrobnejše informacije pa lahko dobite, če sledite povezavi v opombah.

Pravičnost vključuje zagotavljanje, da so odločitve o možnostih storitev sprejete na način, ki je posamezniku jasen, posameznik in drugi ljudje pa ga vidijo kot odprtega in pravičnega. Odločitev, ki je v nasprotju z željami ali pravicami osebe, mora biti sorazmerna, pravno utemeljena in sprejeta šele po preučitvi vseh drugih možnosti. V takem primeru morate osebi pomagati razumeti razloge za odločitev.

Koristen način za zagotavljanje pravičnosti pri odločanju je dejavno vključevanje uporabnika storitev v pripravo individualnega, na osebo osredotočenega, učnega ali akcijskega načrta. Med postopkom načrtovanja lahko pravičnost zagotovite tako, da:

- postavite uporabnika v središče procesa,
- mu omogočite, da izrazi svoja stališča,
- mu sporočate, da ste ga razumeli,
- ga seznanite z drugimi stvarmi, ki jih mora upoštevati pri odločanju.

² Health Information and Quality Authority. (2019). *Guidance on a Human Rights-based Approach in Health and Social Care Services*. Ireland. <https://www.hiqa.ie/sites/default/files/2019-11/Human-Rights-Based-Approach-Guide.PDF>

Spoštovanje pomeni, da se do uporabnika, s katerim sodelujete, obnašate tako, kot se obnašate do vsake druge osebe. Vključuje zagotavljanje pomoči uporabniku, da lahko izrazi svoje mnenje, tudi z zagotavljanjem uporabe nadomestne komunikacije, ter da njegova stališča jemljemo resno. V nekaterih primerih bo morda morala njihova stališča izraziti druga oseba, ki si jo lahko izberejo sami, na primer družinski član, prijatelj ali neodvisni zagovornik.

Enakost invalidov je zapisana v Konvenciji ZN o pravicah invalidov in v nacionalni zakonodaji. Skladno z njimi mora biti invalid obravnavan enako kot vsi drugi in imeti dostop do enakih priložnosti v življenju. Mnoge države varujejo pravico do enake obravnave preko institucij, kot so agencije za enakost, regulativni organi ali varuhi človekovih pravic. Ti delujejo na podlagi pritožb ali pravnih sredstev. Če menite, da ste bili pri delu, v restavraciji ali v storitvi obravnavani neenako, imate pravico na to opozoriti varuha človekovih pravic. To vam zagotavlja določeno zaščito, zlasti če vaš delodajalec sprejme ukrepe, s katerimi se izogne pritožbam, vendar velja to le za nazaj, retrospektivno. To pomeni, da se je diskriminacija že zgodila in je ni mogoče odpraviti. Bolj proaktiven pristop je ustvarjanje družbenega in fizičnega okolja, v katerem je enakost neločljivo povezana z vsem, kar se počne. To je tudi temeljno načelo pristopa, temelječega na pravicah.

Na pravicah temelječ pristop k izvajanju storitev priznava, da nekatere osebe potrebujejo dodatno podporo in prilagoditve, ter si prizadeva predvideti te potrebe in zagotoviti njihovo izpolnitev. To pomeni, da je pri delu z uporabnikom storitev nujno sprejeti pristop, ki spoštuje njegovo pravico do enakih možnosti in poskrbi, da so te možnosti zagotovljene na način, da:

- se uporabniki storitev zavedajo svojih pravic,
- razumejo, kaj so njihove pravice,
- poznajo situacije, v katerih bi bile lahko njihove pravice kršene in
- v primerih, da se to zgodi, se lahko obrnejo na ustrezno osebo ter
- se zavedajo, da imajo tudi drugi ljudje pravice, ki jih morajo spoštovati.

Dostojanstvo je pomembno načelo v vsakem odnosu, v katerem obstaja neenakost moči in statusa. Tako je v odnosu med trenerjem ali učiteljem in njegovimi učenci ter med izvajalcem storitev socialnega varstva in uporabnikom, ki je v to storitev vključen. Bistveno je, da ne glede na ranljivost osebe ne pozabimo, da je ta oseba predvsem človek, ki ima pravico do spoštljivega ravnanja, ki pripada vsakomur. S pristopom, pri katerem je človeško dostojanstvo najpomembnejše, je manj verjetno, da bo prišlo do primerov nadlegovanja, ustrahovanja ter verbalnega ali fizičnega nasilja. Zaposleni v storitvah PIU ter socialnega varstva morajo biti pozorni, da tako oni kot tudi njihovi sodelavci cenijo dostojanstvo oseb, s katerimi delajo.

Avtonomija je zmožnost, da sami odločate o stvareh in ukrepate, da dosežete stvari, ki jih želite od življenja. Nobena oseba ni popolnoma samostojna. Vsi imamo odnose in soodvisnosti, ki omejujejo naše možnosti in avtonomijo. Kljub temu lahko možnost izbire stvari, ki jih je treba storiti, in informiranega odločanja o tem, kako jih storiti, pomembno vpliva na človekovo samospoštovanje in samopodobo. V PIU to lahko pomeni pomoč učencem pri določanju učnih ciljev in zagotavljanje izbire dostopnih alternativ za doseganje teh ciljev. Na področju socialnega varstva gre lahko za to, da se uporabniku zagotovijo sredstva, s katerimi lahko izrazi svoje želje in aktivno sodeluje pri sprejemanju odločitev o storitvah in življenjskih možnostih. Avtonomija je pomembna sestavina samoodločanja. Včasih se zgodi, da oseba ne more početi stvari, ki si jih želi, ker bi to lahko vplivalo na pravice drugih, ker to morda ni v njenem najboljšem interesu ali ker mora početi nekaj drugega, npr. ker mora slediti določenemu učnemu načrtu. Ključni cilj v takih primerih je zagotoviti, da oseba razume omejitve ali razloge, zaradi katerih ne more uveljavljati popolne samostojnosti.

Avstralska in škotska komisija za človekove pravice sta izdali smernice o pristopu, ki temelji na človekovih pravicah in je lahko koristen pri oblikovanju in izvajanju storitev v sektorjih PIU ali socialnega varstva. Sprejeli sta angleško kratico "PANEL"³. Ta (v slovenščini) predstavlja:

- **Sodelovanje:** Poskrbite, da bodo ljudje, s katerimi delate, lahko sodelovali pri odločitvah, ki se jih tičejo. Sodelovanje mora biti pristno in smiselno ter se lahko okrepi z zagotavljanjem čim večje dostopnosti virov in informacij ter dostopnosti tehničnih pripomočkov, prilagoditev in podpore.
- **Odgovornost:** Ne pozabite, da ste odgovorni za to, da ljudje, s katerimi delate, pozitivno doživljajo vrednote, načela in etiko vaše organizacije. To vključuje poznavanje zakonskih zahtev in organizacijskih pravilnikov, omogočanje ljudem, da izrazijo svoja stališča, in poročanje o incidentih, v katerih so bile pravice uporabnika morda kršene.
- **Nediskriminacija in enakost:** Zavedajte se, kako lahko vaša stališča, prepričanja in vedenje ter stališča in vedenje vaših sodelavcev vplivajo na pravice osebe, s katero delate. Vedno obstaja tveganje posredne diskriminacije, ki izhaja iz načina dela v organizaciji. Če to opazite, morate na to opozoriti organizacijo.
- **Opolnomočenje:** S svojo vlogo in preko odnosov z uporabniki storitev imate največ priložnosti, da jih opolnomočite tako, da identificirate priložnosti, kjer lahko prevzamejo nadzor nad svojim življenjem ali storitvami, in prispevajo k sprejemanju zanje pomembnih odločitev. To najboljše deluje, če uporabnik razume svoje pravice in razloge za odločitve, ki jih mora sprejeti. "Izbira" je pomembna sestavina opolnomočenja.
- **Zakonitost:** Pristop, ki temelji na pravicah, ni le "lepo" početje. Je tudi učinkovit način za zagotavljanje, da zakonske pravice, do katerih so uporabniki storitev upravičeni, predstavljajo osnovo za vaše vsakodnevne stike z njimi, priložnosti, ki jim jih zagotavljate za uresničevanje njihovih želja, in podporo, ki jim je na voljo, ko jo potrebujejo.

M2LO2	Poudarjanje pomena pristnega načina komuniciranja – empatije in aktivnega poslušanja
2.1 Opredelitev empatične komunikacije in pojasnilo, kako lahko strokovni delavci to veščino vključijo v svojo prakso. 2.2 Opredelitev aktivnega poslušanja in pojasnilo, kako lahko strokovni delavci to veščino vključijo v svojo prakso.	

Aktivno poslušanje in empatična komunikacija sta bistvo pristopa, temelječega na pravicah

Aktivno poslušanje in empatična komunikacija med vami kot strokovnim delavcem in uporabnikom storitev je gonilo, ki poganja pristop, temelječ na pravicah na individualni ravni. Zato je bistveno, da razmislite o tem, kako komunicirate, kako lahko uporabnika storitev podprete, da bo komuniciral bolj jasno, kako dobro delujejo komunikacijski kanali za uporabnika storitev, kako jasno so sporočila posredovana in ali so razumljena. To velja tako za sporočila, ki jih sporoča uporabnik storitev, kot za tista, ki jih sporočate vi.

³ Australian Human Rights Commission (AHRC) (n. d.) Human rights-based approaches.

<https://humanrights.gov.au/our-work/rights-and-freedoms/human-rights-based-approaches>

Scottish Government. (2015). National health and wellbeing outcomes framework – 9. Embedding a human rights-based approach

Glede na to, da imata aktivno poslušanje in empatična komunikacija ključno vlogo, jima je vredno nameniti posebno pozornost.

Empatična komunikacija mora biti predvsem učinkovita. Učinkovito komuniciranje pomeni jasno posredovanje in sprejemanje informacij. Vključuje tudi razumevanje čustvene vsebine in namenov, ki se skrivajo za informacijami. "Poslušati" je potrebno na način, ki vam omogoča, da sprejmete "celoten" pomen posredovanega sporočila in zagotovite drugi osebi, da je razumela. Učinkovito komuniciranje se mora začeti s tem, da drugi osebi zagotovite sredstva za prenos in sprejemanje informacij.

Empatično komuniciranje pomeni, da smo sposobni gledati na stvari z vidika druge osebe. Dopustiti in sprejeti morate različna stališča ter priznati čustva druge osebe, če je v stiski ali težavah. Aktivno poslušanje je eden od koristnih načinov za pridobivanje občutka o tem, kaj druga oseba čuti.

Komponente komunikacije

Najosnovnejša oblika komunikacije je pošiljanje in sprejemanje sporočil. To vključuje:

- Posredovanje idej, občutkov ali zaznav z jezikom, simboli ali znaki, ki jih druga oseba razume. To so lahko zvoki, barve, oblike ali govorica telesa, kot je nasmeh.
- Ustvarjanje pomena, ki se razlikuje od prenosa. Pomen ustvarja prejemnik, pošiljatelj ga ne prenaša. Pomen sporočila ustvari prejemnik na podlagi tega, kaj je bilo povedano, kako je bilo povedano, kateri komunikacijski kanal je bil uporabljen, njegovega kulturnega okolja, odnosa z osebo, ki je sporočilo poslala, in okolja, v katerem je sporočilo prejel. Dober primer tega je vprašanje "Kako se počutite?". Če ga zastavi zdravnik v svoji ordinaciji, bo imelo drugačen pomen, kot če ga zastavi prijatelj po maratonu ali strokovni delavec PIU ali socialnega varstva.
- Naključna ali nenamerna sporočila, ki lahko vplivajo na razlago glavnega sporočila. Na primer, prekrizane noge ali roke se lahko razume kot obrambno vedenje. Ton vašega glasu lahko sporoča razočaranje, tudi če ga poskušate prikriti. Takšna sporočila druga oseba običajno predeluje nezavedno, vendar lahko zanjo spremenijo pomen vašega sporočila.
- Kontekst, v katerem se sporočilo prenaša ali prejema, mora biti podporen. Na komunikacijo vpliva več okoliščin:
 - psihološki kontekst, ki vključuje predhodne izkušnje, pričakovanja, občutke, vrednote in prepričanja,
 - kontekst odnosa, ki vključuje skupno zgodovino prejšnjih srečanj, relativni status in vloge vsake od vpletenih oseb, vloge in obseg vzpostavljenega zaupanja in odnosa,
 - situacijski kontekst, ki vključuje razlog za komunikacijo,
 - okoljski kontekst, v katerem poteka komunikacija, vključno z lokacijo, prisotnostjo drugih ljudi, motečimi dejavniki v okolici in ambientom,
 - kulturni kontekst, ki zajema načine, kako lahko etnično, versko ali jezikovno ozadje osebe vpliva na način, kako oseba prenaša ali sprejema sporočila ali ustvarja pomen tega sporočila.

Aktivno poslušanje omogoča empatično komunikacijo

Aktivno poslušanje uporabnika storitev lahko izboljša vaš odnos z njim, okrepi njegovo zaupanje v vas ter mu s tem pomagate razjasniti in rešiti izzive. Aktivno poslušanje vključuje verbalno in neverbalno komunikacijo.

Ob predpostavki, da ste pravilno določili kontekstualne osnove, je naslednji korak zagotoviti, da neverbalni znaki, ki jih dajete uporabniku storitev, izražajo odprtost in razumevanje. Glavni elementi aktivnega poslušanja so prikazani na sliki 2.

Ti elementi lahko vključujejo:

- drža in ton glasu, ki kažeta na empatijo in zanimanje,
- ohranjanje očesnega stika, kadar je to primerno,
- občasno povzemanje povedanega, da pokažete, da ste razumeli,
- uporaba gest, kot je prikimavanje, s katerimi pokažete, da ste slišali, kaj oseba govori,
- uporaba spodbudnih zvokov, s katerimi osebi sporočite, da vas zanima,
- postavljanje odprtih vprašanj, ki osebi omogočajo, da razkrije svoje občutke in misli,
- omogočanje dovoljšnega časa, da lahko oseba izrazi svoje misli in čustva,
- poslušanje in neprekinjanje sogovornika, ko govori.

Odprta vprašanja in parafraziranje omogočajo reševanje problemov

Odprta vprašanja so pomemben del aktivnega poslušanja. V nasprotju z zaprtimi vprašanji, na katera je mogoče odgovoriti z zelo kratkim odgovorom (pogosto zgolj z "da" ali "ne"), na odprta vprašanja ni mogoče odgovoriti z nekaj besedami. Z njimi lahko udeleženca spodbudite, da spregovori o svojih pomislekih.

Osnovne oblike odprtih vprašanj vključujejo besede "kaj", "kdaj", "kje", "zakaj" in "kako". Te vrste vprašanj lahko udeležencu omogočijo, da spregovori o svojih občutkih, opiše dogodek ali izkušnjo ter pojasni svoje misli in skrbi. Pomagajo lahko pri usmerjanju pozornosti osebe.

Nekateri primeri vprašanj ali namigov, ki lahko poglobijo komunikacijo, vključujejo:

- Ali mi lahko poveste več o ... ?
- Kaj to pomeni za vas ... ?
- Kako se je to obneslo pri vas?
- Ali bi radi govorili še o čem drugem?
- Kako ste se počutili ob tem ... ?

Primeri parafraziranja ali povzemanja so:

- Zdi se, da ste bili zaskrbljeni zaradi ... ali sem vas prav razumel ... ?
- Občutek imam, da vas je to vznemirilo, ali je to res ... ?
- Če prav razumem, bi vam bilo dobrodošlo, če ... ali je tako?

Z vprašanji lahko tudi raziskujete možne ukrepe ali rešitve, ki jih lahko uporabnik storitve uporabi v praksi. Na primer:

- Ali lahko poskusite še s čim drugim?
- Ali obstajajo kakšni namigi/ključni znaki, da ... ?
- Kaj bi v idealnem primeru radi dosegli?
- Katere stvari ovirajo, da ... ?
- Kakšen bi bil po vašem mnenju naslednji korak?
- Katere informacije bi potrebovali za odgovor na to vprašanje?

M2LO3	Opis postopka, ki je povezan z odkrivanjem, ocenjevanjem in načrtovanjem v zvezi s tem, kaj želi uporabnik storitve doseči ali spremeniti glede svoje kakovosti življenja s pomočjo načrtovanja, osredotočenim na osebo.
3.1 Opredelitev individualnega, na osebo osredotočenega, načrtovanja in kratek pregled pristopov/orodij takšnega snačrtovanja 3.2 Razlaga pristop "Odkrivaj, ocenjuj, načrtuj, delaj"; podrobno opišite pomen načrtovanja in podpore, ki odražata posameznikove učne prednosti in potrebe. 3.3 Razprava o koprodukciji in razmislek o ravnovesju med "pomembno za nekaj" in "pomembno za nekoga". 3.4 Pojasnilo pomena modelov izvajanja storitev, ki temeljijo na načelih enakopravnosti, soustvarjanja, aktivne udeležbe in spoštovanja pri samoodločanju.	

Osredotočenost na uporabnika storitev je temeljno načelo storitev, ki temeljijo na pravicah.

Individualno, na osebo osredotočeno, načrtovanje je ključni mehanizem za zagotavljanje, da so uporabniki storitev v središču odločanja o ciljih storitve, v katero so vključeni, ter ukrepov, intervencijah in podpori za njihovo doseganje. Vrednote tovrstnega načrtovanja odražajo pristop, ki priznava, da je invalidnost mogoče zmanjšati ter da so osnova za ukrepanje prednosti, potrebe in želje dotičnega uporabnika storitev. Načela individualnega načrtovanja v storitvah PIU ter socialnega varstva vključujejo:

- v središču pozornosti je uporabnik, ki je tudi v središču procesa,
- uporabniki lahko izbirajo in se odločajo o storitvah in podpori ter se odločajo o svojem zdravju, blagostanju in življenjskih ciljih,
- uporabniki morajo imeti popoln dostop do skupnosti ter biti obravnavani dostojanstveno in spoštljivo,
- uporabniki morajo imeti dostop do vrste individualiziranih ukrepov, ki ustrezajo njihovim posebnim potrebam,
- informacije je treba zagotoviti na jasn in smiselni način, da lahko uporabnik storitev razume možnosti in se odloča na podlagi informacij,
- kot izhodišče za načrtovanje je potrebno tekom procesa sprejeti pozitivna pričakovanja.

Aktivno poslušanje in empatična komunikacija sta osrednjega pomena za načrtovanje, osredotočeno na osebo.

Aktivno poslušanje, empatična komunikacija in pozitivno reševanje težav so bistvo pristopa individualnega načrtovanja. Z njimi lahko omogočimo proaktivno vključevanje uporabnika storitev v vse vidike procesa individualnega načrtovanja (glejte Sliko 2), in sicer preko:

- ocenjevanja prednosti, potreb in želja uporabnika storitev,
- postopka načrtovanja ukrepov,
- dejavnosti timov, ki skrbijo za individualno načrtovanje,
- izvajanja individualnega načrtovanja,
- spremljanja načrta med samim izvajanjem,
- sodelovanja pri ocenjevanju uspešnosti načrta in njegovi reviziji.

Na voljo je široka izbira metodologij in orodij za individualno oziroma na osebo osredotočeno načrtovanje.

Čeprav obstaja vrsta pristopov in teoretskih okvirov individualnega načrtovanja, vsi odražajo zgoraj opisana načela, procese in vrednote. Nekateri od najpogostejše uporabljenih pristopov vključujejo:

Osnovno načrtovanje življenjskega sloga se osredotoča na posameznikovo življenje, kakršno je "ZDAJ", in poskuša najti načine, kako ga izboljšati. Ugotavlja, kdo in kaj je za osebo pomembno, raziskuje, katere vrste podpore so potrebne za izboljšanje kakovosti njenega življenja in kako jih je treba zagotavljati vsak dan. Uporablja se lahko tudi za obravnavo stvari, ki osebi v trenutnih življenjskih okoliščinah ne gredo dobro. <http://www.nwtdt.com/Archive/pcp/1dayoverview.pdf>

Načrtovanje alternativnih »jutri« z upanjem je namenjen spodbujanju neposrednega in takojšnjega ukrepanja. Postopek načrtovanja se najprej osredotoči na sanje in želje osebe ter na podlagi teh ciljev oblikuje korake in ukrepe, ki so potrebni za prehod iz sedanjega stanja k zelenemu cilju. <http://helensandersonassociates.co.uk/person-centred-practice/paths/>

Izdelava akcijskih načrtov uporablja "ZGODBO" osebe za odkrivanje sanj in korakov, potrebnih za uresničitev njenih želja. To je postopek, ki se lahko uporablja v skupini, ki vključuje družino in vrstnike. Eden od ciljev procesa je okrepiti socialne povezave osebe. <https://www.ldw.org.uk/wp-content/uploads/2019/02/MAPs.pdf>

Načrtovanje osebne prihodnosti, katere cilj je izvesti več o življenju osebe in najti načine za uresničitev njene vizije. Ugotavlja vidike življenja osebe, ki dobro delujejo in na njihovi podlagi potem oblikuje akcijski načrt za napredovanje k zelenim ciljem. Ne upošteva vedno podrobnosti o tem, kaj oseba potrebuje na vsakodnevni ravni, vendar je dober način za prepoznavanje področij, ki jih je treba obravnavati, da bi oseba dosegla svoje želje. <https://www.perkins.org/resource/tools-planning/>

Individualno izobraževalno načrtovanje / individualni učni načrti so bili prvič uvedeni leta 1975 v Združenih državah Amerike za učence s posebnimi potrebami. Na mednarodnem področju izobraževanja so bili sprejeti kot standard in so v številnih državah zakonska zahteva. V zadnjem času je načelo osredotočenosti na posameznika, ki se je razvilo na področju zdravstva in socialnega varstva, postalo bistvena značilnost tega pristopa. Postopek mora vključevati vrednote osredotočenosti na osebo, medsebojnega spoštovanja in sodelovanja. Metodologija vključuje prepoznavanje posameznikovih prednosti in ne pomanjkljivosti ter spodbujanje k ustvarjanju in iskanju realističnih rešitev.

Bistveno je, da ste v celoti usposobljeni za izvajanje korakov ali stopenj posebnega pristopa, ki ga je sprejela vaša organizacija, da lahko z uporabnikom storitev učinkoviteje sodelujete z aktivnim poslušanjem in empatično komunikacijo.

Na osebo osredotočeno načrtovanje omogoča uporabniku storitev, da soustvarja svojo lastno storitev.

Na pristop individualnega načrtovanja lahko gledamo kot na mehanizem, ki uporabniku storitev omogoča, da sooblikuje, izvaja in ocenjuje svoj prilagojeni program. S postopkom individualnega načrtovanja, ki temelji na njegovih prednostih, lahko uporabnik storitev prispeva k določanju ciljev, načrtovanju ukrepov, izvajanju izbranih dejavnosti, ocenjevanju obsega doseganja ciljev in reviziji načrta za prihodnost.

Pri delu z uporabnikom storitev v ciklu "načrtuj, naredi, ukrepaj, preveri" morate zagotoviti, da bo uporabnik obravnavan kot aktiven član tima individualnega načrtovanja, da bo obravnavan

enakovredno in da bodo njegova mnenja imela podobno težo kot mnenja strokovnih delavcev tega tima.

Pri tem je treba zagotoviti, da ima ta uporabnik na voljo tehnologije in podporo, ki jo potrebuje za čim bolj jasno izražanje svojih stališč. Poleg tega morajo etična načela skupine obsegati spoštovanje pristnega in proaktivnega sodelovanja te osebe, pri svojem delovanju pa se morajo strokovni delavci izogibati situacijam, v katerih neenakost moči ovira dotičnega uporabnika pri izražanju njegovih stališč.

M2LO4	Razlaga strategij za krepitev osebnostne čvrstosti oziroma odpornosti, sposobnosti obvladovanja stresa in sposobnosti za soočanje s težavami.
4.1 Predstavitev strategij za spodbujanje osebnih in medosebnih kompetenc. 4.2 Predstavitev strategij za premagovanje izzivov in krepitev osebnostne čvrstosti oziroma odpornosti.	

Raznolikost je med uporabniki storitev norma

Diagnoza osebe ali kategorija njene okvare, je pogosto podlaga za napotitev v določeno storitev socialnega varstva. V programu PIU ima lahko oseba z dodatnimi učnimi potrebami določeno zdravstveno diagnozo. Vendar diagnoza sama po sebi ne pove kaj dosti o prednostih in potrebah te osebe. Osebe, kategorizirane kot invalidi, so tako raznolike kot vse ostale kategorije ljudi. Čeprav je dobro znano, da je določena zdravstvena stanja možno povezati z določenimi kognitivnimi procesi in stili socialne interakcije, je bistveno, da postopek na osebo osredotočenega načrtovanja temelji na predpostavki, da je vsaka oseba edinstvena.

Raznolikost izhaja iz osebnih značilnosti in zdravstvenega stanja, vendar jo ustvarjajo tudi zgodovina (od kod prihaja), sedanost (kje je zdaj) in prihodnost (kje želi biti). Določena oseba ima lahko na primer dodatne potrebe v PIU ali pa je napotena na storitev na podlagi diagnoze, kot so avtizem ali motnja v duševnem razvoju, poškodba možganov ali hrbtenice, senzorična oviranost ali duševna bolezen. Vendar je znotraj teh širokih in večinoma administrativnih ali medicinskih kategorij raznolikost individualnih razlik neskončna.

Okolje, v katerem oseba živi, je sestavljeno iz ovir, spodbujevalnih in nevtrálnih dejavnikov. Značilnosti osebe (starost, spol, veroizpoved itd.) se prepletajo z njeno oviranostjo in ustvarjajo njene prednosti in potrebe. Zmanjšana zmožnost, ki jo oseba doživlja, se bo razlikovala glede na njeno zmožnost izvajanja dejanj in sodelovanja v dejavnostih. Poleg osnovne diagnoze, ki ji je bila dodeljena, se lahko oseba sooča tudi z drugimi zdravstvenimi težavami. Želje osebe lahko segajo od uresničljivih do ambicioznih. Zaradi različnih predhodnih izkušenj in kulturnih razlik osebe se bodo razlikovale tudi njene vrednote, prepričanja in pričakovanja.

Proces na osebo osredotočenega načrtovanja je katalizator, ki spreminja organizacijske in programske vrednote, cilje, politike in etična načela v pozitivno in konstruktivno izkušnjo, ki, upajmo, spreminja življenje vsakega uporabnika storitev.

Krepitev kompetenc in zagotavljanje pomoči sta ključna elementa storitev, ki temeljijo na pravicah.

Postopek individualnega, na osebo osredotočenega načrtovanja lahko primerjamo s sistematičnim pristopom k reševanju izzivov, s katerimi se oseba sooča pri doseganju svojih ciljev in želja. Dejansko gre za postopek reševanja problemov s sredstvi, pri katerem se na začetku določi želeni rezultat, nato pa se izvede izbor možnih rešitev. Vsaka rešitev se oceni glede na to, ali se je oseba z njo

približala želenim ciljem. Če je bila rešitev uspešna, jo je mogoče prilagoditi in izboljšati, da postane še učinkovitejša. Če pa ni bila uspešna, pa jo je potrebno nadomestiti z drugo rešitvijo, s katero bi lahko dosegli želeni rezultat.

Rešitve so lahko kažejo v različnih oblikah in načinih. Kljub temu je mogoče rešitve razvrstiti v tri glavne kategorije. Najmanj koristna možna rešitev je ignoriranje izziva in upanje, da bo le-ta izginil ali postal manj pomemben (ne storimo ničesar). Druge kategorije so bolj konstruktivne. Vključujejo krepitev zmogljivosti osebe, da lahko premaga izziv, ali spreminjanje okolja, tako da se izziv odstrani, zmanjša ali dela na tem, da le-ta izgubi svoj pomen oz. težo (»obhodna« rešitev).

Slednje vrste rešitev se najpogosteje uporabljajo pri individualnem načrtovanju. V nadaljevanju predstavljamo nekaj primerov, ki lahko služijo v ponazoritev. V primeru, da ima učenec težave z branjem in pisanjem, ga je mogoče bodisi naučiti brati (krepitev zmogljivosti) bodisi mu zagotoviti bralnik zaslona in avdioknjige, tako da ovira za učenje, ki jo ustvarja nepismenost, ne pride več do izraza. Drug primer je, ko ima oseba težave z gibanjem ali pomanjkanje moči. V tem primeru je rešitev lahko terapija za izboljšanje telesnega delovanja ali zagotovitev tehničnega pripomočka ali osebne pomoči za izboljšanje mobilnosti ali prilagoditev okolja na način, da mobilnost ali pomanjkanje moči ne predstavljata več ovire.

Rešitve se ne izključujejo in pogosto je ravno kombinacija obeh najučinkovitejša. Ponekod je lahko prva možnost krepitev zmogljivosti, če pa se ta izkaže za neučinkovito, se uvedejo okoljski pospeševalci.

Odpornost na izzive je ključni dejavnik uspeha pri doseganju kakovostnega življenja

Obstaja več življenjskih področij, na katerih lahko okoljske rešitve privedejo do omejitev sodelovanja. Ena od teh je čustveni odziv osebe na frustracije ali izzive. Na splošno velja, da sta jeza ali vdanost v usodo dve posebej kontraproduktivni strategiji reševanja težav. Dve okoljski rešitvi za osebo, ki se odziva na ta način, sta zagotovitev ustreznih prostorov, v katerih je stimulacija zmanjšana (npr. tihi prostori ali senzorične sobe), ali odstranitev dražljajev, ki povzročajo frustracijo, iz njenega okolja. Obstaja na primer gibanje za prostore, prilagojene osebam z motnjo avtističnega spektra, vključno s kinematografi, trgovinami in univerzami⁴. Čeprav so to same po sebi odlične rešitve, pa s tem dejansko omejijo osebe z motnjo avtističnega spektra le na te, njim prilagojene, lokacije.

Nasprotno pa lahko krepitev osebnostne čvrstosti oziroma odpornosti osebe, da se lahko spopade z izzivi v različnih okoliščinah, na splošno zmanjša njene omejitve pri sodelovanju v skupnosti. Odpornost oziroma osebnostna čvrstost predstavlja sposobnost prilagajanja težavam, travmam, tragedijam ali težkim stresnim situacijam. Odpornost ne pomeni biti povsem odporen na stres ali razočaranje, temveč biti sposoben se pobrati po neuspehih in bolečih (pre)izkušnjah. Osebnostna čvrstost oziroma odpornost lahko vključuje osebnostno rast. Lahko se je naučimo in jo razvijemo. Deluje v interakciji med osebo in njenim okoljem. V zvezi s tem ne gre le za krepitev sposobnosti pozitivnega odzivanja na izzive in stresne dejavnike, temveč tudi za oblikovanje močnega kroga podpore v okolju osebe.

⁴ <https://www.dcu.ie/students/autism-friendly-0>

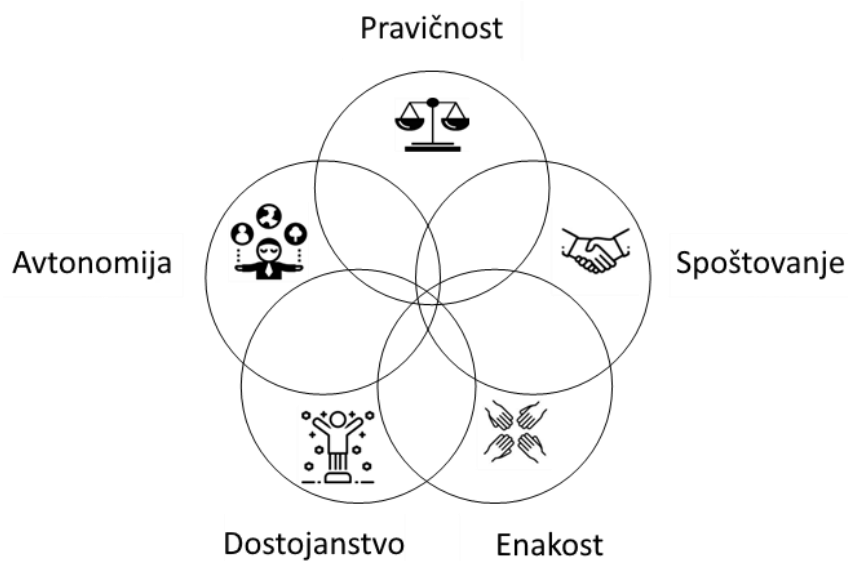
Ključna področja, ki lahko prispevajo k osebnostni čvrstosti oziroma odpornosti, vključujejo:

- povezanost,
- spodbujanje dobrega počutja oziroma blagostanja,
- iskanje namena oziroma smiselnosti,
- spodbujanje zdravih misli,
- dostop do podpore.

Pozitivni in konstruktivni odnosi so lahko dobra podlaga za odpornost. Stiki z ljudmi, ki so empatični in razumevajoči, lahko posamezniku pomagajo, da se po neuspehu ali težki (pre)izkušnji uspešno pobere. Aktivno poslušanje in empatično komuniciranje imata lahko ključno vlogo pri krepitevi osebnostne čvrstosti oziroma odpornosti posameznika.

Priloga 1 Modul 2: Strokovna stališča in spretnosti

Slika 1: Na človekovih pravicah temelječ pristop k storitvam



Slika 2 Sestavni deli aktivnega poslušanja



Slika 3 Aktivno poslušanje in empatična komunikacija v procesu na osebo osredotočenega (individualnega) načrtovanja⁵



⁵ <https://www.scie.org.uk/mca/practice/care-planning/person-centred-care>