

Empowering

NĚKOLIK PRVNÍCH SETKÁNÍ

Představit sebe a organizaci, ujistit se, že člověk ví, co děláme, proč tam je a co pro něj můžeme udělat.

Navodit atmosféru důvěry a profesionality – chovat se povzbudivě, ale ne ochranně.

Chovat se k uživateli jako ke ctěnému zákazníkovi.

Prokazovat uživateli úctu, respektovat jeho důstojnost

Věnovat pozornost tomu, co uživatel říká, naznačuje nebo komunikuje. Dávat najevo, že jeho/její názor je zajímavý a cenný; že je základem pro naši spolupráci – budeme s nimi pracovat nebo je alespoň brát v úvahu.

Postupovat podle přání a preferencí uživatele. Nabízet možnost (informované) volby – jasně vysvětlit alternativy a možné důsledky každého rozhodnutí, ale být připraven respektovat rozhodnutí uživatele.

Dát najevo respekt i jinými způsoby (pozdravení, podání ruky, chovat se jako k dospělému, protože ten člověk JE dospělý).

Vykat, ptát se, jestli můžu tykat (chovat se jako k dospělým lidem bez postižení – v některých případech je přirozeně možno tykat; vždy po vzájemné dohodě); případně se zeptat, jak si přeje být osloven/a.

Mluvit s uživatelem, obracet se na něj/ni.

Udržovat s uživatelem aktivní oční kontakt.

Ptát se uživatele, co si myslí.

Ptát se, jak by si spolupráci představoval/a.

Nabídnout víc možností (osvědčuje se víc než dvě) a říct, jaké mají důsledky – k čemu která povede.

Vysvětlit člověku, jak si může stěžovat, naučit ho to; dát mu kontakty, komu si může stěžovat.

Nemít předem jasno, jaký bude cíl a co se bude dělat – čekat na rozhodnutí uživatele, o čem chce usilovat.

Spolupráci dojednávat; ptát se, co pro něj/ni můžeme udělat.

Vysvětlovat význam formulářů, dohod, formalit.

Vysvětlit předem, že se od uživatele bude očekávat – ale i učit a podporovat samostatné jednání. Vysvětlit, co to znamená; že všechno, co bude moci, si člověk má zařídit sám (s možností požádat o pomoc). Uvést konkrétní příklady.

Ujistit se, že uživatel ví, kde a jakým způsobem může vyhledat pomoc nebo radu. Pomoci mu/jí to vymyslet.

Ujistit se, že se uživatel neobává říct si o radu nebo pomoc. Ujistit, že to také prakticky umí. (viz také dále – v průběhu: povzbudit ho/ji, když nastane dlouhá pomlka nebo se člověk chová rozpačitě – nesdělí rovnou řešení, ale navrhnout, že můžou požádat o pomoc; ověřit si, jestli to ví a ví jak; zeptat se „Jak byste teď získali pomoc; koho se můžete zeptat; je někdo, kdo by Vám mohl pomoci?“

Počkat, než uživatel připraví věci sám (např. sešit, papíry, peněženku; než si zapíše...). Jestli s tím má evidentně problémy, zeptat se jestli v něčem potřebuje pomoci.



NĚKOLIK PRVNÍCH SETKÁNÍ

Nepředstavit se, neuvést, kdo jsme; předpokládat, že to uživatel ví.

Úřednické chování nebo uspořádání prostoru; direktivní chování; nebo naopak – přehnaně milé chování; ochranné, pečující chování; mentorování; chování se jako k dítěti.



Chovat se k uživateli jakoby asistenta otravoval; projevovat netrpělivost, říkat, že mám málo času; že něčím se teď nebudeme zabývat.

Chovat se k uživateli, jako by byl hloupější, méněcenný nebo si nezasluhoval respekt.

Trivializovat myšlenky a názory uživatele; připisovat jim malou hodnotu. Předstírat, že je posloucháme. Poté prezentovat vlastní myšlenky; zachovat se podle vlastních názorů.

Nevysvětlovat, jaké jsou možnosti. Přesvědčit uživatele, aby si něco vybral/a, protože je to pro něj/ni dobré.

Neposlouchání uživatele; mluvení s průvodcem; mluvení o člověku před ním s někým jiným; automaticky ho familiárně oslovovat; mluvit jako s dítětem; šišlat; držet za ruku, vodit za ruku...

Okamžitě tykat; oslovovat zdrobněninami, křestním jménem.

Mluvit s rodičem/průvodcem.

Nedívat se na uživatele; vyhýbat se očnímu kontaktu; neuvědomovat si, že bych měl oční kontakt udržovat.

Říkat, co si myslím já.

Říct, co pro něj/ni uděláme.

Říct, že má udělat tohle.

Možnost, že si člověk může stěžovat nesdělít, opomenout... Ignorovat připomínky nebo snahu o ně jako nepodstatné. Dávat verbálně a/nebo neverbálně najevo, že kritika, stížnost je nežádoucí.

Mít dopředu jasno, jak bude spolupráce probíhat.

Objednávku mít za předem jasnou; říct, co určitě potřebuje od nás.

Formuláře a formality vyřizovat sám, předpokládat, že člověk na to nebude stačit nebo že by to zbytečně zdržovalo.

Neříct uživateli, že bude muset věci dělat sám/a a automaticky to očekávat – případně ho/ji špatně hodnotit za to, že to nedělá, aniž ví, že se to od něj čeká. Nečekat samostatnost od uživatele v naplňování zakázky.

Nestarát se o to, jestli uživatel všemu rozumí nebo jestli vůbec ví, že se může zeptat (asistenta, jiného pracovníka, člověka ze svého okolí...); aktivní vyhledávání pomoci není součástí zakázky, proto se tím nezabývat.

Sdělit uživateli, že si může říct o pomoc, ale nevsímat si dál, jestli to opravdu dělá. Když se uživatel chová rozpačitě anebo se dívá prosebně, pomoci mu; udělat úkol za něj.

Vezmu uživateli věci z ruky, připravím mu je, dám mu tužku do ruky...

SPOLUPRÁCE I.

Vysvětlit uživateli, že jestli potřebuje pomoc, musí si o ni požádat. Naučit uživatele, jak a kde může o pomoc požádat. Naučit uživatele rozeznat, kdy je to potřeba.

Nereagovat na bezmocný nebo prosebný výraz – ani okamžitým poskytnutím pomoci, ani vyřešením problému za uživatele, ale ani hněvem. Podporovat uživatele v tom, aby se naučil popsat, v čem je problém, vyhledat pomoc a požádat si o ni.

Ptát se uživatele, jestli by mu pomohlo, kdyby si zapisoval – domluvy, schůzky, kroky... Nabídnout tu možnost.

Ptát se opakovaně – už během spolupráce, jak ji uživatel hodnotí, co je dobré, co špatné, co by chtěl změnit, zlepšit.

Požadovat informace od uživatele; jestli je neumí najít nebo zpracovat – pomoci mu/jí naučit se informace shromažďovat, předávat.

Nechat uživatele jednat s jinými lidmi, podpořit ho v tom, učit dovednosti (např. se zaměstnavatelem, úředníky...).

Kontakt s třetí osobou na základě souhlasu uživatele.

Chovat se jako partner (respektovat, co uživatel říká, ptát se na jeho názor, dávat najevo zájem, dávat najevo, že ho/jí poslouchám).

Podporovat uživatele v aktivitě (nenechávat ho „sedět v koutě“) – verbálně, otázkami, povzbuzováním, projevením zájmu o jeho/její činnost, oceněním apod.



Klást důraz na to, co uživatel může – umí, může zkusit – i když jsou to maličkosti.

Vybízet uživatele, aby i drobnosti, související se službou dělal sám – např. napsat adresu na obálku, zeptat se na informaci, vyhledat číslo v seznamu, vyplnit formulář, shromáždit informace. Pomoci mu, aby se tyto dovednosti naučil.

Hledat malé konkrétní věci, které uživatel dokáže, aby se posunul ke splnění svého cíle (např. uživatel by se chtěl naučit nakupovat: Nakupovali jste už někdy? Znáte obchody ve svém okolí? Může vám někdo pomoci tam dojít? Víte, kolik stojí...? Apod.).

Poukazovat i na povinnosti a zodpovědnosti (nejen na práva); věci, za které je uživatel sám odpovědný, aby je zařídil.

Vysvětlit uživateli, popřípadě jeho/jejím blízkým, že on sám musí pracovat na dosažení svého cíle, že asistent pomůže a poskytne potřebnou podporu. Vysvětlit, co to konkrétně znamená (uživatel bude muset opravdu dělat věci, které si naplánuje, bude mluvit se zaměstnavateli, bude hledat inzeráty).

Nechat zažít zkušenost (i negativní důsledky rozhodnutí); poté o tom diskutovat; ptát se, proč se to stalo; co příště udělat lépe, aby k tomu nedošlo; jak to udělat lépe.

Dovolit uživateli dělat chyby. Podpořit ho/jí – dávat jasně najevo, že dělat chyby je možné (že člověk se tak může učit; že každý dělá chyby...). Zejména, když se uživatel bojí udělat cokoliv, jen aby nechyboval.

Dovolit uživateli, aby v rámci spolupráce mohl riskovat, ale ne hazardovat. Podrobně spolu s uživatelem probrat, co se může stát a co v takovém případě dělat. Učit, jak si může poradit.

Non - Empowering

SPOLUPRÁCE I.

Pomoci bez vyžádání (podávat uživateli věci, pomůcky, oblečení; bez vyžádání radit, co má dělat; mluvit za něj/ni...).

Někdy, když uživatel narazí na překážky a není zvyklý je překonávat, upadne do role bezmocného „chudáčka“ – tváří se bezmocně, krčí rameny, říká „nevím“, prosebně hledí na asistenta apod. Asistent se snaží v tuto chvíli naplnit jeho požadavky.

Přikazovat uživateli, aby si např. zapisoval, dělal úkoly. Asistent pro člověka všechno zapíše bez ptaní sám.

Vůbec nehodnotit spolupráci. Asistent hodnotí práci sám. Asistent zhodnotí, že VÝSLEDEK je dobře nebo špatně, nezhodnotí ale POSTUP práce uživatele.

Vždy si žádat informace od rodičů/opatrovníků.

Jednat s lidmi, úřady za uživatele.

Záležitosti týkající se uživatele projednávat s kýmkoliv, bez vědomí a souhlasu uživatele.

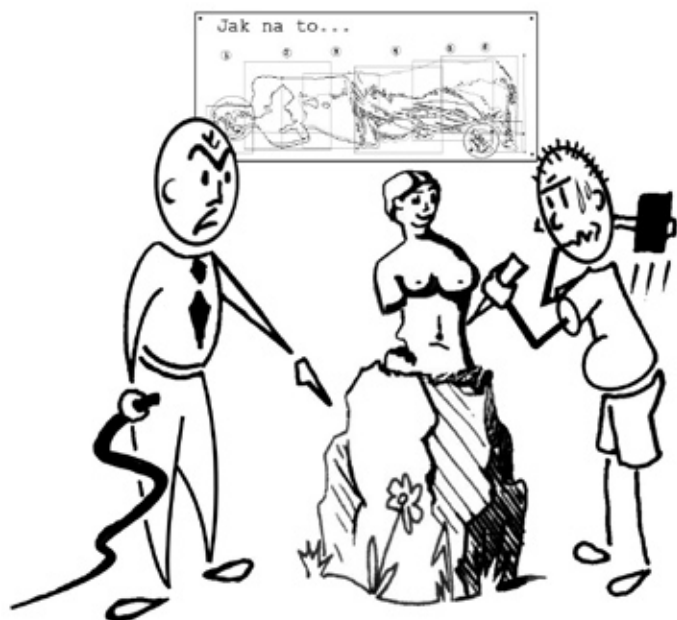
Chovat se jako rodič, mentor (říkat, co má dělat, hodnotit, jak se rozhodl, pečovat o uživatele, dělat věci za něj/ni).

Zadat úkol, ale už nevěnovat pozornost procesu nebo aktivitám uživatele.

Představovat a také vnímat problém uživatele jako důležitý a určující. Presentovat problematické oblasti jako důležité („ti naši postižení“ – namísto „lidé s postižením“).

Dělat formality a drobnosti za uživatele – z důvodů, abychom se nezdržovali; protože to uživatel neumí; protože je to příliš složité; protože je to zbytečné apod.

Vnímat a klást důraz na to, jak složité je pro člověka s postižením něco zvládnout. To přece nemůže dělat – to přece neumí. (Nemůže jít nakupovat, vždyť ho okradou, ztratí se, zapomene...)



Chovat se tak, že se potvrzuje nebo v uživateli vyvolává představa, že asistent/organizace všechno zařídí a člověk může jen očekávat služby.

Všechno v zakázce uživatele má zařídít organizace; organizace je zodpovědná za to, aby uživatel dosáhl svého cíle (např. měl práci).

Říct, že tohle a takhle nemůže dělat.

Trvat na tom, aby uživatel všechno dělal dobře. Když se asistentovi zdá, že člověk řekne chybnou odpověď, opraví ho a řekne mu, jak to má být správně. Dávat najevo zlost nebo rozladění, když uživatel dělá chyby. Nemluvit s ním/s ní o tom.

Opomenout možná rizika, nevěnovat jim pozornost. Vystavovat uživatele nebezpečí, nebo naopak, nedovolit mu nic dělat, aby se mu něco nestalo.

SPOLUPRÁCE II.

Nenutit uživateli vlastní představu (např. zprostředkovat i praxi, která podle asistenta není vhodná, ale uživatel má o ni zájem). Je ale možné s uživatelem mluvit o tom, že asistent má jiný názor, jinou zkušenost...

Počkat, i když to trvá dlouho, než uživatel něco udělá; respektovat tempo uživatele.

Pracovat po krocích a respektovat změnu rozhodnutí uživatele v procesu.

Pozorně naslouchat a doptávat se, zjišťovat, jak co uživatel myslel, získávat doplňující informace.

Nejdřív se ptát víc obecně, postupně se dostat ke konkrétním otázkám a alternativám.

Klást otázky tak, aby uživatel sám na něco přišel, aby mu pomohl ujasnit situaci; víc otevřené otázky (i když uzavřené také mají svoje místo).

Podpořit uživatele, aby problém vyřešil, postupně se vyptat, jak problém bude řešit, jaké zdroje využije, kdo mu může pomoci, jak si o pomoc říct; jaké bude mít řešení problému důsledky.

Ověřovat si v průběhu, jestli uživatel všemu rozumí. Také, jestli jsme se vzájemně pochopili.

Mluvit tak, aby uživatel mohl rozumět – srozumitelně, pomalu, jednoduchá slova, krátké věty, zdůrazňovat důležitá slova, dělat přestávky, jednoduše shrnout po delších úsecích.

Poskytovat informace strukturovaně a jasně; nezahlitit jimi – po jedné, krátké, jednoduché věty...

V případě, že se uživatel rozhoduje, poskytnout všechny známé informace anebo podpořit uživatele v tom, aby je získal; ověřit si, že jim rozumí; mluvit s ním/s ní o důsledcích rozhodnutí – ujistit se, že rozhodnutí uživatele je „informované“.

Mluvit konkrétně; (pozor, pro některé lidi jsou moc obecné nebo abstraktní i pojmy, které běžně užíváme – např. PROC, TĚŽKÉ; ...je potřeba si ověřovat, jestli a jak jim rozumí).



Dávat příklady (pozor – aby příklad uživateli pomohl najít jeho/její vlastní řešení – ne aby ho jen automaticky zopakoval; pomáhá dát víc příkladů; připomenout člověku jeho život a zkušenosti...).

Dávat najevo, že si pamatuji, co uživatel řekl, jeho názor. Že z něj vycházím, pracuji s ním (i kdyby se mi nezdal správný, diskutuji o něm).

Vycházet z myšlenek a přání uživatele považovat je za směrodatné. Dát mu najevo, že jeho/její myšlenky jsou cenné a že se celá spolupráce jimi řídí.

Konečné hodnocení – ohodnotit, jestli uživatel splnil úkol/krok, jak jsme se domluvili; jestli to dělal dobře, špatně – v tom případě s ním mluvit, co by s tím šlo dělat, jak to zlepšit. Hodnotit proces, práci, ale NE ODPOVĚĎ, ROZHODNUTÍ, VÝBĚR uživatele.

Při hodnocení mluvit také o důsledcích – k čemu povede, když uživatel nesplní, na čem jsem se domluvili (nesplní malý krok plánu, proto se nedostaví malý cíl, ke kterému tento krok vede; když si například nenapíše životopis, nemůže ho rozeslat potenciálním zaměstnavatelům atd.).

Non - Empowering

SPOLUPRÁCE II .

Říct uživateli, co je pro něj vhodné, např. na základě mého odhadu jeho/jejích schopností nebo podle toho, co je právě k dispozici...

Udělat to sám, protože je to rychlejší.

Tlačit uživatele k cíli.

Vyslechnout informaci a hned říct, co si myslím já.

Neptat se; zeptat se rovnou na konkrétní věc; nabídnout jenom možnosti „buď – anebo”.

Klást otázky, kterými se asistent snaží uživatele dovést k žádoucí odpovědi bez ohledu na jeho přání. Klást uzavřené otázky (možnost odpovědi jen ano – ne; „Chceš čaj, že jo?”); ptát se jen pro forma; otázkou sdělovat příkaz.

Nabízet řešení; říct, co má udělat.

Nezjišťovat, jestli člověk rozumí nebo se zeptat až na konci.

Mluvit rychle, dlouhá souvětí, používat odborné výrazy, zkratky, mluvit v dlouhých blocích – bez pauz.

Podávat hodně informací najednou.

V případě, že se uživatel rozhoduje, ho/ji podpořit v tom, aby se rozhodl. Neověřovat si, jaké a kolik informací měl/a k dispozici; neověřovat si, jestli ví, jaké rozhodnutí může asi přinést důsledky.

Mluvit abstraktně a obecně.

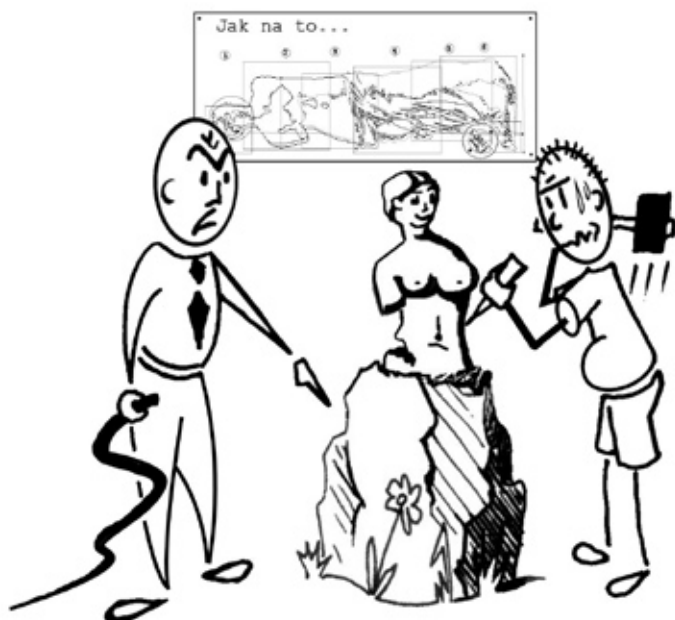
Říct jen obecně, jak se má např. něco dělat.

K vyjádření uživateli se nevracet, a nepřipomínat jej, protože vím, že bylo špatné.

Dávat najevo – anebo vůbec myslet si – že nezáleží na tom, co si uživatel myslí, protože naše praxe je osvědčená a my víme nejlíp, co je pro něj dobré. Odmítnout myšlenku uživatele, označit ji za nepoužitelnou apod.

Hodnotit rozhodnutí, výběr uživatele (např. „To si vybral špatnou praxi; říkáš nesmysly; to je špatně...”).

Při hodnocení mluvit jen o splněných a nesplněných úkolech; nebavit se o tom, proč to uživatel dělá a jaký to má smysl.



UKONČENÍ SPOLUPRÁCE

Ptát se uživatele, jestli už chce práci ukončit, jestli je problém vyřešen; na ukončení se společně domluvit.

Brát do úvahy, když uživatel říká nebo naznačuje, že není s něčím spokojen; ptát se, jak by si představoval nápravu; v případě, že člověk nechce pokračovat, dát možnost ukončení + vysvětlit, co to bude znamenat.

Popsat, když dochází k neplnění podmínek, že to může vést k ukončení spolupráce; ptát se, jestli to tak uživatel chce a popsat, jaké jsou jiné možnosti.

Respektovat přání uživatele ukončit spolupráci, i když zakázka nebyla naplněna.

Poskytnout uživateli v závěru spolupráce další informace, hodnocení a konkrétní zpětnou vazbu + poradit mu/ji, jak tyto informace dále využít; co je dobré + co a jak může zlepšit.

Snažit se ve fázi ukončení spolupráce spolu s uživatelem najít výstupy – konkrétní výsledky pro něj/ni – možnosti uplatnění nabytých dovedností v dalším praktickém životě, při hledání práce nebo v práci.

Jestli uživatel má zájem o další plánování, vybízet ho/ji, aby sám naplánoval kroky, co bude s nabytými vědomostmi dělat dál; aby přemýšlel/a, kdo mu / jí může pomoci, co přesně konkrétně bude muset udělat, dokdy...



Non - Empowering

UKONČENÍ SPOLUPRÁCE

Vyhlásit, že problém je vyřešen; že je konec.

Uživatel dává najevo svoji nelibost, asistent se snaží ho přesvědčit, že co děláme, mu prospěje, že je potřeba pokračovat.

Říct, že uživatel neplní podmínky a že spolupráci ukončíme.

Přesvědčovat nebo nutit uživatele, aby pokračoval ve spolupráci, protože je to pro něj dobré, protože je potřeba to dotáhnout.

Nehodnotit spolupráci, nedat zpětnou vazbu.

Říct uživateli, co má dál dělat. Nadiktovat mu to. Anebo naopak, neříct uživateli na konci nic o dalších možnostech využití naučného.

Jestli uživatel má zájem o další plánování, nedělat to, protože už ukončuje službu.

