

Spletni tečaj usposabljanja QOLIVET

Modul 4: Odziv na atipične udeležence izobraževanja in kompleksne potrebe

Opis modula	V tem modulu so opisane strategije, ki se lahko uporabljajo pri delu s posamezniki, ki potrebujejo dodatno podporo za lažje sodelovanje pri učnih dejavnostih in priložnostih ter njihovo čim koristnejšo uporabo.
--------------------	--

Uvod

Tudi v najbolj dostopnih in univerzalno zasnovanih okoljih se ne moremo izogniti situacijam, ko posameznikove učne potrebe niso zadovoljene z razpoložljivimi intervencijami in podporo. Idealno bi bilo, če to prepoznamo pri začetnem postopku ocenjevanja virov in potreb po biopsihosocialnem modelu. Ponavadi pa se to opazi pozneje, ko posameznik kljub zagotavljeni pomoči ni uspešen ali ker je njegovo vedenje takšno, da ga ni mogoče prilagoditi v okviru storitve ali programa, ne da bi pri tem oviral učni proces pri sebi ali pri drugih.

To lahko privede do tega, da tak posameznik opusti program ali storitev, je izključen iz programa ali storitve, je izključen iz določenih učnih priložnosti ali pa je premeščen v drugo storitev. Pri pristopu vključujočega učenja obstaja vrsta bolj konstruktivnih odzivov, ki jih je mogoče uporabiti za izpolnitev njihovih potreb. V tem modulu so obravnavani nekateri od teh dodatnih individualiziranih odzivov.

M4LO1	Uporaba vključujočih strategij za podporo udeležencem izobraževanja z dodatnimi potrebami oziroma s potrebami po dodatnih spodbudah
1.1 Opredelitev metod za podporo atipičnim udeležencem izobraževanja 1.2 Razvoj učinkovitejših načinov za ustvarjanje priložnosti za učenje odraslih in učenje za učenje	

Inkluzivne strategije za podporo pri doseganju uspeha pri atipičnih udeležencih izobraževanja

Z univerzalno zasnovano in podpornimi tehnologijami lahko ustvarite učno okolje, v katerem lahko učinkovito sodeluje širok spekter ljudi. Kljub temu se lahko zgodi, da posameznik potrebuje dodatno podporo, da bi učne priložnosti prilagodil svojim individualnim potrebam. To se najpogosteje zgodi, kadar posameznik meni, da obstoječi učni pristopi, viri in okolje ne ustrezajo njegovim potrebam. Udeleženci izobraževanja, ki se soočajo s takšnimi izzivi, se pogosto imenujejo atipični udeleženci izobraževanja.

Temeljna predpostavka inkluzivnega učnega okolja je, da se lahko uči vsakdo, če le ima na voljo učne priložnosti, ki ustrezajo njegovim značilnostim. Strokovni delavec, ki udeležencu izobraževanja nudi podporo, mora raziskati najboljše načine, kako takšnemu udeležencu pomagati pri vključevanju v učni proces, in pri tem, da pridobljeno znanje in spretnosti uporabi pri ustreznih dejavnostih in v ustreznem kontekstu.

Z atipičnim učenjem so pogosto povezana številna zdravstvena stanja, vključno z motnjami v duševnem razvoju, specifičnimi učnimi težavami, kot so disleksija, dispraksija, diskalkulija, motnje pozornosti in hiperaktivnosti ter motnje avtističnega spektra. Zato je lahko pomembno, da se izvede psihoedukativno ocenjevanje za vsakega posameznika, ki ima težave pri pridobivanju in uporabi znanja in spretnosti. Namen tovrstnega ocenjevanja ni toliko dodelitev diagnostične oznake, temveč izdelava profila učnih potreb in prednosti, ki se lahko uporabi pri individualnem načrtovanju, z namenom, da se določijo strategije, ki jih lahko udeleženec izobraževanja sprejme za izboljšanje svojega učenja.

Pri učenju se mnogi atipični udeleženci izobraževanja, ne glede na svoje stanje, soočajo s podobnimi izzivi, vendar je vsak posameznik edinstven glede na svoje prednosti in potrebe, ki jih prinaša v učni proces. S celostnim ali biopsihosocialnim pogledom na zmožnosti posameznika in učni kontekst lahko pridobimo vpogled v dejavnike, ki morda ovirajo njegovo učno izkušnjo, in tiste, ki podpirajo njegovo učenje.

Profil učnih potreb in prednosti lahko pripravite tako, da z udeležencem izobraževanja preučite pet vrst dejavnikov. Primeri teh dejavnikov so predstavljeni v Tabeli 1.

Tabela 1: Primer profila učnih potreb in prednosti po biopsihosocialnem modelu		
	Potrebe	Prednosti
Osebnostne značilnosti		
Cilji in gradiva, prilagojeni starosti in spolu		
Prejšnje izkušnje in učenje		
Kulturni in etnični pomen		
Motivacija za doseganje učnih ciljev		
Prepričanja in pričakovanja		
Ustreznost glede na želje učenca		
Fizične in senzorične funkcije		
Vid		
Sluh		
Motorične spretnosti		
Vztrajnost in vzdržljivost		
Ročna spretnost		
Kognitivne funkcije		
Razumevanje učnih ciljev		
Zmožnost obdelave informacij (zaznavanje, kratkoročni spomin, prenos v dolgoročni spomin in utrjevanje)		
Ustrezno pridobivanje znanja in spretnosti		
Pozornost in koncentracija		
Razumevanje abstraktnih pojmov		
Jezikovne spretnosti		
Učinkovit prenos učenja v različne kontekste/prosploševanje		
Učne strategije		
Obdelava pisnih simbolov in besedila		
Obdelava slušnih informacij in govora		
Sposobnost uporabe števil in računanja		
Organizacijske spretnosti		
Upravljanje nalog in časa		
Reševanje težav in sprejemanje odločitev		

Tabela 1: Primer profila učnih potreb in prednosti po biopsihosocialnem modelu		
	Potrebe	Prednosti
Komuniciranje		
Sposobnost opomoči se		
Učne spretnosti in vedenje		
Čustvena pripravljenost		
Sposobnost nadzora impulzov		
Strah pred neuspehom ali tveganjem		
Anksioznost		
Stres		
Odziv na kritiko		
Obvladovanje frustracij		
Samopodoba in samospoštovanje		
Zaupanje		
Optimizem		
Okoljski dejavniki		
Dostopnost oblike, v kateri so informacije na voljo		
Priložnosti za uporabo učenja v različnih okoliščinah		
Priložnosti za vaje		
Priložnosti za izkustveno učenje in eksperimentiranje		
Ustrezni načini učenja z demonstracijami		
Prilagodljivi časovni okviri		
Podporni odnosi		
Ustrezna tehnologija		

Profil potreb in močnih področij udeleženca izobraževanja zagotavlja jasnost glede izzivov, ki jih je treba obravnavati, da bi se sprostil njegov polni potencial.

Ključna načela, ki jih je treba upoštevati pri oblikovanju individualnega učnega načrta, vključujejo:

- Povečanje posameznikove zmogljivosti za boljše opravljanje določenih nalog ali nadomestitev njegovih potreb z zagotavljanjem dodatne podpore ali prilagoditev.
- Udeleženca izobraževanja opolnomočite za:
 - izbor učnih ciljev,
 - upravljanje lastnega učenja/učenja za učenje,
 - oceno lastnega uspeha,
 - spremljanje lastnega napredka.
- Postopek usmerjajte tako, da lahko udeleženec opravi nalogo bolj samostojno, namesto da spreminjate naravo naloge.
- Zagotavljanje dostopa do znanja in spretnosti v različnih okoljih (prenos učenja).

M4LO2	Učinkovitejši odziv na udeležence izobraževanja s kompleksnimi potrebami
	2.1 Prepoznavanje in odzivanje na kompleksne potrebe
	2.2 Odgovarjanje na izzivajoče vedenje

Razumevanje kompleksnih potreb

Na nek način imamo vsi ljudje kompleksne potrebe glede kakovosti življenja. Če razmislite o svojih potrebah, boste ugotovili, da se na različnih področjih svojega življenja velikokrat soočate z

nasprotujočimi si zahtevami in se težko odločate med konkurenčnimi potrebami ali pa naletite na omejitve, ki vas ovirajo pri uresničevanju vaših želja. Uravnoteženje zahtev na delovnem mestu in zunaj njega je eden od dobro znanih/preučevanih primerov. Biti voznik na večerni zabavi s prijatelji je lahko omejitev za ljudi, ki uživajo v alkoholnih pijačah.

V Modulu 1 ste razmišljali o svoji kakovosti življenja z uporabo dimenzij in poddimenzij teoretskega okvira kakovosti življenja QOLIVET. Če pomislite, kako ste ocenili svojo kakovost življenja, boste verjetno lahko prepoznali nekatera področja svojega življenja, na katerih doživljate nasprotujoče si zahteve ali omejitve. Poleg tega bo večina ljudi izkusila, kako lahko slabo počutje, COVID-19, gripa ali zvin gležnja povečajo kompleksnost vaših potreb. Na srečo so za večino ljudi ta zdravstvena stanja le prehodna, tako da se lahko po koncu spet začnejo ukvarjati z običajnimi življenjskimi izzivi.

Spremembe v zdravstvenem stanju, ki imajo za posledico dolgoročno ali trajno zmanjšano funkcionalnost, pogosto dodatno otežujejo doseganje kakovostnega življenja. Za reševanje tega je treba opredeliti dejavnike, ki jih je treba obravnavati, ter uvesti intervencije in podporo, da bi se učinkovito odzvali nanje. V mnogih primerih ni hitrih rešitev, zato je za doseganje najboljših rešitev potreben dolgotrajen proces reševanja težav.

Potrebe so bolj kompleksne, kadar se različne značilnosti posameznika ali okolja prepletajo z njeno oviranostjo. Oseba z oviranostjo lahko na primer živi v zelo neugodnih (revnih ipd.) razmerah ali doživlja čustvene pretrse zaradi izgube ali prekinitve odnosa. Nekateri pogostejši dejavniki, ki lahko povečajo kompleksnost posameznikovih potreb, vključujejo:

- **dve ali več zdravstvenih stanj:** Na primer, duševno zdravje se lahko prepleta s številnimi drugimi stanji, vključno z odvisnostjo, učnimi težavami, telesnimi ali senzornimi okvarami ali komunikacijskimi težavami, kar povzroča kompleksnost,
- **vedenje:** Če se je oseba, ne glede na resnost svoje okvare ali zdravstvenega stanja, naučila obvladovati težave z za druge motečim vedenjem, ki je lahko asocialno ali škodljivo/nevarno zase ali za druge, bodo njene potrebe neizogibno bolj kompleksne. Oseba z lažjo učno motnjo, motnjo avtističnega spektra ali gibalno oviranostjo se lahko na primer sooča z bolj kompleksnimi izzivi, če je razvila vedenje, ki ovira njene učne procese in medosebne odnose ali zaradi katerega je sama izpostavljena tveganju, da bo ogrozila sebe ali druge.
- **okoljske dejavnike:** Kot je že bilo omenjeno prej, lahko prepletanje socialne prikrasnosti ali revščine z določeno oviranostjo privede do kompleksnejših potreb. Drugi družbeni dejavniki, ki lahko povzročijo kompleksnost, vključujejo osamljenost ali življenje v disfunkcionalni družini, pričakovanja in stališča pomembnih drugih ali pomanjkanje dostopa do osnovnih storitev primarnega zdravstvenega varstva.
- **osebne značilnosti:** Obstajajo številne osebne značilnosti, ki lahko povečajo kompleksnost potreb posameznika. Na primer, oseba, ki je sramežljiva in zadržana, se lahko sooča z dodatnimi izzivi pri vključevanju v družbo ali na razgovorih za službo. Poleg temperamenta ali osebnosti se lahko z motnjo prepletajo tudi prepričanja in pričakovanja, samospoštovanje, upanje, spol ali etnična pripadnost.

Prepoznavanje kompleksnih potreb

Kompleksne potrebe pridejo do izraza, ko se oseba obnaša tako, da moti normalno delovanje družine ali službe, ali ko postane jasno, da se kljub intervencijam in podpori, ki jo prejema, ne odziva ali da je njen napredek majhen. V drugih primerih se lahko oseba vede ali se sooča z učnimi težavami

že veliko pred vstopom v program zdravstvenega in socialnega varstva ali poklicnega izobraževanja in usposabljanja (v nadaljevanju PIU).

Eden od pristopov pri delu s posamezniki s kompleksnimi potrebami bi lahko bila napotitev osebe v storitve/programme, ki so posebej zasnovani za delo z osebami s kompleksnimi potrebami. Če pa v lokalnem okolju, kjer oseba živi, takšnih storitev ali programa ni, je oseba lahko izolirana od skupnosti ali celo družine. Če pa posameznik s kompleksnimi težavami obiskuje redno PIU, se lahko težave, ki so posledica kompleksnih potreb pogosto rešijo tako, da se takšnega posameznika umakne iz okolja ali pa se posameznik sam odloči, da bo izstopil.

Proaktivno prepoznavanje potreb osebe, ne glede na to, kako kompleksne so, je lahko priložnost, da se v primeru težav pripravi načrt za nepredvidljive situacije – tako se lahko okolje čim bolj prilagodi potrebam osebe ali pa se odpravijo sprožilci, ki pri posamezniku povzročijo uporabo neprilagojenih strategij. Na primer, postopen prehod osebe s kompleksnimi potrebami v storitev zdravstvenega in socialnega varstva ali program PIU lahko osebi pomaga spoznati zahteve novega okolja, ljudi, s katerimi bo delala, in ji omogoči, da opozori na vse vidike okolja, ki negativno vplivajo nanjo.

Uporaba v posameznika usmerjene biopsihosocialne ocene potencialov/moči in potreb, ki je del postopka sprejema v storitev ali program, bo verjetno zmanjšala verjetnost, da bo kompleksnost njegovih potreb predstavljala oviro pri sodelovanju v dejavnostih.

Ne glede na to, da se poskuša zmanjšati možnost, da bi kompleksnost potreb ovirale sodelovanje, se lahko še vedno pojavijo izzivi. Zato je pomembno, da ima ponudnik zdravstvenega in socialnega varstva ali PIU vzpostavljene postopke za odzivanje na takšne izzive.

Učinkovito odzivanje na kompleksnost potreb

Prvi korak pri reševanju vsake težave, ne glede na to, kako kompleksna je, je jasno razumevanje narave težave. Pri tem je bistvenega pomena biopsihosocialna ocena potreb in potencialov/moči. Zagotavlja večdimenzionalni opis zahtev in omejitev, ki jih mora oseba z oviranostjo upoštevati, da bi dosegla svoje cilje.

Naslednji korak pri učinkovitem reševanju težav je, da ugotovite, kakšni so končni cilji ali želje uporabnikov. Če uporabniki nimajo jasno opredeljenih ciljev (če ne vedo, kam želijo priti), je malo verjetno, da bodo izbrali najučinkovitejša sredstva za premik od tam, kjer so zdaj, do tja, kjer resnično želijo biti.

Preostali del postopka reševanja težav vključuje metodo »Načrtuj–Izvedi–Preveri–Ukrepaj« (PDCA – *Plan–Do–Check–Act*), ki je opisana v Modulu 3. Ta metoda se lahko izvaja tolikokrat, dokler uporabnik ni zadovoljen oziroma ni dosegel svojega končnega cilja. Brez jasne osredotočenosti na končni cilj lahko metoda PDAC uporabnika odvrne od cilja in njegovih želja.

Upoštevati pa je treba tudi, da končni cilj trenutno morda ni primeren ali dosegljiv. Ko se s tem soočimo, je najboljša strategija reševanja problemov izbira alternativnega končnega cilja, ki uporabnika nekoliko približa zelenemu cilju.

V tem modulu je tako opisan pristop, ki je podlaga za ocenjevanje ter načrtovanje potreb in potencialov/moči, ki je osredotočeno na posameznika (*person-centred planning*) oziroma individualno načrtovanje. Takšno načrtovanje je nujno potreben pristop za zdravstvene in socialno varstvene storitve, ki izboljšujejo kakovost življenja, ter za specializirano in redno oziroma splošno

PIU. Je najučinkovitejše sredstvo za reševanje izzivov, s katerimi se soočajo osebe z oviranostmi oziroma invalidnostjo.

Ne glede na to, kako kompleksne so potrebe uporabnika, je ocenjevanje potreb in potencialov po biopsihosocialnem modelu in po principih individualnega oziroma na osebo osredotočenega načrtovanja najboljše izhodišče za pripravo načrta za obravnavo zahtev in omejitev, ki ovirajo doseganje boljše kakovosti življenja. Kadar pa ima uporabnik zelo kompleksne potrebe, je biopsihosocialni pristop nedvomno edini način za razumevanje narave njegovih potreb in, kar je pomembno, njihovega medsebojnega delovanja, ki uporabniku povzroča dodatne izzive pri doseganju kakovostnega življenja.

Zmanjšanje vpliva vedenja

Večina ljudi se lahko spomni trenutkov, ko je njihovo vedenje oviralo doseganje ciljev. Določena vedenja lahko odvrnejo druge ljudi ali zmanjšajo verjetnost pozitivnega izida – na primer, če zaposleni izraža nestrpnost pri obravnavi utemeljene pritožbe stranke, ko starš izgubi nadzor pri najstniku, ki je prekršil hišni red, ali pa v primeru obračuna med vozniki na cesti.

V nekaterih primerih lahko vedenje uporabnika v določenem kontekstu ovira njegovo zmožnost sodelovanja ali zmožnost drugih, da imajo od dejavnosti polno korist. V preteklosti so se za opis vedenja, ki ovira komunikacijo, odnose ali učenje, uporabljali številni izrazi. Najbolj znan izraz je bil "izzivalno vedenje" (*challenging behaviour*). Vendar pa ta terminologija ni več ustrezna, saj se izraz osredotoča na vedenje osebe kot razlog za skrb in nekaj, kar je treba popraviti. To pa je v nasprotju z biopsihosocialnim pristopom, po katerem se težave pojavijo kot posledica interakcije med osebo in njenim okoljem. Zaradi tega nekateri strokovnjaki predlagajo, da se osredotočimo na "problematična okolja" (*environments of concern*), saj so ta tista, ki povzročajo oziroma sprožajo določeno vedenje. Drug pristop je, da se vedenje obravnava kot "stresno vedenje" (*behaviours of distress*), ki se pojavi takrat, ko oseba v določenih okoliščinah ne more jasno izraziti svojih skrbi ali doseči svojih ciljev.

Pri načrtovanju ukrepov/rešitev za uporabnika, katere vedenje ovira njeno sodelovanje pri učnih priložnostih in drugih dejavnostih, moramo upoštevati, da se je način, kako se uporabnik vede, razvil z namenom, da bi ji pomagal/koristil. Takšno vedenje se pojavi kot posledica neizpolnjenih potreb, kot so potreba po komunikaciji, način spopadanja s tisko ali bolečino ali obvladovanjem frustracij. Določena vedenja se razvijajo in ohranjajo, ker v določenih okoliščinah opravljajo koristno funkcijo za osebo. Pojavijo se kot posledica neskladja med biološkimi in/ali psihosocialnimi potrebami osebe in njenim okoljem.

Uporabnik lahko na primer razvije določeno vedenje kot način spopadanja s:

- travmatičnimi izkušnjami ali zlorabo v preteklosti,
- prekinitvijo komunikacije,
- omejenimi socialnimi stiki,
- pomanjkanjem smiselnih dejavnosti (dolgčas),
- občutkom duševne ali telesne stiske,
- stresnimi ali neprijetnimi okoliščinami,
- prevelikimi zahtevami okolja,
- potrebami, ki jih okolica ne zadovoljuje,
- s tem, da ga drugi ljudje ne razumejo¹.

¹ A conceptual framework for understanding why challenging behaviours occur in people with developmental disabilities

Zgolj zmanjšanje ali odprava neželenega vedenja ne odpravi prvotnega vzroka. Če ta ostane, je večja verjetnost, da se bo vedenje ponovilo, ali pa se pojavi drugo (neželeno) vedenje. Če se osredotočamo zgolj na zmanjšanje vedenja, lahko s tem omejimo vključevanje osebe, s tem pa se tudi zmanjša njena kakovost življenja.

Pozitivna vedenjska podpora (PBS – Positive Behavioural Support), ki je bila razvita kot odgovor na pomanjkljivosti tradicionalnih tehnik obvladovanja neželenega vedenja, zagotavlja celovitejši pristop k preprečevanju in zmanjševanju vedenja, ki lahko negativno vpliva na osebo ali druge. Temelji na predpostavki, da je treba takšno vedenje obravnavati v okviru izboljšav kakovosti življenja, vključevanja in sodelovanja. Prizadeva si zagovarjati in podpirati cenjene družbene vloge osebe².

Pozitivna vedenjska podpora v svoji osnovi ohranja tehnike uporabne vedenjske analize in jih umešča v okvir, v katerem:

- se vedenje ocenjuje glede na fizično in družbeno okolje ter širši kontekst, v katerem se dogaja,
- se upoštevajo stališča zainteresiranih strani, vključno z osebo, in so vključene v zagotavljanje podpore,
- se na podlagi širšega razumevanja vedenja v določenem kontekstu izvaja prilagojen in trajen sistem podpore,
- je cilj podpornega sistema izboljšati kakovost življenja vseh vključenih, vključno z osebo in zainteresiranimi stranmi.

Pozitivna vedenjska podpora lahko pomembno prispeva na številnih področjih, ki so pomembna za izboljšanje kakovosti življenja, vključno z:

- izbiro in nadzorom,
- odnosi z družino in prijatelji,
- prisotnostjo in sodelovanjem v skupnosti,
- razvojem spretnosti in dejavnosti, ki posamezniku predstavljajo smisel,
- zdravjem in fitnesom,
- čustvenim počutjem,
- osebnim življenjskim okoljem,
- podporo za komunikacijo.

Strokovni delavci lahko pridobijo tudi boljši vpogled v to, kakšno podporo potrebuje uporabnik in se bolje zavedajo praks, ki so lahko za uporabnika omejevalne, nenaklonjene ali celo zlorablajoče. Prav tako lahko strokovni delavci pozitivno vplivajo na ljudi, s katerimi je uporabnik v stiku, v smislu čustvenega blagostanja, odnosov in sodelovanja z uporabnikom.

Richard P Hastings, David Allen, Peter Baker, Nick J Gore, J Carl Hughes, Peter McGill, Stephen J Noone and Sandy Toogood

² Definition and scope for positive behavioural support Nick J Gore, Peter McGill, Sandy Toogood, David Allen, J Carl Hughes, Peter Baker, Richard P Hastings, Stephen J Noone and Louise D Denne

M4LO3	Ustvarjanje pogojev za bolj vključujoče, pozitivne in konstruktivne priložnosti za učenje.
	3.1 Ustvarjanje spodbudnih okolij 3.2 Uravnoteženje tveganja in priložnosti v zdravem in varnem okolju 3.3 Uporaba načel pozitivnega prevzemanja tveganja

Ustvarjanje spodbudnih okolij³

Pozitivna vedenjska podpora je učinkovit odziv za nudenje podpore uporabnikom, ki imajo določene potrebe pri vzpostavljanju ustreznega vedenja, tako v zdravstvenem in socialnem varstvu kot tudi pri PIU. Pristop se lahko uporablja na individualni ravni, lahko pa tudi na ravni timov, organizacij ali sistemov. Namen je, da se ustvarijo spodbudna okolja, v katerih je podpora proaktivna, zlasti na področjih, ki zmanjšujejo verjetnost pojava vedenja, ki lahko vpliva na zdravje in varnost ter na kakovost življenja. Spodbudno okolje je sestavljeno iz kakovostnega fizičnega okolja, v katerem vodstvo, v učinkovitem organizacijskem kontekstu, podpira usposobljene in empatične zaposlene.

Spodbudna okolja podpirajo in spodbujajo:

- pozitivne socialne stike,
- komunikacijo,
- sodelovanje v dejavnostih, ki osebi predstavljajo smisel,
- dosledne in predvidljive navade in dejavnosti posameznika,
- odnose z družino in prijatelji,
- možnosti izbire,
- neodvisno delovanje,
- osebno asistenco/nego in podporo pri zdravju.

Ustvarjanje fizično in psihološko varnega okolja, ki spodbuja učenje

Zakonodaja v večini držav zahteva varno okolje, ne glede na to, ali ste delavec, obiskovalec, stranka ali uporabnik storitve. Izredno pomembno je, da ima vsaka organizacija, ki opravlja storitve na področju PIU ali skupnostne skrbi, jasen kodeks ravnanja in postopke.

Tveganja lahko izhajajo iz fizičnega okolja v ustanovi, storitvah ali skupnosti. Obstajajo številni kontrolni seznam, ki jih lahko uporabite za nadzor nad tveganji. Enako pomembno je, da se zavedamo tveganj, ki se lahko pojavijo v psihosocialnem okolju, in da ustvarimo pogoje, ki zmanjšujejo verjetnost njihovega nastanka. V Tabeli 2 so navedeni nekateri dejavniki, ki lahko prispevajo k povečanju fizičnih in psihosocialnih tveganj.

Tabela 2: Fizični in psihosocialni dejavniki tveganja	
Fizični	Psihosocialni
Toplota	Psihološka podpora
Kemikalije in strupi	Organizacijska kultura
Električna energija	Jasno vodenje in pričakovanja
Okužba	Vljudnost, spoštovanje in dostojanstvo
Oprema in stroji	Psihološke zahteve
Višina	Nadzor
Obremenitev telesa s ponavljajočim se in napornim delom	Rast in razvoj

³ Avtorji: Peter McGill, Jill Bradshaw, Genevieve Smyth, Maria Hurman, Ashok Roy

Tabela 2: Fizični in psihosocialni dejavniki tveganja	
Fizični	Psihosocialni
Oblikovanje in postavitve notranjega okolja	Priznanje in nagrajevanje
Ovire in prepreke v zunanjem okolju	Vključenost in vpliv
Ergonomija	Zasebnost
Prevoz	Vključenost/sodelovanje (<i>engagement</i>)
Prevoz na delo ali potovanje	Odnosi
	Psihološka zaščita in varovanje

Glede na to, da je zavedanje o možnih tveganjih in pravica do zavrnitve tveganega dela pomembna lastnost učinkovitega delavca, je treba zdravje in varnost pri delu vključiti v učni načrt vseh specializiranih in splošnih oziroma rednih programov PIU. Poleg tega mora imeti izvajalec PIU za vsak objekt za usposabljanje strategijo obvladovanja tveganj. Vsaka ustanova ima navadno imenovanega tudi predstavnika za varnost in zdravje pri delu (tj. varnostni inženir).

V zdravstvu in socialnem varstvu pogosto obstajajo dodatne zahteve za zaščito uporabnikov, ki so lahko bolj izpostavljeni tveganjem. Varovanje zahteva, da so vzpostavljeni mehanizmi za spodbujanje in zaščito pravic uporabnikov ter njihovega zdravja in dobrega počutja. Vključuje tudi ukrepe, s katerimi se osebi omogoči, da se zaščiti sama. To je temeljno načelo kakovostnega zdravstvenega in socialnega varstva.

Kot strokovni delavec morate biti v celoti seznanjeni z zahtevanimi zdravstvenimi in varnostnimi in/ali zaščitnimi **postopki**, ki jih je uvedla vaša organizacija, in zagotoviti, da jih spoštujete. Prav tako je bistveno, da so pravila in postopki uporabnikom storitev jasno sporočeni v njim dostopnih oblikah.

Pozitivno upravljanje tveganj ustvarja bolj vključujoča učna okolja

Zavedati se je treba, da popolna odprava tveganja ni niti mogoča niti zaželena. Okolje, ki bi bilo popolnoma brez tveganja, bi predstavljalo precejšnje omejitve za zaposlene in uporabnike ter bi zelo otežilo izkustveno učenje. Ljudje moramo preizkušati nove dejavnosti, če se želimo razvijati. Poleg tega lahko zelo omejeno okolje brez tveganja pri uporabnikih ustvari odvisnost.

V PIU ter storitvah zdravstvenega in socialnega varstva moramo ustvariti pogoje, v katerih lahko uporabniki preizkušajo nove stvari ter razvijajo svoje spretnosti in talente. Popolna odprava tveganja lahko uporabnika izključi iz življenjskih izkušenj, ki mu lahko pomagajo razširiti perspektive in ga opolnomočijo kot posameznika.

Zato morajo organizacije in zaposleni v PIU ter zdravstvenem in socialnem varstvu, s svojo vlogo spodbujevalcev bolj samostojnega življenja uporabnikov, uskladiti odgovornost za varovanje in ustvarjanje zdravega in varnega okolja. To je mogoče najbolje doseči s pozitivnim obvladovanjem tveganj in krepitevijo sposobnosti uporabnika, da sam učinkovito obvladuje tveganja. Z drugimi besedami, od izvajalcev in strokovnih delavcev v PIU ter zdravstvenem in socialnem varstvu se zahteva, da se po eni strani proaktivno odzivajo na težnje uporabnikov po vključevanju v potencialno "tvegane" dejavnosti, po drugi strani pa zagotavljajo skladnost s poklicnimi in etičnimi odgovornostmi ter zakonskimi obveznostmi do svojih zaposlenih in uporabnikov. Preveč restriktivna politika o obvladovanju tveganja je lahko v nasprotju s cilji politike kakovosti življenja, kot so razvijanje samostojnosti, izbire in vključenosti. Med opolnomočenjem in zaščito je treba najti kompromis. Ključno vprašanje je: "Kaj je najbolj združljivo z voljo in preferencami uporabnika?".

Pomembno je, da se zavedamo, da je prevzemanje tveganja normalen del življenja. Vsi tvegamo vsakodnevno. Učenje, kako se spopasti s tveganji, je pomembna učna izkušnja za vsakogar. Sodelovanje na delovnem mestu ali v skupnosti neizogibno vključuje določeno stopnjo tveganja. Učenje obvladovanja tveganj je ključnega pomena za večjo samostojnost. Pri tem ne gre le za obvladovanje dogodkov, ki prinašajo precejšnje tveganje, temveč tudi za to, da se lahko vsak dan pogajamo o majhnih tveganjih.

Pozitivno tveganje je pomemben pristop k ustvarjanju priložnosti za osebni razvoj in samoodločanje, pri čemer je treba upoštevati potrebo po izpolnjevanju odgovornosti za zdravje in varnost. To vključuje uravnoteženje možnih koristi in možnih tveganj pri sprejemanju odločitev o načinu ukrepanja. Pri tem ne gre za ignoriranje možnosti tveganja, temveč za obvladovanje ugotovljenih tveganj v določeni situaciji ali nizu okoliščin. Pri tem je treba opredeliti morebitna tveganja in pripraviti načrt ukrepanja, ki spoštuje želje osebe ter uvaja podporo in strategije za zmanjšanje možnosti škode.

Obstajajo številne uporabne strategije, ki podpirajo pozitivno prevzemanje tveganja. Te vključujejo naslednje aktivnosti:

- Preoblikujte situacije v smislu obvladovanja tveganj ter povečanja možnosti in priložnosti.
- Dovolite, da se zaupanje in prožnost razvijata naravno in postopoma.
- Verjemite v zmožnost uporabnika, da v vsaki situaciji uveljavlja svojo avtonomijo in ustvarja podporne povezave.
- Zgradite "ogrodje", ki uporabniku omogoča samostojno sodelovanje, vendar nadzoruje možnost napak.
- Napačna izbira ni težava. Je priložnost za učenje in krepitev osebne čvrstosti oziroma odpornosti.
- Raziskujte razsežnosti dejanja ali situacije z uporabo skupnega odločanja z osebo in njeno družino, kjer je to primerno.
- Vedno imejte dogovorjen načrt za nepredvidene razmere, če se stvari ne izidejo po pričakovanjih.

Če povzamemo, so načela pozitivnega prevzemanja tveganja naslednja:

- Tveganje je običajen del življenja vsakega človeka.
- Tveganje je mogoče zmanjšati, ne pa odpraviti.
- Tveganje ni statično. V dinamičnem odnosu je v interakciji s spreminjajočimi se okoliščinami.
- Pozitivno prevzemanje tveganja je bistvena sestavina učinkovitega upravljanja tveganj.
- Ocenite stopnjo tveganja z uporabo čim več virov informacij, kolikor je to mogoče.
- S skupnim odločanjem bomo dosegli pozitivnejše ravnovesje med tveganjem in priložnostmi.
- Pozitivno prevzemanje tveganja je ključni element načrtovanja, osredotočenega na osebo.

M4LO4	Povezovanje posameznih dosežkov s kazalniki izida kakovosti življenja
4.1	Zaznamovanje individualnih potreb in prednosti z razsežnostmi kakovosti življenja
4.2	Opredelitev ukrepov za individualno oziroma na osebo osredotočenega načrtovanje kot ciljev kakovosti življenja
4.3	Ocenjevanje vpliva uporabe individualnega oziroma na osebo osredotočenega načrtovanja na kakovost življenja posameznika

Določanje ciljev in spremljanje napredka

Da bi zagotovili, da storitev ali program pozitivno prispeva h kakovosti življenja uporabnika, je bistveno, da redno spremljamo njegov napredek pri doseganju ciljev, določenih v individualnem načrtu, ter da že v zgodnji fazi ugotovimo in obravnavamo morebitne nove izzive. Individualni načrt mora biti "živ dokument", ki vsakodnevno določa dejavnosti in se posodablja, ko je cilj dosežen, ko postane jasno, da je cilj neustrezen in ga je treba spremeniti, ali ko se osebne okoliščine uporabnikov spremenijo od sprejetja načrta in cilj ni več ustrezen ali primeren.

Za natančno merjenje napredka je zelo pomembno, kako so cilji v tem načrtu oblikovani.

Najuporabnejši pristop k oblikovanju ciljev je zagotoviti, da so cilji SMART, tj. da so specifični, merljivi, dosegljivi, realistični in časovno opredeljeni.

- **Specifični:** Bolj kot je cilj konkreten, lažje se osredotočimo nanj in sprejmemo potrebne ukrepe za njegovo uresničitev.
- **Merljivi:** Cilj mora biti jasno opredeljen, na kakšen način bomo objektivno ocenjevali njegovo doseganje.
- **Dosegljivi:** Cilj mora biti dosegljiv v okviru zmožnosti uporabnika – torej da ga doseže v določenem časovnem okviru, glede na njegove zmožnosti in prejšnje dosežke.
- **Realističen:** Pri določanju ciljev se je treba prepričati, da ni prelahko dosegljiv, saj bo to uporabniku le malo koristilo, po drugi strani pa da ni preveč ambiciozen in ga kot takega najverjetneje ne bo mogoče uresničiti. Prav tako mora biti cilj uporabniku storitev pomemben ali relevanten.
- **Časovno specifično:** Povezovanje cilja z določenim časovnim obdobjem, v katerem je treba cilj doseči, zagotavlja bolj osredotočen pristop in določa jasno točko, na kateri se bo meril napredek. Pomembno je, da individualni načrt vključuje tako kratkoročne kot dolgoročne cilje. To omogoča, da se ambicioznejši cilji razčlenijo na manjše in lažje dosegljive korake.

Povezovanje ciljev, opredeljenih v individualnem načrtu z rezultati kakovosti življenja

Storitev ali program, ki želi pozitivno vplivati na kakovost življenja uporabnikov, mora zagotoviti, da je vsak cilj, določen v individualnem načrtu, enostavno prepoznan kot prispevek k določeni dimenziji teoretskega okvira kakovosti življenja, ki ga je sprejela organizacija. Izvajanje načrta in nato ocenjevanje njegovega vpliva na kakovost življenja je lahko naporen in dolgotrajen proces. Bolj enostaven pristop je, da se vsakemu cilju v individualnem načrtu že na začetku dodeli vidik kakovosti življenja, ki naj bi ga izboljšal. To je najlažje doseči, če sta biopsihosocialna ocena potencialov/moči in potreb ter profil uporabnika smiselno strukturirana v okviru kakovosti življenja. To je mogoče storiti tako, da se vsako vprašanje v postopku ocenjevanja dodeli določeni dimenziji kakovosti življenja. V nadaljevanju je predstavljenih nekaj primerov.

Tabela 3: Primeri, kako je mogoče oceno potreb in potencialov/moči povezati s kakovostjo življenja	
Vprašanja za oceno potencialov/moči in potreb	Dimenzija kakovosti življenja
V kolikšni meri je uporabnik sposoben sodelovati pri učnih dejavnostih?	Osebni razvoj
V kolikšni meri je uporabnik samozavesten pri sprejemanju lastnih odločitev?	Samoodločanje
V kolikšni meri je uporabnik učinkovit pri komuniciranju z drugimi ljudmi?	Medosebni odnosi
V kolikšni meri se uporabnik zaveda svojih državljanskih pravic?	Pravice in državljanstvo
V kolikšni meri je uporabnik pripravljen na vključevanje v delo?	Zaposljivost
V kolikšni meri je uporabnik vključen v lokalno skupnost?	Sodelovanje v skupnosti
V kolikšni meri je uporabnik odporen na stres ali izzive?	Čustveno blagostanje
Kako zdravi so življenjski slog in vedenje uporabnika?	Telesno blagostanje
Kako dobro zna uporabnik upravljati svoje finance?	Materialno blagostanje

Ko so ugotovljeni potenciali/moči in potrebe pripisane dimenzijam kakovosti življenja, je razmeroma enostavno razvrstiti cilje v na osebo osredotočenem načrtu v smislu kakovosti življenja in tako spremljati, v kolikšni meri načrt prispeva k izboljšanju kakovosti življenja uporabnika.