

PLAKAT

POMEN ODNOSOV MED UPORABNIKI V VARSTVENO-DELOVNEM CENTRU

Dobri medsebojni odnosi med uporabniki VDC so temelj njihovega dobrega funkcioniranja v dnevnem varstvu in bivalni skupnosti.

Uporabniki izhajajo iz različnih okolij, kjer veljajo različna pravila, norme, kultura in običaji. Osebnostno in značajsko se zelo razlikujejo. Za osebe z motnjo v duševnem razvoju je značilno težje razumevanje in dojemanje dogodkov. Vsem pa je skupna temeljna potreba po sprejetju, dobrem počutju v skupini oz. po dobrih medsebojnih odnosih na vseh ravneh posameznik-zaposleni-skupina.

Gradnja pozitivnih medsebojnih odnosov je proces, ki traja, dokler skupina oz. skupnost funkcionira.

Ključno vlogo pri razvijanju in krepitvi medsebojnih odnosov imajo zaposleni.

Pri gradnji odnosa moramo biti pozorni, da:

- začnemo postopno z drobnimi koraki,
- ocenimo raven sogovornikove pripravljenosti,
- izrazimo skrb za sogovornika in zanimanje za njegove težave,
- pokažemo toplino in dostopnost,
- potrdimo, da smo slišali in razumeli, kar je izrekel sogovornik,
- prikažemo svojo zavezanost sogovorniku,
- smo dosledni,
- smo odkriti in iskreni (Kottler, Kottler 2001: 21).

Pri gradnji medosebnih odnosov v skupini je pomembno empatično odzivanje zaposlenega. Empatija je sposobnost in pripravljenost, vživeti se v situacijo svojega sogovornika in začutiti, kaj doživlja. Pozornost, poslušanje in občutljivost nam omogočijo izstopiti iz sebe in začutiti, kaj čuti in kako razmišlja uporabnik, ki potrebuje našo pomoč.

V številnih individualnih in skupinskih razgovorih in aktivnostih z uporabniki sva zaznali, da so za dobre odnose v skupini pomembni ti dejavniki:

- strpna in prijazna komunikacija,
- zaupanje na ravni posameznik-zaposleni-skupina,
- spoštovanje sebe in drugega in s tem sprejemanje človeka takega, kakršen je, z dobrimi in slabimi lastnostmi,
- možnost izbire oz. soodločanje in s tem občutek moči, da imajo možnost vpliva na spremembe v skupini ali skupnosti,
- osebnostna rast, mesto v skupini, kjer se lahko osebnostno razvijajo po svojih zmožnostih,
- solidarnost, ki se kaže z medsebojno pomočjo, kadar kdo česa ne zmore,
- podpora, ki jo dajejo člani skupine in zaposleni: s teboj smo – tukaj in zdaj,
- odgovornost za prevzete naloge v skupini, s čimer dobijo občutek vrednosti in odraslosti,
- zgled zaposlenih delavcev, s katerimi se uporabniki pogosto identificirajo.

Tudi osebe z motnjo v duševnem razvoju hrepenijo po bližini, razumevanju in povezanosti z drugimi. Iščejo veliko več kot bežno čustvo. Želijo si povezanosti, resničnega prijateljstva, h kateremu sodi zvestoba. Tako jim lahko zaposleni v dnevnem varstvu in bivalni skupnosti pomagajo graditi pozitiven odnos. To vlogo lahko izpolni skupnost, če to ni le skupina posameznikov, ki živijo vsak na svoj način, brez občutka medsebojne povezanosti. Resnična skupnost je povezana kot družinski člani. V njej vlada medsebojno zaupanje in spoštovanje. Pri pomoči je treba zato ohranjati odprte, zaupljive, sprejemajoče in varne odnose. Varni odnosi ponujajo tolažbo in podporo, spodbujajo k tveganju in k sprejemanju odločitev.

V dobrih odnosih je malo konfliktov in celo ti se prijateljsko rešijo; v odnosih, kjer ni dovolj komunikacije, pa nesporazumi in razlike mnenj vodijo v prepire in obtožbe. Če se to nadaljuje, je odnos

postavljen pod pritisk. Bistveno je, da komuniciramo odprto in na ustrezen način in to ne le v času kriz, temveč v vsakdanjem življenju, za kar pa vsi niso niti pripravljeni niti sposobni. Enako velja za poklicne kot za privatne odnose. (Peiffer 2002: 143.)

Za izboljšanje in krepitev komunikacijskih spretnosti izvajamo v dnevnem varstvu in bivalni skupnosti aktivnosti, ki vplivajo med drugim tudi na dobre medsebojne odnose med uporabniki. Med njimi so:

- *Dnevno načrtovanje.* Vsako jutro (v bivalni enoti vsak popoldan) se pogovorimo o načrtovanih dnevni aktivnostih. Uporabniki izrazijo svoje predloge, pobude, želje. Predstavijo dobre in slabe izkušnje, pogosto pa si želijo samo podeliti svoje občutke s skupino.
- *Trening komunikacije.* Vsak ponedeljek se zberemo na treningu komunikacije, kjer se pogovarjamo o preteklem tednu, preživelem vikendu. Vsak uporabnik pove svojo izkušnjo, svojo misel, želje in pričakovanja.
- *Komunikacijska srečanja in delavnice.* Uporabnik sam izbere teme, o katerih bi se rad pogovarjal. Poleg drugih uporabnikov povabimo tudi zunanje člane, npr. starše, sorodnike, prijatelja oz. koga, ki mu kaj pomeni. Uporabniku pomaga voditi srečanje strokovni ali matični delavec. Izbirajo si teme, ki jih zanimajo (npr. prijateljstvo, ljubezen, konflikti, selitev, glasba, družina ipd.). Nato odgovarjamo na vprašanja, ki si jih vnaprej določimo ali ki se odpirajo med pogovorom (kdo je prijatelj, kakšni so prijatelji drug do drugega, kdaj spoznamo pravega prijatelja itn.). Pri pogovoru sodelujemo vsi – uporabniki, zunanji člani in zaposleni. Dolžina srečanja je odvisna od teme in razpoloženja uporabnikov (uro ali dve).
- *Samozagovorniški sestanki.* Cilj teh sestankov je usposabljanje oseb z motnjo v duševnem in telesnem razvoju, da postanejo sami svoji zagovorniki. Na sestankih rešujejo probleme na konstruktiven način, enakopravno sodelujejo pri odločanju in načrtovanju njihovih aktivnosti, podajajo predloge, pobude, kritike. Sestanke vodi predsednik samozagovorniške skupine, ki je uporabnik.
- *Zbor varovancev* je namenjen informiranju, odločanju, soodločanju o življenju in delu v varstveno delovnem centru. S pridobljenimi

sposobnostmi komunikacije se uporabniki enakopravno vključujejo v razpravo s svojimi mnenji, predlogi ali kritikami.

- *Prostočasne aktivnosti* so letovanja, praznovanja, izleti, gledališče, prireditve z aktivno udeležbo ipd., kjer pridobivajo dragocene življenjske izkušnje v odnosih na izkustven način.

Pomanjkanje komunikacije je problem vseh ljudi. Če oseba neustrezno komunicira, bo veliko njenih potencialov na drugih področjih kar najbolj omejenih. To pokaže, kako nujno je manj razvito osebo naučiti govoriti. Komunikacija je povezana s potrebami po stikih z drugimi ljudmi. Z njo oseba dobi po eni strani orientacijo, po drugi pa čustveno zadovoljitev. Komuniciranje je povezanost s potrebami skupine in ustanove, ki ustvarja ne le občutek povezanosti, temveč tudi dejansko povezanost.

Pri individualnem in skupinskem delu dajemo velik poudarek nenasilni verbalni in neverbalni komunikaciji ter uporabljamo različne metode in tehnike dela:

- aktivno poslušanje: komunikacija se spoznava kot dvosmeren proces,
- »jaz-sporočilo«: govori v svojem imenu, opiše svoje občutke, počutje, želje, potrebe,
- zadovoljevanje temeljnih potreb po pripadnosti, svobodi, moči in zabavi (po Williamu Glasserju),
- upoštevanje močnih komunikacijskih kanalov – dotik, pogled, vonj, položaj v prostoru,
- interakcijske igre, vodena fantazija, igranje vlog itn.

Z aktivnostmi, ki jih izvajamo, razvijamo in učimo prijazno komunikacijo med uporabniki, krepimo in širimo se medsebojna komunikacija, sporazumevanje je bolj strpno, poslušajo drug drugega in ne padajo v besedo, bolje sprejemajo mnenje sodelavca, pogumnejši so pri odločanju in soodločanju, večje je zaupanje na ravni posameznik-zaposleni-skupina, okrepi se solidarnost, bolje razumejo, kaj pomeni spoštovanje sebe in drugega, in se s tem učijo sprejemati človeka, kakršen je, razvije se samozavest in s tem pozitivno razmišljanje o sebi, večja je podpora posameznikom, razvije se odgovornost, spodbujena je integracija z zunanjim okoljem, poglobijo se prijateljske vezi in širi se socialna mreža.

Številni pogovori z uporabniki so analiza trenutnih situacij (kaj je pozitivno, negativno, dobro, slabo, kako so se posamezniki počutili

v situaciji, kaj menijo, kako so se počutili drugi, kaj lahko naredimo v prihodnje, kako lahko pomagajo ostali člani skupine, zaposleni) in temeljijo na izkustvenem učenju. Uporabniku veliko pomeni mnenje sočlana skupine, zlasti koga, ki mu je blizu. Pogosto imajo ti člani večji vpliv in uspeh na dogajanje in spremembe v skupini kot zaposleni. Zaposleni so zgled s svojimi dejanji. Svojo strpnost, realnost, odkritost, osebno zadovoljstvo, poštenje prenašajo na uporabnike. Največja nagrada za uporabnikov trud pri gradnji dobrih medsebojnih odnosov je individualna ali skupinska pohvala zaposlenih, kadar je realna.

Osebe z motnjo v duševnem razvoju so v procesu ustvarjanja kakovostnega življenja bolj ali manj ovirane. Tako so kazalci kvalitete življenja teh oseb pogosto odvisni od nas, od tega, kako in s čim pripomoremo k njihovim dobrim odnosom in s tem k višji kvaliteti življenja.

**Jasmina Breznik
Duška Landeker**

VIRI

- KOTTLER, J. A., KOTTLER, E. (2001), *Svetovalne spretnosti za vzgojitelje in učitelje*. Ljubljana: Inštitut za psihologijo osebnosti.
- PEIFFER, V. (2002), *Positivno življenje*. Ljubljana: Didakta.
- LANDEKER, D. (2000), *Kvaliteta življenja varovancev VDC Slovenska Bistrica*. Ljubljana: VŠSD (diplomska naloga).