

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Brigita Kuder

Naslov diplomske naloge: Oblikovanje pristopov za uporabniku prilagojeno sporočanje

Kraj: Ljubljana

Leto: 2009

Število strani: 79 Število tabel: 3 Število slik: 7 Število prilog: 5

Mentorica: doc.dr. Vesna Leskošek

Somentor: dr. Nino Rode

Deskriptorji: komunikacija, neverbalna komunikacija, nadomestna komunikacija, motnja v duševnem razvoju

Povzetek: Socialno delo danes postavlja uporabnika v središče oblikovanja socialnovarstvenih storitev, s čimer uresničuje načelo krepitev moči posameznika. Da bi bil uporabnik slišan, je v praksi socialnega dela včasih pomembno, da ima omogočeno njemu prilagojeno komunikacijo s strokovnim delavcem. Naloga predstavi vidnejše značilnosti komunikacije in poda nekaj primerov sodelovanja z uporabnikom, s pomočjo njemu prilagojene komunikacije.

Title: Modelling of approaches to user adapted communication

Descriptors: communication, non-verbal communication, communication based on pictures and symbols, deficiencies in mental development

Abstract: Nowadays, social welfare places users into the centre of formation of social services. It is sometimes necessary for the benefit of the user to have a possibility of communication adapted to his needs with the help of social workers. This diploma shows some of the most important characteristics of communication in general, and represents a couple of cases of communication based on user adapted communication.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**OBLIKOVANJE PRISTOPOV ZA UPORABNIKU
PRILAGOJENO SPOROČANJE**

Mentorica: doc.dr. Vesna Leskošek

Somentor: dr. Nino Rode

Brigita Kuder

Ljubljana 2009

PREDGOVOR

Med izrednim študijem socialnega dela sem spoznala koncepte, ki so mojemu poklicnemu delu z osebami z oznako motnje v duševnem razvoju dali novo perspektivo. Večkrat sem ob spoznavanju značilnosti totalnih institucij imela grenak priokus.

Med študijem je naša ustanova zapustila staro graščino in se preselila v novo zgrajeno, sodobno stavbo. Bivalni pogoji so se temeljito spremenili. Čeprav se novogradnja ne ujema s konceptom dezinstitutionalizacije, ne morem zanikati, da so sodobni prostori, tako za uporabnike, njihove starše in vse zaposlene, velika in težko pričakovana pridobitev. Poleg dobrih bivalnih pogojev pa je nujno potrebno uvajanje novejših pristopov v socialnem varstvu, ki upoštevajo proces krepitve moči. Zavedam se, da zagotavlja pravo kvaliteto življenja le resnično razvijanje partnerskega odnosa in udejanjanje uporabniške perspektive v praksi.

Podpora in pomoč pri odpiranju hranilnih knjig za odrasle uporabnike našega centra, v okviru raziskovalnega seminarja med študijem, je bila ena prvih uresničitvev znanja za ravnanje v smeri krepitve moči in večanja vpliva posameznika.

V diplomskem delu želim opozoriti na pomen uporabnikom prilagojene komunikacije za uresničevanje načela izbire in zagotavljanja kvalitetnejšega življenja posameznika. V teoretičnem uvodu opišem položaj oseb z oznako motnje v duševnem razvoju in splošne značilnosti komunikacije. Cilj raziskovalnega dela je prikazati primere sodelovanja z uporabnikom, s pomočjo njemu prilagojene komunikacije.

V nalogi uporabljam kot sinonima dve različni poimenovanji, osebe z oznako motnje v duševnem razvoju in osebe z intelektualno oviro. To je posledica razdvojenosti o položaju teh ljudi, ki je prisotna v strokovni javnosti in različnih poimenovanjih v uporabljeni literaturi.

Zahvaljujem se, doc.dr. Vesni Leskošek, dr. Ninu Rodetu in mag. Jelki Škerjanc za vodenje in dragocene nasvete pri izdelavi diplomskega dela. Zahvaliti se želim tudi prijateljicama Mojci in Aniti, družini ter vsem, ki so me vsa študijska leta spodbujali.

KAZALO

PREDGOVOR..... NAPAKA! ZAZNAMEK NI DEFINIRAN.

1. TEORETIČNI UVOD..... 7

1.1. POLOŽAJ OSEB Z OZNAKO MOTNJE V DUŠEVNEM RAZVOJU..... 7

1.1.1. *OBLIKOVANJE IN RAZUMEVANJE DEFINICIJ*..... 7

1.1.2. *ODMIK OD TRADICIONALNEGA PRISTOPA* 10

1.1.3. *PRAVNI OKVIR*..... 11

1.1.3.1. *PRAVICE* 11

1.1.3.2. *MEDNARODNE DEKLARACIJE*..... 13

1.1.4. *DEZINSTITUCIONALIZACIJA*..... 14

1.1.5. *RESOLUCIJA O NACIONALNEM PROGRAMU SOCIALNEGA VARSTVA ZA OBDOBJE OD 2006 DO 2010*..... 15

1.1.6. *SOCIALNA IZKLJUČENOST*..... 16

1.2. POMEN KOMUNIKACIJE V NEKATERIH VIDNEJŠIH KONCEPTIH 17

1.1.1. *UPORABNIŠKA PERSPEKTIVA* 18

1.2.1. *INDIVIDUALNO NAČRTOVANJE SOCIALNOVARSTVENIH STORITEV* 19

1.2.2. *ZAGOVORNIŠTVO* 20

1.2.3. *KREPITEV MOČI OSEB Z OZNAKO MOTNJE V DUŠEVNEM RAZVOJU* 22

1.3. KOMUNIKACIJA KOT PROCES SOCIALNE INTERAKCIJE..... 23

1.3.1. *OPREDELITEV POJMA* 25

1.3.2. *KOMUNIKACIJSKA POT, PROCES*..... 25

1.3.3. *OVIRE V KOMUNIKACIJI* 26

1.3.4. *NAČINI SPREJEMANJA INFORMACIJ*..... 27

1.3.5. *POSLUŠANJE* 28

1.4. SREDSTVA IN VRSTE KOMUNIKACIJE..... 29

1.4.1. *JEZIKOVNI IN NEJEZIKOVNI ZNAKI* 30

1.4.2. *VRSTE KOMUNIKACIJE*..... 30

1.4.3. *VERBALNA KOMUNIKACIJA*..... 32

1.4.4. *NEVERBALNA KOMUNIKACIJA IN ZNAKI* 33

1.4.4.1. *PARALINGVISTIČNI ZNAKI* 35

1.4.4.2. *EKSTRALINGVISTIČNI ZNAKI* 36

1.4.4.3. *PORAJAJOČA SE GOVORICA TELESA* 39

1.4.4.4. *PREDNOSTI IN POMANJKLJIVOSTI VERBALNE IN NEVERBALNE KOMUNIKACIJE*..... 40

1.4.5. *NADOMESTNA KOMUNIKACIJA* 41

2. PROBLEM..... 45

2.1. OKOLIŠČINE, V KATERIH JE PRIŠLO DO POBUDE ZA RAZISKAVO IN OPREDELITEV PROBLEMA 45

2.2. NAMEN IN CILJI RAZISKAVE..... 45

3. METODOLOGIJA	46
3.1. VRSTA RAZISKAVE	46
3.2. VIRI PODATKOV	46
3.3. POPULACIJA IN VZORČENJE	46
3.4. ZBIRANJE PODATKOV	48
3.5. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	49
4. REZULTATI	50
4.1. ŠTUDIJA PRIMERA I	50
4.2. ŠTUDIJA PRIMERA II	55
4.3. ŠTUDIJA PRIMERA III	57
4.4. ŠTUDIJA PRIMERA IV	58
4.5. ŠTUDIJA PRIMERA V	60
4.6. ŠTUDIJA PRIMERA VI	61
5. RAZPRAVA.....	63
6. SKLEPI	66
7. PREDLOGI.....	67
8. LITERATURA	68
9. POVZETEK.....	73
10. PRILOGE:	74
10.1. PRILOGA K ŠTUDIJI PRIMERA I.....	74
10.2. PRILOGE K ŠTUDIJI PRIMERA III	76
10.2.1. <i>KLJUČNA VPRAŠANJA ZA IZVEDBO PRVEGA POGOVORA</i>	76
10.2.2. <i>KRONOLOŠKI PREGLED URESNIČEVANJA PRISTOPA</i>	77
10.2.3. <i>DELOVNI LIST NA TEMO ŠPORT</i>	78
10.2.4. <i>TEKST ZA PREDSTAVITEV RIBOLOVA NA SESTANKU SAMOZAGOVORNIŠTVA</i>	79

SEZNAM TABEL

Tabela 3.3.1: Struktura populacije glede na starost in spol.....	47
Tabela 3.3.2: Struktura populacije glede na spol in dobo vključenosti v celodnevno institucionalno obravnavo	47
Tabela 3.3.3: Struktura populacije glede na vrsto uporabniku prilagojenega sporočanja.....	48

SEZNAM SLIK

Slika 1.1:Sestavine komunikacijskega procesa (Možina 1997:43)	25
Slika 1.2:Primeri piktografov različnih komunikacijskih sistemov (Grča Zidar, 1999)	44
Slika 4.1: Slikovni material za nadomestno komunikacijo: znak piti	52
Slika 4.2: Slikovni material za nadomestno komunikacijo: znak počivati v svoji sobi	53
Slika 10.1: Slikovni material za nadomestno komunikacijo: znak jesti	74
Slika 10.2: Slikovni material za nadomestno komunikacijo: znak poslušati radio	75
Slika 10.3: Slikovni material za nadomestno komunikacijo: znak gledati televizijo	75

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. POLOŽAJ OSEB Z OZNAKO MOTNJE V DUŠEVNEM RAZVOJU

Poročilo o pravicah oseb z intelektualnimi ovirami za leto 2005, ki so ga pripravljali strokovnjaki in strokovnjakinje iz 14 evropskih držav (Program spremljanja in zagovorništva v EU, v nadaljevanju EUMAP, 2005) in daje poudarek možnosti dostopa do izobraževanja in zaposlovanja, pravi, da se povsod po Evropi osebe z intelektualno oviro srečujejo s stigmato in predsodki in morajo za zagotavljanje osnovnih pravic premagovati številne ovire. Zgodovina kaže, da imajo pri razumevanju pomena zagotavljanja pravic vedno bolj osrednjo vlogo tudi uporabniška gibanja. Položaj oseb z oznako motnje v duševnem razvoju želim kratko orisati zaradi zavedanja njihove vloge pri oblikovanju njihove realnosti danes in v prihodnosti. Pri medsebojnem povezovanju oseb z ovirami in prizadevanjih za socialno pravičnost in ustvarjanje družbe enakih možnosti ima komunikacija velik pomen. Zaradi številnih vidikov, ki oblikujejo položaj vsakega človeka v družbenem in socialnem okolju, bom zajela le nekatere.

Komunikacija odreja položaj oseb z oznako motnje v duševnem razvoju v skupnosti skozi:

- moč jezika v poimenovanjih, stigmah in predsodkih
- moč komunikacije pri izražanju potreb posameznika in uveljavljanju njegovega vpliva
- moč komunikacije pri povezovanju v uporabniška gibanja

1.1.1. OBLIKOVANJE IN RAZUMEVANJE DEFINICIJ

Poimenovanje ljudi z izkušnjo telesne poškodovanosti, s senzornimi težavami, intelektualnimi ovirami in s težavami v duševnem zdravju se je skozi zgodovino pogosto spreminjalo. Terminologija je vedno odražala družbene norme in socialni položaj posameznikov. Spoznanje o političnem pomenu poimenovanja pa se krepi šele v zadnjih desetletjih.

Starejše definicije kažejo na pomen stanja telesa v zahodni kulturi. Temeljijo na biološkem ali medicinskem modelu in se osredotočajo na človekov primanjkljaj, poškodbo, obolenje. Medicinski model ne upošteva osebne zgodovine in izkušenj posameznika. Poleg zdravniške obravnave vpliva na način življenja posameznika. Ljudje so predmet strokovne obravnave in ne sodelujejo pri načrtovanju socialnovarstvenih storitev. Poimenovanja opredeljujejo odstop od povprečja, ne pa posameznikovih zmožnosti, talentov, želja in potreb.

Izrazi kot prizadeti, defektni, moteni, deviantni, manjrazviti, subnormalni, mentalno retardirani, pohabljeni, mongoloidi, epileptiki, slepi, gluhi so ljudi stigmatizirali, nekateri pa tudi razosebljali. Oliver govori o enačenju človeka s pojmom. (Oliver, 1998: 14; po Škerjanc: 2005) Tudi poimenovanja invalidi, oskrbovanci, varovanci, gojenci, osebe z motnjami v razvoju, gibalno ovirani, ki so v rabi v zadnjih desetletjih, še temeljijo na medicinskem modelu in klasičnem institucionalnem pristopu.

Raba pojma osebe s posebnimi potrebami se je razširila v devetdesetih prejšnjega stoletja. Izraz ne poudarja človekovih pomanjkljivosti in diagnoz, ampak v ospredje postavlja program. Skupina ljudi ima posebne potrebe, na katere mora stroka primerno odgovoriti. Ob tem se nam lahko poraja zaskrbljenost, kako daleč je od prepoznavanja posebnih potreb do prepoznavanja drugačnosti. Izraz uporabnik storitev se je razvil ob uvajanju skupnostne skrbi v ZDA in Veliki Britaniji z načrtovano izbiro med različnimi ponudniki na trgu socialnih storitev. Izraz je tudi v slovenskem prostoru vedno bolj razširjen, vendar bo za resnično spremembo v razmerju moči in vpliva potrebno uporabnikom zagotoviti nadzor nad plačilom storitev.

Novi izrazi dobijo sčasoma stigmatizirajočo lastnost, ker se pojavljajo v nespremenjenem družbenem kontekstu nesorazmerja moči in izgube vpliva prejemnika storitev socialnega varstva. Podobno se je zgodilo tudi z izrazoma uporabnik in osebe s posebnimi potrebami.

Uporabniška gibanja, tako v svetu kot pri nas, iščejo nove, ustrežnejše pojme in opozarjajo na politični vidik družbenega izključevanja in diskriminacije. Združenje ljudi s telesnimi poškodbami proti segregaciji (UPIAS), ki deluje v Ameriki, se zavzema za dosledno razmejitev pojma poškodba in onespособljenost, oviranost. Zagovarjajo usmerjenost v prepoznavanje potreb in odstranjevanje ovir, ki ljudem preprečujejo polno življenje.

Prizadevanja uporabniških gibanj za uveljavitev in priznanje človekovih in državljskih pravic oblikujejo skozi teorijo družbenega izključevanja in socialne pravičnosti pristop socialnega modela (Oliver, 1992 v Škerjanc, 2005) Ta model se, za razliko od medicinskega, usmerja v način organiziranosti družbe. Njena značilnost je v tem, da prezre potrebe posameznih članov in skupin v družbi, zaradi česar slednji nimajo enakega dostopa do dobrin in do življenjskih priložnosti kot njihovi sodržavljeni.

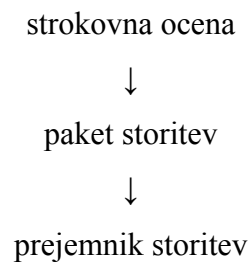
Uvajanje novih izrazov samo po sebi ne bo prineslo sprememb v kvaliteto življenja uporabnikov socialnovarstvenih storitev. Tudi novih izrazov se bo sčasoma oprijela stigma, vse dokler se ne bo spremenila njihova socialna vloga, ki jih razvrednoti na nemočnega, celo nevrednega posameznika in dokler jim je odvzeta pravica do odločanja o svojem življenju.

Kot pokaže Poročilo (EUMAP, 2005) o pravicah oseb z intelektualnimi ovirami iz leta 2005, slovenska zakonodaja še vedno vključuje stigmatizirajoče pojme. Izrazov "oseba z ovirami" in "oseba z intelektualnimi ovirami" ne uporablja. Poleg starejših zakonov (Zakon o družbenem varstvu) tudi novejša zakonodaja govori o "invalidih" in "duševno prizadetih osebah". Zakon o nepravdnem postopku iz leta 2003 je celo uporabljal termin "duševno zaostale osebe". Termin invalid in invalidnost se uporablja tudi v Zakonu o poklicni rehabilitaciji, iz leta 2004 in v Ustavi, čeprav je bila dopolnjena leta 2004. Nekateri zakoni pa odrasle osebe s težjimi intelektualnimi ovirami označujejo z otroki (Zakon o dohodnini, 2004).

Definicija invalida v slovenski zakonodaji je vezana na mednarodno klasifikacijo invalidnosti ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health), ki je bila sprejeta maja 2001. Slovenska izdaja Mednarodne klasifikacije funkcioniranja, zmanjšane zmožnosti in zdravja (MKF) je bila izdana novembra 2006. V sodelovanju s Svetovno zdravstveno organizacijo sta jo pripravila Inštitut za varovanje zdravja RS in Inštitut Republike Slovenije za rehabilitacijo. Klasifikacija se uporablja na področju rehabilitacije, izobraževanja, statistike in politike. Nadomestila je klasifikacijo iz leta 1980 (MKOPOV).

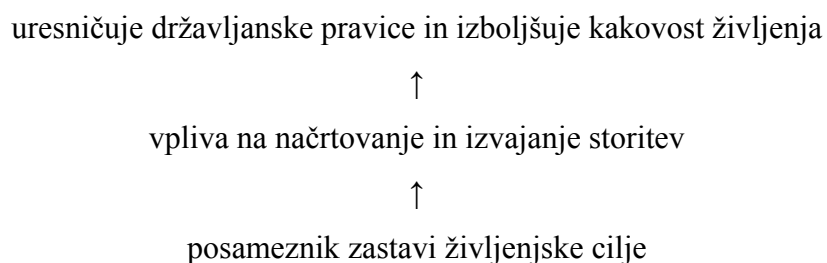
1.1.2. ODMIK OD TRADICIONALNEGA PRISTOPA

Tradicionalne obravnave so povezane z medicinskim, rehabilitacijskim, tudi moralnim modelom. Lena Dominelli (2005) govori o konstrukciji ovire kot oblike nadzora. "Ljudje pri močeh nadzirajo ljudi z ovirami in jih postavijo na njihovo mesto". Prevladuje način vzpostavljanja storitev, ki ga Škerjančeva (2008) opredeli kot koncept skrbi: načrtovanje od zgoraj navzdol.



Oblikovani so standardni programi in storitve, na podlagi strokovne in politične ocene širše sfere potreb. Uporabniki so obravnavani kot homogena skupina in postanejo pasivni prejemniki družbene pomoči, ki so jo prisiljeni sprejeti ne glede na to, koliko jim ustreza. Nimajo možnosti izbire.

Odmik od koncepta skrbi k konceptu pravic spremeni pristop strokovnega delavca do uporabnika. Nakazuje prehod od odločanja stroke, na odločanje uporabnika o storitvah, ki jih potrebuje. V konceptu pravic pri zagotavljanju socialnovarstvenih storitev postane uporabnik izhodišče za načrtovanje, vzpostavljanje, izvedbo in oceno storitve. Škerjančeva (2008) govori o konceptu pravic, ki se imenuje načrtovanje od spodaj navzgor .



Načrtovanje od spodaj navzgor omogoča oblikovanje uporabniku ustreznih storitev, ki so prilagojene njegovim potrebam ter učinkoviteje izboljšuje kakovost življenja. Hkrati omogoča tudi učinkovito načrtovanje in razvoj storitev na lokalni in državni ravni.

1.1.3. PRAVNI OKVIR

1.1.3.1.PRAVICE

Temeljni pravni okvir postavlja Ustava Republike Slovenije (Ur.l. RS št. 33/91), ki v svojem 2.čl. določa, da je Slovenija pravna in socialna država. Socialni položaj posameznika opredeljuje več pravic: pravica do osebnega dostojanstva in varnosti (34. člen), pravica do socialne varnosti pod pogoji, določenimi z zakonom (50. člen), pravica do urejenega zdravstvenega, pokojninskega, invalidskega zavarovanja in drugih, za katerih delovanje skrbi država (50. člen), pravica do zdravstvenega varstva pod pogoji, ki jih določa zakon, vključno s pravico do zdravstvenega varstva iz javnih sredstev (51. člen), pravica invalidov do varstva in usposabljanja za delo v skladu z zakonom (52. člen), pravica otrok z motnjami v duševnem in telesnem razvoju in drugih huje prizadetih oseb do izobraževanja in usposabljanja za dejavno življenje, ki se financira iz javnih sredstev (52. člen).

Zakon o socialnem varstvu je začel veljati leta 1992 (Ur.l. RS, 54/92) in je bil večkrat dopolnjen. Ureja socialnovarstveno dejavnost kot preprečevanje in reševanje socialne problematike posameznikov (fizične osebe ne glede na starost in poslovno sposobnost), družin in skupin prebivalstva (npr. invalidi, otroci z motnjami v duševnem in telesnem razvoju, odrasli z motnjami v razvoju ...). Predpisuje pravice v obliki storitev, dajatev in ukrepov.

Poleg ustave in zakona o socialnem varstvu področje institucionalnega varstva oseb z dolgotrajnimi duševnimi motnjami, motnjami v duševnem razvoju in drugimi motnjami, urejajo še drugi zakoni in predpisi: Zakon o družbenem varstvu otrok (Ur. l. RS 35/79), Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb (Ur.l. RS 81/83), Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju (Ur.l. RS 9/92), Zakon o zdravstveni dejavnosti (Ur.l. RS 36/2004), Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev (Ur.l. RS 52/95).

Področje varstva in usposabljanja otrok z motnjami v duševnem razvoju zakon natančno opredeljuje, vsebine s področja varstva, zdravstvenega varstva in rehabilitacije odraslih oseb z motnjami v duševnem razvoju in oseb z dolgotrajnimi duševnimi motnjami pa so manj opredeljene. Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev je izvedbeni predpis. Kadrovski normativi ne zagotavljajo vselej uveljavljanja sodobnejših pristopov v prakso socialnovarstvenih ustanov. Podobno je s splošnim in področnim dogovorom, ki sta osnova za izvajanje zdravstvene dejavnosti v teh ustanovah (Poročilo EUMAP, 2005)

Opravična sposobnost vsebuje pomembne pravice, kot so volilna pravica, pravica do poroke, pravica do pričanja v kazenskem postopku, pravica do dela. Osebam, ki so označene z oznako zmerne, težje ali težke motnje v duševnem razvoju in imajo status invalida po Zakonu o družbenem varstvu, je pogosto odvzeta. Pri odvzemu poslovne sposobnosti je imenovan skrbnik. Njegova naloga je, da odloča za dobro in v interesu osebe, ki ji je odvzeta opravična sposobnost. Vloga skrbnika je lahko dodeljena staršem, sorodnikom, ustanovi. V praksi se pogosto izvaja tudi podaljšanje roditeljskih pravic, ki je enako polnemu odvzemu poslovne sposobnosti.

Zavedanje o pomenu uveljavljanja osebnih pravic odraslih oseb z oznako motnje v duševnem razvoju danes izpostavlja pravice, ki so bile še pred kratkim tabu: pravica do izbire samostojnega bivanja, pravica do intimnosti in spolnosti, pravica do aktivnega življenja. (Marijan Lačen, 2001) Petrovič Erlah in Žnidarec Demšar sta pri izvajanju treningov asertivnosti ugotovili, da so ljudem z oznako motnje v duševnem razvoju pogosto kršene najbolj osnovne pravice, ki so za večino ljudi popolnoma samoumevne, kot npr. pravica do izbire oblačil, izbire glasbe, razpolaganja z denarjem ... Pri tem je po njunem paradoksalno, da se večkrat zgodi, da nemoč odvisnih, a preskrbljenih oseb, narašča s količino skrbi, predanosti in ljubezni, s katero jih obkrožajo bližnji, najpogosteje starši. Pravita: "Trening asertivnosti kot metoda prinaša možnost, da ljudje aktivirajo notranjo moč in vire. Ljudem ponudimo prostor za učenje in iskanje možnosti za pridobivanje vpliva na svoje življenje, tako da povečujejo občutek sposobnosti in razvijajo večjo zavest o lastni kapaciteti. Socialni delavci, ki ravna asertivno, pa omogočajo ustvarjanje enakopravnih odnosov, ki temeljijo na zavedanju pravic ljudi in prejemanju osebne odgovornosti. Z metodo asertivnosti tudi druge vzpodbudijo, da izrazijo to, kar čutijo in potrebujejo, omogočijo kongruentno komunikacijo in

prostor za učenje naslednjih veččin: kako se postaviti zase, postavljati meje, odločati o sebi.”
(P. Petrovič Erlah in S. Žnidarec Demšar, 2004: 14)

1.1.3.2.MEDNARODNE DEKLARACIJE

Deklaracije, resolucije in priporočila na mednarodni ravni govorijo o zagotavljanju enakopravnosti in preprečevanju diskriminacije v vseh družbenih položajih. Temeljni dokument obrambe in razvoja človekovih pravic predstavlja Splošna deklaracija človekovih pravic, ki so jo sprejeli Združeni narodi decembra 1948. Govori o pravici do prostosti, varnosti, spoštovanja, pravne sposobnosti in pravnih sredstev pri omejevanju pravic. OZN je sprejela vrsto pomembnih deklaracij, resolucij in priporočil : Deklaracijo o pravicah duševno prizadetih oseb (1971), Deklaracijo o pravicah invalidov (1975), Svetovni program delovanja v korist invalidov (1982), Resolucijo o t.i. standardnih pravilih za izenačevanje možnosti invalidov 48/96. Mednarodna liga za pomoč duševno prizadetim je sprejela 1995 delhijsko deklaracijo. Delhijska deklaracija je dopolnila deklaracijo iz leta 1971. Med drugim se dotika pravice do spolnosti, pravice do samostojnega življenja, pravice do dejavnega življenja. Deklaracija svetovne zdravstvene organizacije (WHO) in UNICEF-a iz Alma-Ate (1978) govori o pravici sodelovati kot posameznik pri načrtovanju in uresničevanju svoje zdravstvene službe. Malaška deklaracija (2002) v svojih usmeritvah izpostavlja razvoj enakovredne vključenosti invalidov kot državljanov, s poudarkom na inovativnih pristopih in storitvah. Leto 2003 je bilo razglašeno za evropsko leto invalidov. Decembra 2006 so Združeni narodi sprejeli Konvencijo o pravicah invalidov. Gre za pravno zavezujoč dokument s področja invalidskega varstva, ki ga je potrdila tudi Slovenija. Slovenija je že 1999 ratificirala Evropsko socialno listino (1996). Ta v splošnih načelih govori o pravici do socialne varnosti, socialne in zdravstvene pomoči za osebe brez sredstev, pravici invalidnih oseb do vključevanja v družbo itd. EU je sprejela številne različne programe, dejavnosti in ukrepe za socialno in ekonomsko vključevanje invalidov (Helios I in II, TIDE, HORIZON). Načela evropske socialne politike in programov EU se med članicami sveta Evrope usklajujejo v deklaraciji in planu aktivnosti (1997), ki zajema področja človekovih pravic, socialne kohezije, zaščito državljanov in priznavanje kulturne različnosti in dediščine.

1.1.4. DEZINSTITUCIONALIZACIJA

Dezinstytucionalizacija obravnave je v Sloveniji pričela intenzivneje potekati od leta 2005. Obstoječe institucije so odprle več dnevnih centrov in stanovanjskih skupin. Flaker (1998) navaja več pomenov izraza. Izraz ne pomeni samo premika iz azila v skupnost, ampak označuje tudi gibanje, ki je k temu prispevalo ter spremembe v pristopih, ki upoštevajo socialne in kontekstualne vidike stiske. Lamovec (2006) opredeljuje pet elementov, ki prispevajo k uspešni dezinstytucionalizaciji:

- dolgotrajna in temeljita priprava uporabnikov,
- svobodno odločanje,
- jasna pravila in jasni pogoji za bivanje v skupnosti,
- učenje vsakdanjih spretnosti, samostojnega življenja in medsebojne pomoči,
- vzdušje realističnega optimizma, pristna naklonjenost in močan občutek pripadnosti v skupini.

Pri nas je med najodmevnejšimi projekti dezinstytucionalizacije vračanje oseb z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju iz Zavoda Hrastovec v skupnost. Zаметki segajo v leto 1987. Od leta 2001 se je v dislocirane enote (stanovanjske hiše, stanovanja, kmetije, varovan dom, nadomestne družine) preselilo približno 200 oseb.

Nacionalni program socialnega varstva do leta 2005 (Ur. l. RS, št. 31/2000) je izpostavljал naslednje temeljne cilje: izboljšanje kakovosti življenja, zagotavljanje aktivnih oblik socialnega varstva, razvoj strokovnih socialnih mrež pomoči, vzpostavitev in razvoj pluralnosti dejavnosti in oblikovanje novih pristopov za obvladovanje socialnih stisk. Predvideval je procese dezinstytucionalizacije in razvoja skupnostnih služb. Poročilo (EUMAP, 2005) navaja, da kljub vsemu ostaja število ljudi z intelektualnimi ovirami, ki živijo v skupnosti, zelo majhno. Naštevа naslednje obstoječe oblike institucionalnega varstva odraslih oseb z intelektualnimi ovirami v Sloveniji :

- socialnovarstveni zavodi za usposabljanje, ki zagotavljajo poleg institucionalnega varstva podaljšano izobraževanje in usposabljanje
- centri za institucionalno varstvo odraslih oseb
- posebni socialnovarstveni zavodi
- posebne enote v domovih za starejše

- posebni oddelki v domovih za starejše
- varstveno-delovni centri, ki izvajajo institucionalno varstvo v obliki zavodskega varstva in v obliki stanovanjskih skupin

Stroške vključitve v storitev vodenja, dela in varstva pokriva Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. Uporabniki čakajo na mesto tudi več let. Storitve institucionalnega varstva plačuje občina, kjer ima oseba stalno prebivališče. Uporabnik prispeva sredstva, če jih ima (npr. družinska pokojnina, nadomestilo za invalidnost).

Zakonodaja pri nas še ne omogoča neposrednega financiranja socialnovarstvenih storitev. Poročilo (EUMAP, 2005: 42) našteva posamezne primere neposrednega financiranja za osebe z intelektualnimi ovirami, ki so povezani s petletnim pilotskim projektom neposrednega financiranja. Projekt se je pričel izvajati pod vodstvom nevladne organizacije Sklad Silva in s sodelovanjem treh občin. Drug primer je projekt Društva za teorijo in kulturo hendikepa (YHD), ki v okviru svojega programa Neodvisno življenje hendikepiranih zaposluje osebne asistente, ki nudijo potrebno podporo uporabnikom, ki živijo izven institucionalnih oblik skrbi. “Oba opisana projekta predstavljata inovativni model sodobnih procesov dezinstitutionalizacije in neodvisnega življenja. Dokazujeta, da sta individualizirano financiranje in osebna asistenca na domu uporabnika ali uporabnice mogoča in da sta pogoj za neodvisno življenje oseb z ovirami.“

1.1.5. RESOLUCIJA O NACIONALNEM PROGRAMU SOCIALNEGA VARSTVA ZA OBDOBJE OD 2006 DO 2010

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006 – 2010 (Ur. l. RS 39/2006) obsega ukrepe in strategije za krepitev socialne varnosti in razvoj socialnega varstva, ki so predstavljeni v naslednjih ciljih:

- večja socialna vključenost posameznikov in povezanost slovenske družbe
- izboljšati dostop do storitev in programov
- večja učinkovitost pri dodeljevanju denarne socialne pomoči, izboljšati kakovost storitev in programov, povečati njihovo ciljno usmerjenost in učinkovitost

- krepiti strokovno avtonomijo, upravljavsko samostojnost in racionalno poslovanje

Uporabnik naj prevzame aktivno vlogo pri reševanju lastnih stisk. Poudarja se solidarnost in prostovoljstvo ter potrebo po večjem usklajevanju politik in ukrepov na vseh področjih. Predvideva se mobilizacija in povezovanje izvajalcev, učinkovita politika denarnih ukrepov, decentralizacija skupnostnih služb, reorganizacija zavodov in centrov za socialno delo, uvedba sistema dolgotrajne oskrbe itd.

Za položaj oseb z intelektualno oviro so pomembni predvideni ukrepi za razvoj skupnostnih služb. Zavodske namestitve je potrebno preoblikovati v manjše bivalne enote in razvijati modele spremljanja življenja in dela oseb v domačem okolju, v drugih družinah in drugih organiziranih oblikah skupnostne pomoči za odrasle osebe. Namestitve izven institucionalnega varstva je potrebno zagotoviti za najmanj eno četrtno uporabnikov. Uporabniki morajo imeti zagotovljene pravice do proste izbire, individualnih obravnav in zagotovljen vpliv na kakovost storitev. Predvidene strategije so med drugim razvijanje dostopne mreže socialnih programov, uvajanje sistema neposrednega financiranja, izvajanje programov z uvedbo individualnega načrtovanja.

1.1.6. SOCIALNA IZKLJUČENOST

Za otroke z oznako intelektualne oviranosti se v Sloveniji izvajajo programi glede na šolsko zakonodajo ter zakonodajo s področja zdravstvenega in socialnega zavarovanja. Do 18. leta starosti sodijo pod Ministrstvo za šolstvo. Izobraževalni program se s ponovnim usmerjanjem lahko podaljša do 26. leta. Zahtevnost izobraževalnega programa je odvisna od stopnje motnje v duševnem razvoju, ki jo določi komisija za usmerjanje, praviloma v predšolskem obdobju. Storitve zgodnjega posredovanja so še vedno dostopnejše v večjih mestih, zagotavljajo jih v mentalno-higienskih oddelkih in razvojnih ambulantah. Pravilnik o spremembah in dopolnitvah Pravilnika o organizaciji in načinu dela komisij za usmerjanje otrok s posebnimi potrebami ter o kriterijih za opredelitev vrste in stopnje primanjkljajev, ovir oziroma motenj otrok s posebnimi potrebami (Ur. l. RS, št. 23/07, 8/08) določa, da se v program za predšolske otroke s prilagojenim izvajanjem in dodatno strokovno pomočjo izjemoma usmeri tudi otroke z zmernimi motnjami v duševnem razvoju. V prilagojen izobraževalni program z nižjim

izobrazbenim standardom se ne usmeri otrok z zmernimi motnjami v duševnem razvoju, se pa otrokom, ki so že vključeni v ta program, ob preverjanju ustreznosti usmeritve ta usmeritev lahko potrdi. Otroci z zmernimi, težjimi in težkimi motnjami v duševnem razvoju se izobražujejo po Posebnem programu vzgoje in izobraževanja. Po podatkih statističnega urada Slovenije se je v šolskem letu 2007/2008 izobraževalo po teh programih 1494 otrok. (Internet)

Socialna izključenost mladih se še poveča glede na možnosti, ki jih imajo za nadaljnje izobraževanje. Samo tisti, ki so končali vsaj šest razredov (osemletne) redne šole ali osnovno šolo s prilagojenim programom, se lahko zaposlijo ali nadaljujejo izobraževanje v nižjih poklicnih programih, ki jih izvaja vedno manj srednjih in poklicnih šol. V praksi so zaposlitve izjemno redke. Urh pravi, da opravljajo nevidno in neplačano delo v domačem gospodinjstvu, ob polnoletnosti pa se vključijo v varstveno-delovni center. (Urh, 2005) Urh opozarja na stigmo, ki je posledica fizične segregacije in delitve programov po institucijah. Pulko (2001, v Urh 2005) ugotavlja, da se končati osnovno šolo s prilagojenim programom pri kasnejši izbiri poklica ali iskanju zaposlitve izkaže za veliko oviro.

Starši otrok z oznako intelektualne oviranosti so vse bolj osveščeni in si vztrajno prizadevajo za vključitev otrok v redne šole. Tudi posamezni primeri uspešne integracije kažejo, da bi z večjim obsegom individualizirane pomoči, kot jo zakon predvideva do sedaj, lahko bili v rednih programih uspešnejši.

Po navedbah poročila (EUMAP, 2005) pregled sistema vzgoje in izobraževanja v Sloveniji pokaže, da trenutna zakonodaja mladim ne omogoča enake možnosti za šolanje in osebnostnega razvoja, kar povzroči socialno izključenost.

1.2. POMEN KOMUNIKACIJE V NEKATERIH VIDNEJŠIH KONCEPTIH

Načini izvajanja in načrtovanja oskrbe v tradicionalnem sistemu temeljijo na standardnih storitvah. Uporabniki dobijo paket storitev, ki je v naprej sestavljen in ki odgovarja nekim povprečnim potrebam za njegovo kategorijo in stiske. Nova paradigma temelji na storitvah

po meri, na storitvah, ki si jih uporabnik izbere in želi, ki neposredno odgovarjajo njegovim potrebam. (Čačinovič Vogrinčič in sod., 2008)

Komunikacija v socialnovarstvenih storitvah z razvojem stroke in z uveljavljanjem sodobnih metod dela, ki aktivno vključujejo uporabnika, postaja vse bolj aktualna. Delo z uporabnikom in ne več za njega je povezano s stalno komunikacijo. Uporabnikom, uporabnicam v novi paradigmi bolj ustreza pojem sogovornik, sogovornica in soustvarjalec, soustvarjalka. Osrednji prostor, v katerem se dogaja proces pomoči, je pogovor. “ V pogovoru se raziskujejo in soustvarjajo spremembe, premiki. Pogovor omogoča srečanje ljudi z različnimi osebnimi zgodovinami, izkušnjami, kompetencami, ki soustvarjajo svojo udeleženo v rešitvah. V pogovoru se dobi za socialno delo tako pomembna izkušnja spoštovanja in osebnega dostojanstva. ” (G. Čačinovič Vogrinčič in sod., 2005:5)

Uspešna komunikacija je prva stopinja na poti udejanjanja sodobnih konceptov v praksi. Ljudje, ki komunicirajo drugače kot večina, so lahko delno ali popolnoma izključeni iz vsakdanjih socialnih interakcij. Zaradi nemoči vzpostavitve medčloveškega stika doživljajo vsakodnevne frustracije in stiske, ki se lahko odražajo v vedenju ali nezadovoljstvu, izraženem navzven v okolje ali navznoter, z zapiranjem vase.

1.1.1. UPORABNIŠKA PERSPEKTIVA

Uveljavljanje osebnih, državljskih in socialnih pravic je tako v preteklosti kot v današnjem času generiralo samoorganiziranje in politično delovanje civilnih pobud. Med temi so zlasti družbene skupine, ki jih kratenje pravic neposredno zadeva, ter posamezniki in skupine, ki se z njimi solidarizirajo. Med najvidnejšimi so gibanja za emancipacijo rasne enakopravnosti, za pravice žensk, otrok, mladostnikov, narodnostnih manjšin, za pravico do izražanja spolne usmerjenosti, za pravice ljudi s telesnimi ali intelektualnimi poškodbami in mnoge druge. (Škerjanc, 2006)

Na področju varstva interesov in pravic oseb z oznako motnje v duševnem razvoju v Sloveniji od leta 1963 dalje deluje organizacija Sožitje, ki je predvsem organizacija staršev. Starši so tudi ustanovili, v začetku devetdesetih let na obali Sklad Silva – društvo za

kakovostno življenje ljudi s posebnimi potrebami. Znotraj njega je nastal program Skupina za samostojno življenje, ki se je oblikoval na pobudo oseb z oznako motnje v duševnem razvoju.

Zagotavljanje osebnih, državljskih in socialnih pravic zajema tudi pravice uporabnikov do primernih socialnovarstvenih storitev, ki jim bodo omogočale kakovostno življenje in participiranje v družbi. Uporabniška perspektiva t.j. izhajanje iz uporabnika, predpostavlja pravico posameznika do upravljanja s svojim življenjem in pravico posameznika do samoodločanja pri izbiri socialnih storitev.

1.2.1. INDIVIDUALNO NAČRTOVANJE SOCIALNOVARSTVENIH STORITEV

Metodo individualnega načrta so v osemdesetih letih začeli razvijati v Kanadi in Veliki Britaniji. V slovenskem prostoru se je ta metoda začela uveljavljati leta 1995 s projektom »Individualnega pristopa pri vzpostavljanju socialnih storitev za ljudi z duševno prizadetostjo« avtorice Jelke Škerjanc, ki je večščino dopolnila in poiskala vzvode za njeno realizacijo. Leta 2001 se je metoda individualnega načrtovanja začela uveljavljati v Zavodu Hrastovec-Trate v sodelovanju s Fakulteto za socialno delo.

Individualno načrtovanje je zagotavljanje celovite, koordinirane storitve oz. paketa uslug, ki sledi potrebam uporabnika. Izhaja iz individualnega pristopa in omogoča krepitev moči uporabnika pri načrtovanju in zagotavljanju storitev. Bistvo metode je premik moči od strokovnih delavcev k potencialnim uporabnikom storitev.

Individualiziran pristop zagotavlja uporabnikom:

- da dobijo izkušnjo, da so njihove potrebe in izkušnje pomembne,
- prevzemanje nadzora nad svojim življenjem,
- razvijanje uporabnikove edinstvenosti,
- razvijanje relevantnih znanj pri posamezniku in pridobivanje izkušenj za čim večjo samostojnost,
- uresničitev ciljev, ki so jih zastavili uporabniki,

- večji občutek lastne vrednosti,
- partnerski odnos s strokovnim delavcem in delavko,
- osebno rast in razvoj. (Zaviršek, Zorn, Videmšek 2002: 30 -32)

Individualni načrt je dokument, ki je sestavljen iz dveh delov: načrta in stroškovnika. Načrt vsebuje uvod ter pregled petih magnetov, ki se nanašajo na opis posameznikove življenjske situacije: vplivi, spretnosti, stiki, bolečine, želje. Ob izdelavi magnetov dobimo jasen zapis življenjskega sveta posameznika v času zapisovanja načrta. Na koncu načrta so zapisani posameznikovi cilji za spremembe, ki odražajo njegovo vizijo življenja. V procesu individualnega načrtovanja se uporablja jezik, ki je uporabniku razumljiv. Načrt se prvotno tudi zapiše z besedami, ki jih je lastnik načrta uporabljal. Velikost črk in oblika zapisa upošteva njegove bralne zmožnosti in izbiro.

To načelo načina prilagajanja strokovne delavke uporabniku je temelj mojega pristopa, na katerem bom razvila empiričen del diplomske naloge.

1.2.2. ZAGOVORNIŠTVO

Zagovorništvo kot metoda in koncept se pojavlja v socialnem varstvu v zadnjih desetletjih.

Obstaja več definicij zagovorništva. Avtorja Robert L. Schneider in Lori Lester (2001) pravita: "Socialnodelavsko zagovorništvo je enkratna in skupna predstavitev ciljev uporabnika oz. uporabnikov v javnem prostoru z namenom, da bi sistematično vplivali na tiste, ki odločajo. Zagovorništvo se izvaja v okolju, ki je nepravilno oz. v sistemu, ki se ne odziva na pravice in potrebe uporabnikov." (Zaviršek, Zorn, Videmšek, 2002)

Zagovorništvo je skupna akcija zagovornika in uporabnika, ki temelji na medsebojnem spoštovanju in skupnem dogovarjanju. Najširše lahko razdelimo zagovorništvo na profesionalno in laično. Pri pregledu literature različnih avtorjev zasledimo več oblik zagovorništva:

- zagovorništvo posameznega uporabnika ali skupine uporabnikov
- samozagovorništvo

- skupinsko ali kolektivno zagovorništvo (vrstniško, starševsko, civilno ...)
- zagovorništvo kot socialna oz. politična akcija

V praksi se vse oblike zagovorništva prepletajo in dopolnjujejo.

Zaviršek, Zorn, Videmšek (2002) opredeljujejo temeljne naloge zagovorništva :

- *opolnomočenje uporabnika oz. skupine uporabnikov*: informiranje, učenje spretnosti, spremljanje v institucije (na primer na center za socialno delo, na občino, k zdravniku ipd.), iskanje novih možnosti in izbor, pomoč pri uresničevanju pravic iz socialnega varstva, izdelava individualnega načrta za samostojno življenje itd.

- *zavzemanje za uporabniške cilje*: ustanovitev stanovanjske skupine, organiziranje službe za osebno asistenco, ustanovitev mobilnega kriznega tima za ljudi s težavami v duševnem zdravju, odstranitev arhitektonskih ovir v lokalni skupnosti itd.

- *spremembe v širšem okolju*: odpravljanje diskriminatornih praks, spremembe javnega mnenja, spremembe v zakonodaji, nabiranje sredstev za neodvisne zagovornike, vpeljava neposrednega financiranja itd.

Prvi formalni zagovornik je bil Sir John Parceval, ki je leta 1845 ustanovil društvo za zagovorništvo. Pri nas se je najbolj uveljavilo zagovorništvo na področju zagovarjanja ljudi z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, predvsem v času njihove hospitalizacije v psihiatričnih bolnišnicah. V Sloveniji je danes aktivnih več nevladnih organizacij s poudarkom na kolektivnem zagovorništvu in samozagovorništvu, npr. Ozara, Šent, Sklad Silva, Društvo za teorijo in kulturo hendikepa YHD....

Vrednote v zagovorništvu:

- dostojanstvo in pravice posameznika / posameznice
- samoodločanje uporabnikov
- zavzemanje za tiste, ki imajo v družbi malo ali nič moči
- opolnomočenje uporabnikov
- sočustvovanje s posamezniki/ posameznicami
- pristranost
- socialna pravičnost (Zaviršek, Zorn, Videmšek , 2002)

V institucionalnih okoljih pogosto uporabniki niso slišani. Še manj so slišani uporabniki, ki sporočajo na drugačen način kot večina. Skladno z idejo zagovorništva, ki ima za cilj ojačati glas "neslišanega", ga predstavljam kot enega od možnih načinov, zato, da bodo tisti, ki so "neslišani", bolj slišani. Lahko ugotovimo, da se je v Sloveniji pomen zagovorništva uveljavil, a pogosto ne najde poti do oseb, ki drugače sporočajo. Premalo je zavedanja o tem, da potrebujejo prilagojeno sporočanje. Biti slišan in imeti besedo, biti slišan in upoštevan, pomeni imeti moč. Zato imajo ljudje, ki sporočajo drugače od večine, manj moči.

1.2.3. KREPITEV MOČI OSEB Z OZNAKO MOTNJE V DUŠEVNEM RAZVOJU

Dragoš (2008) pravi, da pri krepitvi moči uporabnikov ne gre za odpravljanje njihove odvisnosti nasploh, saj ne moremo mimo dejstva, da je človek kot družbeno bitje vedno odvisen od drugih ljudi in stvari. Pri krepitvi moči gre za soočanje z nasprotji in spreminjanje tipa in konkretnih razmerij odvisnosti. Za izboljšanje življenjskega položaja uporabnika je poleg učinkovitosti socialnovarstvenih storitev pomembno izboljšati tudi njihov izhodiščni položaj: zmanjšanje interakcijske podrejenosti pri stiku s profesionalci in odprava neenakosti med makro skupinami pri dostopu do dobrin.

Dragoš (2008) opredeljuje pet načinov ravnanja z viri moči v smeri krepitve položaja uporabnikov:

- aktiviranje obstoječih virov,
- kreiranje novih virov,
- povečanje dostopnosti virov,
- redistribucija virov,
- mediacija.

Pri vseh načinih so prisotni trije splošni pogoji: avtonomija, interakcijska narava moči in ravnanje s tveganji.

V naši literaturi se uporablja tudi izraz opolnomočenje. Dragoš (2008) ocenjuje, da je izraz, ki izhaja iz pravne terminologije, preozek in omejen le na redistribucijo virov, ki predstavlja le en način krepitve moči.

Načelo krepitve moči predvideva, da posameznik uveljavlja svoje zamisli, ravnanja in pelje življenje v zeleno smer. V vsakodnevnih interakcijah mu to omogoča njemu prilagojeno sporočanje.

1.3. KOMUNIKACIJA KOT PROCES SOCIALNE INTERAKCIJE

Virginia Satir (1995: 47) primerja komunikacijo z velikim dežnikom, ki pokriva vse in vpliva na vse, kar poteka med človeškimi bitji. Opozarja, da je vsaka komunikacija naučena. Čim bomo dojeli, da je vsaka komunikacija naučena, si jo bomo upali tudi spreminjati, če bomo le hoteli.

Komunikacija je najpomembnejši proces socialne interakcije. Njegovo bistvo je izmenjava informacij med dvema ali več osebami. V procesu interakcije ali medosebnega odnosa s pomočjo komunikacije premagujemo razlike med ljudmi in vzpostavljamo vezi na beseden in nebeseden način. Ta proces pa lahko daje tudi obratne rezultate, tako da posameznike oddaljuje od skupnega cilja, če niso na isti valovni dolžini oziroma če so si v nasprotju ali če nimajo skupnega interesa za isti cilj (Nastran Ule, 1994, po Gorše Muhič, 1999).

S pomočjo Watzlawickovih aksiomov komunikacije lahko bolje razumemo njene zakonitosti in spoznavamo odnose med ljudmi:

- ne moremo ne komunicirati

Vedno, kadar smo v interakciji, nekaj izražamo in s tem vplivamo na drugega, pa naj bo naša komunikacija aktivna ali pasivna, zavedna ali nezavedna, z besedo ali tišino ... Tudi drugi ne more ne odgovoriti na naše komuniciranje, lahko pa sporočilo narobe razume. Nesporazumi glede pomena oddanih in sprejetih sporočil so pogosto vir težav, ki jih doživljamo v medosebnih odnosih.

- vsebinski in odnosni vidik komuniciranja

Vsako sporočilo poleg vsebine opredeli tudi naš odnos. Odnosni vidik je pogosto izražen neverbalno, s paralingvističnimi znaki. Glede na stopnjo usklajenosti med vsebinskim in odnosnim vidikom lahko komuniciranje označimo za bolj ali manj usklajeno ali kongruentno. Kongruentno komunikacijo v socialnem delu bi lahko opredelili tudi kot način odzivanja na resnične ljudi v resničnih situacijah.

Virginia Satir (1995) razlikuje komunikacijske vzorce, s katerimi ljudje zaščitimo in zakrijemo svoje občutke ogroženosti, ranljivosti, nizkega samospoštovanja, ranjenosti:

- pomirjanje,
- obtoževanje,
- računanje,
- odmikanje.

Ti vzorci še posebej prevladujejo, kadar je v medosebnih odnosih malo spontanosti. Nekateri avtorji pa govorijo o različnih komunikacijskih stilih.

- punktuiranje zaporedja dogodkov

Puntuacija pomeni način posameznikovega organiziranja vedenjskih dogodkov, katerih udeleženec je. Kako uvršča dogodke v zaporedje, kateri so zanj pomembnejši, katere bo zanemaril. S tem določa naravo svojega odnosa z drugimi udeleženci.

- digitalno in analogno komuniciranje

Digitalno in analogno komuniciranje se med sabo dopolnjujeta. Analogno komuniciranje je vsako neverbalno komuniciranje. Je večpomensko, ne pozna logičnih povezav. Dopušča dvoumnost, saj nima označevalcev, s pomočjo katerih bi lahko razlikovali med enim in drugim pomenom. Je odločilnega pomena, kadar je v središču sporazumevanja odnosni vidik, kot npr. pri dvorjenju, ljubezni, pri vsakršnem odnosu z majhnimi otroki ali bolniki s težkimi duševnimi motnjami. Digitalna sporočila pa so natančna, logična, uporabljajo konkretna imena predmetov in omogočajo razvoj tehnologije, računalništva.

- simetrična in komplementarna interakcija

Simetrična interakcija temelji na enakosti, partnerja težita k zrcaljenju vedenja drug drugega. Komplementaren odnos temelji na različnosti položajev in vedenjskih oblik udeležencev, ki jih lahko vzpostavi kontekst družbe ali kulture ali pa se oblikuje v posameznem paru kot

idiosinkratični odnosni stil partnerjev. V komplementarni interakciji vedenje enega partnerja dopolnjuje obnašanje drugega, tako da skupaj tvorita novo obliko vedenjskega vzorca. (Lea Šugman Bohinc, 2003)

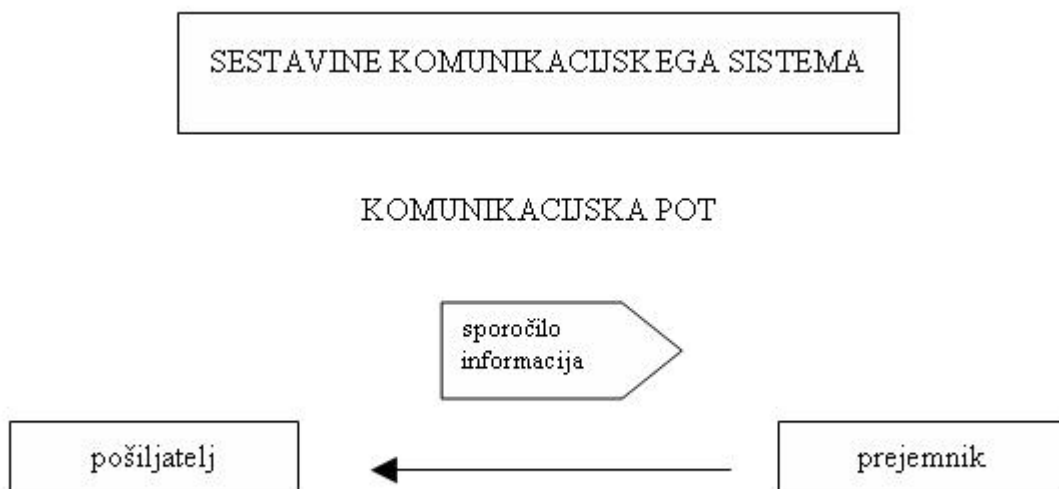
1.3.1. OPREDELITEV POJMA

Izraz komunikacija izhaja iz latinskega glagola *communicare*, ki pomeni skupno napraviti, sporočiti, deliti kaj s kom, posvetovati se, pogovoriti se o čem, priobčiti, biti v medsebojni zvezi. Izraz *communio* (lat.) pomeni skupnost, *communicatio* (lat.) pa sporočilo, naznanilo, občevanje, povezanost. Kot lahko vidimo, nas razlaga izvora besede komunikacija usmerja v nekaj, kar je aktivno, nosi določeno sporočilno vrednost, vključuje dinamiko in se udejanja v medsebojnih zvezah (Jelenc 1998: 7).

1.3.2. KOMUNIKACIJSKA POT, PROCES

Brajša (1993, 25-26) pravi, da morajo biti prisotni trije elementi, da lahko govorimo o komunikaciji kot o dvosmernem procesu. To so pošiljatelj (koder), sporočilo (kod) in prejemnik (dekoder). Možina (1997:43) dodaja še četrti element, komunikacijsko pot ali medij.

Slika 1.1: Sestavine komunikacijskega procesa (Možina 1997:43)



Komunikacijski proces razumemo torej kot prenašanje sporočil med pošiljatelji in prejemniki po različnih poteh ali kanalih. Izredno pomembne so povratne informacije. To so v bistvu informacije, ki se od prejemnika vračajo k pošiljatelju in mu povedo, kako so bile sprejete in razumljene. Le jasno in razumljivo sporočilo omogoča ustrezen odgovor in le ustrezen odgovor spodbuja k nadaljnjim jasnim sporočilom. Da smo sposobni prenašati sporočila in jih tudi razumeti, moramo imeti po Lamovčevi (1991, po Gorše Muhič, 1999):

- perceptivne (zaznavne) sposobnosti : videti, slišati, otipati, vonjati;
- kognitivne sposobnosti – spoznanje: zmožnost točnega presojanja;
- vedenjske sposobnosti: kaj reči in storiti v dani situaciji;
- emocionalne sposobnosti : ustrezno čustveno reagiranje, empatija.

V procesu medosebne interakcije človek oblikuje svoje mnenje o drugem na podlagi mnogih informacij: besednega sporočila, družbene situacije in raznovrstnih nebesednih znakov. Na osnovi tega skuša prepoznati svojega sogovornika, njegovo trenutno razpoloženje in druge dejavnike, ki kasneje vplivajo na njuno interakcijo (Gorše Muhič, 1999).

1.3.3. OVIRE V KOMUNIKACIJI

Na poti od pošiljatelja sporočila do sprejemnika lahko naleti sporočilo na mnoge ovire in pasti, ki preprečujejo prenos prave vsebine. Ker so v komunikacijo vključeni različni ljudje, ker so prisotna tudi njihova čustva, se tem oviram ne moremo povsem izogniti. Sporazumevanje bo bolj uspešno, če jih bomo znali prepoznavati.

Take ovire so lahko:

- *Razlike v zaznavanju:* pozornost je usmerjena na eno od treh prioritete pri zaznavanju, na informacije, čustva in akcijo.
- *Razlike v predstavah (osebni filtri):* so rezultat dolgotrajnega procesa in so povezane z osebnostjo. V njih se zrcali preteklost, vplivi okolja, vzgoje in dejavnosti.
- *Mehanske ovire:* lahko predstavljajo ropot, šumi, mraz, vročina, bližina drugih ljudi, svetloba, tema, vonji...

- *Pomenske ovire*: povzroči raba tujk in strokovnih izrazov, raba narečja, pogovor v tujem jeziku...
- *Psihološke ovire*: strah, pogum, tesnoba, napetost, negativna čustva, osamljenost, depresija ...

Za lažje razumevanje komunikacijskega procesa se poslužujemo modelov, kot so:

- linearni (sporočilo potuje od A do B);
- izmenični (sporočilo potuje od A do B in nazaj do A);
- kontekstualni (sporočilo potuje od A do B in nazaj v znanem okolju z določenim namenom). Takemu modelu pravijo nekateri tudi krožni model s pridobivanjem povratne informacije.

Uspešnost komunikacije merimo po stopnji doseženega sporazuma. Ta pa je odvisna od vseh sestavnih delov komunikacije, od osebnosti ljudi, ki so vključeni v njen proces, njihovega znanja in spretnosti (Flajs, 2003 b).

Znati komunicirati, pomeni svojo lastno komunikacijo čim bolje prilagoditi konkretni situaciji, konkretnemu varovancu, konkretnim ciljem, vse to v kontekstu temeljnih etičnih načel (Brajša, 1994, po Gorše Muhič, 1999).

G. Čačinovič Vogrinčič (2005) pravi , da ima jezik socialnega dela to posebnost, da ga lahko podelimo z ljudmi. Ne zadostuje, da strokovnjak obvlada koncepte; znanje je treba uporabiti, sooblikovati. Prva naloga socialnega delavca je, da vzpostavi delovni odnos v jeziku, ki vključuje in opogumlja. “Delovni odnos omogoča, da je ustvarjanje rešitev za kompleksne probleme ljudi zastavljen vsakokrat znova kot izviren delovni projekt”.

1.3.4. NAČINI SPREJEMANJA INFORMACIJ

Komunikacija med ljudmi poteka prek treh različnih kanalov: vizualnega, avditivnega in kinestetičnega. Človek oddaja tri različne frekvence, pri tem pa komuniciramo s fiziologijo (55%), z višino in barvu glasu (38%) in z besedami (7%).

Dermol Hvala (2001) navaja, da pri vsakem človeku prevladuje v možganih eno izmed treh komunikacijskih središč in glede na to loči tri tipe :

- Vizualne, ki svojo okolico doživljajo prek besed. Slike si prikličejo z besedami: »Poglejte si to... Predstavljajte si...« To pomeni, da sprejemajo naš obraz in obrazno mimiko.
- Akustične/avditivne, ki uporabljajo besede, povezane s tem, kar slišimo: »Pa poslušajmo, kaj boš povedal!« Tak človek v mislih govori, posluša šume in glasove. Podrobnosti so zanj nepomembne. Ljudi posluša, a težko čaka na trenutek, ko bo še sam lahko spregovoril. Osredotoči se na naš glas.
- Motorične/ kinestetične, ki govorijo bolj počasi. Takšni so tudi njihovi gibi. Stvari dojemajo čustveno: »Ali občutiš, kaj mislim?« Pri govorjenju radi gestikulirajo, ne poslušajo natančno. Kadar govorimo, opazujejo predvsem naše kretnje in se osredotočijo na občutenje.

1.3.5. POSLUŠANJE

Virginia Satir (1995: 62) našteva nekaj pomembnih značilnosti poslušanja :

- poslušalec mora usmeriti vso svojo pozornost v pripovedovalca in se v danem trenutku zbrati;
- poslušalec mora odložiti vse vnaprejšnje domneve o tem, kaj bo rekel govorec;
- poslušalec naj skuša razumeti povedano na opisan način in naj o povedanem ne izreka svojih sodb;
- poslušalec naj bo takoj pozoren na vsako nejasnost in naj takoj postavi vprašanje, da bi nejasnost razjasnil ;
- poslušalec naj da govorcju vedeti, da ga je poslušal, pove pa naj mu tudi vsebino tistega, kar mu je govorec pripovedoval.

Aktivno poslušanje v interakciji med ljudmi omogoča *trenutke prisotnosti*. Trenutki prisotnosti se lahko kažejo spontano, ko nekaj samo od sebe pritegne našo pozornost, ali pa se zavestno odločimo, da bomo drugemu pazljivo, aktivno prisluhnili. Daniel Stern, ameriški psihoterapevt, je s sodelavci (G.Čačinovič Vogrinčič, 2005) razvil model o (med)osebni stiku v vsakdanjem življenju in v procesu pomoči. Po Sternu se osebni stik razvija postopno:

najprej doživimo trenutke prisotnosti, ki se lahko intenzivirajo v trenutke, ko smo osredotočeni na *tu in zdaj*, ti pa se lahko intenzivirajo v *trenutke srečanja*. Trenutki prisotnosti, ki se intenzivirajo v trenutke tu in zdaj, so prvi pogoj, da lahko pride do trenutkov srečanja. Trenutki prisotnosti se kažejo tudi kot zrcaljenje sogovornika, posnemanje, sledenje, budno spremljanje, uglaševanje, gibanje v ritmu.

1.4. SREDSTVA IN VRSTE KOMUNIKACIJE

Pomembnost komunikacije kot vrste interakcije je v tem, da se uresničuje z znaki. Znaki so torej instrumenti, sredstva za komuniciranje. So dražljaji, ki izzivajo reakcijo nekoga in delujejo na vedenje posameznika. Rdeča luč na semaforju je znak in ne le dražljaj, ker ne izzove le občutka rdeče barve, ampak tudi opozorilo, da se ne sme prečkati ceste. Osnovna karakteristika znaka je ta, da stoji namesto nečesa in s tem na nekaj kaže ali izzove neko povsem določeno aktivnost. To ni neposredna reakcija na naravo samega dražljaja, na dražljaj v njegovi osnovni funkciji, ampak na dražljaj, ki je postal določen znak. (Jelenc, 1998: 9).

Znakov je več vrst. Lahko so to skupine glasov, črk, risbe, sheme, prometni znaki, izraz obraza, jok, krik, vrisk, ...

Klasificiramo jih lahko na naravne in umetne ali arbitrarne znake. Naravni znak je izraz obraza, ki se pojavi kot spontan izraz čustvenih stanj, ki si ga tisti, ki ga je opazil, razlaga kot žalost, veselje ali kakšno drugo čustvo.

Umetni znaki so skupine glasov, oblik, linij, ki označujejo določene pojave in jih je oblikoval človek. To so na primer števila kot znaki za označevanje količine, znaki za kemijske formule, tudi besede so umetni znaki.

Za proces komunikacije je pomembna klasifikacija znakov glede na funkcijo. Tako jih lahko razdelimo na simbole in signale. Simboli imajo reprezentativno funkcijo in jih uporabljamo za označevanje stvari, odnosov, idej, doživljanj. So nosilci pomena. Signali imajo ekspresivno funkcijo in so odraz notranjega stanja organizma (afektivnega stanja) ali tudi odraz relativno trajne osebnostne poteze. Za razliko od simbolov, signali ne nastajajo namerno, ampak se pojavljajo spontano, kot odraz nenamerne manifestacije ali odraz stanja. Tako je smeh na obrazu, kot izraz veselja, signal le, če je nastal spontano. V primeru, da želimo narediti samo

vtis in se prisiljeno nasmehnemo, pa je smeh, kot izraz na obrazu, simbol in ne več signal. (Rot,1982)

1.4.1. JEZIKOVNI IN NEJEZIKOVNI ZNAKI

Na splošno prevladuje mnenje, da jezikovni kanal prenaša vsebino sporočila, nejezikovni pa osebna stališča. Včasih celo nadomesti jezikovno sporočanje. Raziskave so pokazale, da je vtis sporočila, ki ga oblikujejo nejezikovni znaki petkrat močnejši od jezikovnega sporočila. Kadar jezikovno sporočilo in nejezikovno sporočilo nista usklajena, se prejemnik zanaša na pošiljateljovo nejezikovno sporočilo. Verbalno komunikacijo vedno spremljajo neverbalni komunikacijski znaki. Z njimi sicer lažje izrazimo neke pojave (velikost, obliko predmeta), vendar vseh zahtevnejših vsebin, aktivnosti in predmetov z njimi ne moremo izraziti. Le-to nam omogočajo verbalni znaki. Neverbalni znaki so močnejše sredstvo sporočanja, potrebujemo jih za izražanje čustev. So manj kontrolirani in v večini nezavedni, medtem ko je verbalna komunikacija zavedna in naučena. Jezikovni komunikacijski sistem je strukturiran po gramatičnih pravilih: je fleksibilen in omogoča oblikovanje raznovrstnih vsebin ter ustvarjanje novih zamisli in idej (Jelenc 1998: 28).

Jezikovno sporočanje poteka v času samo po enem kanalu. Vedno lahko povemo le eno besedo v določenem časovnem trenutku. Neverbalna sporočila pa prihajajo do nas po več kanalih hkrati. Torej je za neverbalno komuniciranje značilno, da poteka istočasno; istočasno oddajamo, sprejemamo in preverjamo sporočila. Pri verbalni komunikaciji pa lahko imamo le eno vlogo: vlogo govorca ali poslušalca.

Povzamem lahko, da meja med verbalnimi in neverbalnimi znaki ni strogo ločena.

1.4.2. VRSTE KOMUNIKACIJE

Komunikacija pri človeku je intenzivna, kompleksna in raznovrstna. Prisotna je pri vseh aktivnostih ljudi in izredno pomembna za celotno vedenje človeka. Človeku kot izrazito socialnemu bitju je stik z drugimi ljudmi neobhodno potreben.

Rot (1982) razdeli komunikacijo po različnih kriterijih:

- *signalna in simbolna komunikacija*

Signalna komunikacija je zasnovana na paralingvističnih znakih (ritem, intonacija ...), kinetičnih znakih (gibi delov telesa in položaj telesa) ter proksemičnih znakih (prostorski odnosi med udeleženci komunikacije).

Simbolna komunikacija pa je zasnovana na znakih, ki so lahko arbitrarni (poljubni) in konvencionalni (dogovorjeni). Sposobnost komuniciranja s simboli je razvita le pri človeku. Najvažnejša vrsta simbolne komunikacije, ki je zasnovana na arbitrarnih znakih, je jezik. Mislimo na govorni jezik. Med simbolno komunikacijo uvrščamo tudi sistem kretenj, ki ga uporabljajo gluhi.

- *verbalna in neverbalna komunikacija*

Verbalna komunikacija predstavlja govorno jezikovno vedenje udeležencev in pri njej uporabljamo govor, pisano besedo in besedne zveze. Uresničuje se preko štirih komunikacijskih dejavnosti: poslušanja, govorjenja, branja in pisanja. Govor opredeljujemo kot sistem glasov in glasovnih kombinacij, ki jih posameznik proizvaja z govornimi organi. Govor kot sistem komunikacije, ki je skupen za neko skupino ljudi, imenujemo jezik. Vsi ljudje govorijo, a uporabljajo različne jezike. Jezik je poljuben sistem simbolov, ki jih s slovničnimi pravili med seboj povežemo, tako da lahko posredujemo neomejeno število informacij. Jezik je družbeni pojav. Govor je konkretna uporaba jezika pri komunikaciji, je individualno dejanje, odvisno od situacije (uporaba narečja, ...). Jezik ima različne funkcije, je orodje mišljenja, s katerim učinkoviteje rešujemo probleme, je sredstvo izražanja naših notranjih stanj: kaj čutimo, mislimo, omogoča nam komunikacijo z drugimi in vzpostavljanje in vzdrževanje socialnih stikov. Komunikacijska funkcija jezika je mogoča ravno zato, ker so besede nosilci pomena, ki ga prenašamo drug drugemu. Do napak v komunikaciji pogosto prihaja prav zato, ker posamezniki pripisujejo istim besedam ali izjavam različen pomen. (Kompore, Stražišar, Vec, Jauševc 2004: 164).

Neverbalna komunikacija, tudi nebesedno vedenje, je najbolj elementarni, naravni način komuniciranja in izhaja pri človeški vrsti iz zgodnjega otroštva, ko otrok svoje želje, občutke in zaznave sporoča, še preden zna govoriti. Sinonim za nebesedno vedenje oziroma komuniciranje je govorica telesa.

- *interpersonalna in intrapersonalna komunikacija*

Intrapersonalna komunikacija so notranji procesi komuniciranja, pri čemer ima odločujočo vlogo naš pojem jaza. Prek jaza se zrcali naš notranji svet. Vsako komuniciranje je predstavitev sebe. V skladu svoje predstave o sebi ocenjujemo druge, sočustvujemo na svoj poseben način, razsojamo o življenjskih situacijah, nastopamo v vlogah, razmišljamo o tem, kako bi bili boljši, se usklajujemo z okoljem ... Lahko rečemo, da funkcioniranje našega jaza bistveno vpliva na naše komuniciranje (Trček, 1998).

Interpersonalna medosebna komunikacija je oblikovanje vzajemnih odnosov, ki trajajo dalj časa, so poglobljeni in z daljšo ciljno usmeritvijo: skozi medosebne odnose pridobivamo povratne informacije o sebi in drugih osebah, utrjujemo in gradimo vzajemne odnose, rešujemo probleme in medosebne konflikte, osebno rastemo in se razvijamo, pomagamo drugim, da osebno rastejo in se razvijajo ter oblikujemo skupne cilje. (Kristančič, 1999) Brajša (1993) pravi, da poteka proces učenja interpersonalne komunikacije po treh učnih stopnjah: učenje komunikologije, prepoznavanje svoje lastne komunikacije in ozaveščanje o njej ter učenje optimalnega in kakovostnega komuniciranja.

1.4.3. VERBALNA KOMUNIKACIJA

Govor predstavlja sistem glasov in glasovnih kombinacij, ki jih posameznik proizvaja s svojimi govornimi organi. Jelenc (1998) naštevata tri biološke sisteme, ki jih govor vključuje:

- respiracijski sistem: izvor energije, ki se ustvarja v pljučih, diafragmi in respiratornih mišicah
- vibracijski sistem: vključuje grlo, glasilke in laringalne mišice in je odgovoren za oblikovanje osnovnega glasu
- artikulacijski sistem: tvorijo ga artikulatorji (ustnice, jezik, zobje, nebo), s katerimi oblikujemo glasove

Govor se pri otroku razvija postopno. Starši in zaposleni v vzgoji in izobraževanju se morajo zavedati, da k razvoju govora prispevajo vse aktivnosti, ki jih z otrokom izvajajo čez dan. Ko npr. mamica hrani dojenčka po žlički in pri tem počaka, da hrano sam z ustnicami pobere iz žličke, razvija njegove govorne spretnosti.

Po Škariću (1988; po Jelenc, 1998) sta osnovni funkciji govora komunikacijska funkcija in semantična funkcija. Z govorom komuniciramo z drugimi ljudmi in označujemo predmete, pojave, dogodke in odnos do materialnega in psihičnega sveta.

Po Goldenu (1996; v Jelenc, 1998), je govor raba koda. Jezik pri sporazumevanju predstavlja kod, sistem simbolov, ki ga uporablja določena jezikovna skupnost.

Jezikovni sistem vključuje fonologijo, morfologijo, sintakso, semantiko in pragmatiko. Fonologija predstavlja pravila, ki vodijo organizacijo glasov v jeziku. Fonemi ali pomensko razlikovalni glasovi so najmanjši deli, ki jih kot različne glasove slišimo v besedah. Morfologija je veda o besednih oblikah. Proučuje najmanjše jezikovne enote – morfeme, ki so nosilci pomena. Sintaksa ali skladnja je veda o povezovanju besed in njihovem medsebojnem odnosu v stavku. Nanaša se na slovnični sistem jezika. Semantika ali pomenoslovje se razvija skozi celo življenje. Nanaša se na pomene morfemov, besed, besednih zvez. Pragmatika predstavlja socialni vidik jezika in se ukvarja z odnosom med uporabniki jezika in jezikovnimi znamenji. Socialni dejavniki, ki vplivajo na jezik, so starost, spol, poklic in socialni status. Vries in Bouwkamp opozarjata, da ljudje z nižjim ekonomskim statusom pogosto prenesejo psihične stiske v materialno problematiko. Svetovalec v psihosocialni pomoči mora upoštevati dejstvo, da so materialni problemi del obsežnejše problematike.

1.4.4. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA IN ZNAKI

Neverbalna komunikacija je pogosto dosti bolj pomembna in kompleksnejša z vidika medosebne interakcije, kot je to videti na prvi pogled. V sebi nosi veliko emocionalno vrednost. Razvija se od rojstva dalje. Otrokov jok, kot sredstvo komunikacije, ima za mater več različnih pomenov: sem lačen, utrujen, želim si pozornosti, ki jih že v nekaj dneh po rojstvu uspešno prepozna. Z mimiko obraza in gibi telesa izraža ugodje ali neugodje. Nenehno vzpostavlja stik z okoljem in z njim komunicira. Pričakuje reakcijo in odgovor okolja in s tem vse bolj izpopolnjuje svojo govorico telesa.

Neverbalna komunikacija je vsaka komunikacija, ki ne vključuje besed ali simbolov, ki besede nadomeščajo. Kadarkoli smo z drugimi, dajemo in prejemo neverbalne znake. Ti

znaki niso besede, toda uporabljamo jih skupaj z njimi in/ali namesto njih. Je zelo pomembna in nepogrešljiva pri komuniciranju z drugimi. Brajša (1993) pravi, da je sestavljena iz vedenja telesa (drže, usmerjenosti in gibov telesa pri sedenju, stoje, hoje in ležanja), mimike (čela, lic, brade, obrvi, ust), očesnega stika (pogleda, zenic), govora (hitrosti, ritma, jakosti in barve glasu, melodije, jasnosti, smeha, glasov brez verbalne vsebine), gestikulacije (govorice rok, velikih in majhnih kretenj), dotikov, oblačenja, vedenja v prostoru (intimnega, osebnega, družbenega), zunanjega konteksta (zunanjih okoliščin med komuniciranjem). Nadalje Brajša razlaga, da ima neverbalna komunikacija vrsto pomembnih funkcij. Na vsebinski ravni se neverbalna sporočila spreminjajo, potrjujejo, dopolnjujejo in širijo tehtnost izgovorjene vsebine in usmerjajo k delu z vsebino. Na osebni ravni izražamo z neverbalnimi sporočili svoja čustvena stanja, namere in pričakovanja in odpiramo sebe drugim. Na odnosni ravni izražamo z neverbalno komunikacijo svoja stališča do izgovorjenih stališč, opredeljujemo odnose. Na vplivni ravni predstavljajo neverbalna sporočila močno sredstvo ozaveščanja in vplivanja naših sporočil, pospešujejo ali upočasnjujejo komunikacijski feedback in dialog.

Komunikacija med ljudmi bi bila brez uporabe neverbalnih znakov mnogo bolj siromašna. Govorica telesa nam daje vpogled v čustveno stanje sogovornika o njegovih namenih in pričakovanjih in vsebinah, ki jih je verbalno težko izraziti. Argyle meni, da le s proučevanjem neverbalne komunikacije lahko razumemo socialno vedenje ljudi (Argyle v Rot, 1982: 88). Rot se sicer z njim strinja, vendar pravi, da je osnovni razlog, zakaj ljudje poleg verbalnih uporabljajo tudi neverbalne znake, prvinski del človeškega reagiranja in funkcioniranja.

In čeprav je nebesedno sporazumevanje bolj prvobitno, se je sistematično preučevanje tega področja začelo šele v šestdesetih letih prejšnjega stoletja. Zanimivo je, da prvo delo s tega področja sega v leto 1872, ko je Charles Darwin izdal knjigo *Izražanje čustev pri človeku in živalih*.

Znake lahko razdelimo na dve večji skupini.

1.4.4.1.PARALINGVISTIČNI ZNAKI

Paralingvistični znaki so znaki, ki spremljajo govorno komunikacijo in dajejo govorniku vsebini nek pomen. Med njih spadajo jakost glasu, barva glasu, ritem, intonacija, hitrost, poudarki, odmori med govorjenjem ter tudi vrisk, krik, jok, smeh, šumi ter posamezni glasovi, ki niso del besed.

Ritem

Ker ni verbalnega govora, tudi ni izrazitega ritma, ki navadno spremlja govor. Ob siromašni vokalizaciji pa navadno opazimo tudi spremembo ritma. Večje kot je neugodje ali ugodje, hitrejši je ritem. Praviloma pa se ritem opazno bolj stopnjuje pri občutkih neugodja kot ugodja.

Hitrost

Tako kot ritem se tudi hitrost spreminja s spremembo razpoloženja. Hitrost pa je omejena predvsem z motoričnimi sposobnostmi, zato je razpon hitrosti relativno skromen, vendar ga je možno zaznati.

Jakost

Jakost lahko variira od popolne tišine do vreščanja. Ob ugodju je pri večini prisotna spokojna tišina, potem pa se, odvisno od stopnje neugodja, jakost povečuje. Iz jakosti zvoka je možno zaznati samo stopnjo, ne pa tudi vzroka neugodja.

Melodija

Ob skromni vokalizaciji ni opaziti posebne melodije. Frekvenca glasu je skoraj vedno enaka. Seveda pa je to pogojeno predvsem s skromno oralno kontrolo zaradi motenj v motoričnem razvoju. Izrazito monotono frekvenco glasu opazimo pri težjih oblikah spastične cerebralne paralize.

Smeh

Razen redkih izjem je praktično pri vseh izražen smeh, kot odraz nekega notranjega čustvenega ugodja, zadovoljstva. Vendar ta smeh ni izrazit, ampak so bolj posamezni grleni

glasovi, ki spominjajo na smeh. Verjetno nepoučen poslušalec v teh glasovih ne bi prepoznal smeha.

Vrisk, krik

Ravno tako kot smeh sta tudi vrisk in krik pogojena z ugodjem in neugodjem, vznemirjenostjo v neznani situaciji. Intenziteta znakov je odvisna od posameznika. Možno pa je dobro ločiti krike in vriske ugodja od podobnih glasov v nasprotnih situacijah, saj se frekvenca in barva glasu razlikujeta. Predvsem pri tistih, ki so večino življenja preživeli v posameznih institucijah, opazamo bolj pogosto kričanje z visoko frekvenco in jakostjo. Domnevamo, da le na takšen način dobijo vsaj nekaj pozornosti, saj se v pomanjkanju časa osebe ukvarja predvsem s tistimi, ki kričijo. Na ta način si verjetno pridobijo vsaj nekaj pozornosti. Za tiste, ki so mirni in tiho, pa navadno ni časa.

Jok

Pogostokrat pri nekaterih edini znak, ki nam pove, da je pri osebi prišlo do spremembe v telesu npr. telesne temperature, izrazite bolečine, lakote, žeje, želje po pozornosti. Intenziteta je ponovno odvisna od posameznika, predvsem vitalnih funkcij v primeru povsem nemobilnih posameznikov. Pri nekaterih pa so prisotna daljša obdobja neprekinjenega joka, vendar različne medicinske preiskave ne nakažejo vzroka. Včasih pa je jok lahko tudi značilnost posameznega obolenja (npr. Rett sindrom).

1.4.4.2.EKSTRALINGIVISTIČNI ZNAKI

Njihova osnovna karakteristika je gibanje delov telesa oziroma telesa v celoti. Razdelimo jih v dve skupini:

Kinetični znaki: mimika obraza oz. facialna ekspresija, usmerjanje in trajanje očesnega kontakta, gibi posameznih delov telesa-glave, rok, nog, trupa, drža telesa, položaj telesa.

Največ pozornosti dajemo predvsem mimiki obraza, saj je obraz pri komunikaciji najbolj viden in tudi najbolj ekspresiven odraz psihičnega stanja posameznika, kot npr. izraz jeze opazimo kot stisnjene ustnice, spuščene veke, stisnjene nosnice; spontan nasmeh, maskirni nasmeh kot skrito razočaranje.

Mimika obraza- facialna ekspresija

Je dokaj izrazita ob izražanju pozitivnih čustev, navdušenja npr. ob srečanju s starši. Izrazit nasmeh ustnic v povezavi z očesnim kontaktom, ter gibi rok- ploskanje, mahanje, nekoordinirani in izolirani gibi rok, prisotnost krikov, posameznih glasov.

Očesni kontakt-okularna ekspresija

Vzpostavljanje očesnega kontakta je bistvenega pomena. Očesni kontakt je prisoten pri skorajda vseh, razeh pri slepih, kjer je bolj prisotna orientacija po glasu osebe, ki želi vzpostaviti kontakt. Skozi oči posameznika lahko opazimo prestrašenost, začudenost, veselje, zaupanje tudi vedoželjnost in zanimanje. Kontakt z očmi so osebe z oznako motnje v duševnem razvoju zmožne zadržati kar nekaj časa, tudi usmerjeno spremljati določeno situacijo.

Gibi posameznih delov telesa- glave, rok, nog, trupa

Zaradi prisotnosti stereotipnih gibov je potrebno ločiti gibe, katerih namen je vzpostavitev komunikacije. Ti gibi so prisotni še zlasti ob izražanju čustev. Izrazi veselja so povezani s cepetanjem, poskoki, brezciljnim tekanjem, vrtenjem na mestu. Izrazi jeze se odražajo z zvijanjem prstov, udarjanjem noge ob tla, sunkovitimi poskoki. Veliko pa je stereotipnih gibov, ki se pojavljajo v različnih situacijah in po našem vedenju ne pomenijo ničesar, vendar se v neugodnih situacijah poleg izražanja neverbalnih znakov potencirajo.

Proksemični znaki, ki temeljijo na medosebni razdalji in prostorskih odnosih med udeleženci komunikacije. Med te znake prištevamo fizično bližino in razporeditev v prostoru ter osebni prostor in osebno območje.

Fizična bližina

Uporabnik v institucionalnem okolju pogosto dobesedno »leze« v nekoga, lahko je to član osebja ali vrstnik. V žargonu govorimo, da so »lepljivi«. Pri tem ne izbirajo sredstev. Dovolj je, da se nekdo v njegovi bližini umiri, že se mu približa tako s telesom kot tudi z obrazom, zazre se v oči in včasih nasloni glavo na ramo. Pri tem to dejanje verjetno nima drugega pomena kot iskanje fizične bližine. V neposredni bližini nekaj časa v mirovanju vztrajajo, nato se odmaknejo in poiščejo bližino nekoga drugega.

Gibalno ovirane osebe imajo omejen vpliv na fizično bližino, vendar navadno v neposredni bližini vrstnikov ali osebja spremenijo obnašanje. Če le zmorejo, poiščejo očesni kontakt in začasno obmirujejo. Praktično vsi pa so v institucijah lačni fizične bližine in s tem pozornosti.

Razporeditev v prostoru

Praviloma imajo v prostoru izbrane koticke, kamor se po spontanem gibanju neprestano vračajo. Največkrat jih s teh prostorov premami potreba po fizični bližini, hrana, lahko tudi glasba ali televizija. Za gibalno ovirane so položaji več ali manj določeni z njihovim motoričnim statusom, vendar so ti položaji dogovorjeni tako, da omogočajo neprestan očesni kontakt.

Osebni oz. intimni prostor

Razen redkih izjem osebnega prostora ne poznajo. Razlog je verjetno predvsem v tem, da zaradi nege in različnih obravnav ljudje zelo pogosto in nekritično vstopamo v njihov intimni prostor. Redkokdaj je dovolj časa, da bi posameznik pred vstopom v njihov prostor počakal na povabilo. To je prej redka izjema kot pravilo. Zaradi navedenega tudi oni neprestano brez zadržkov vstopajo v intimni prostor drugih.

Dotik

Dotik je dejansko tisti, preko katerega osebe s težkimi motnjami v razvoju najpogosteje komunicirajo. Dotik nam največ pove o dogajanju v njegovem telesu. Ali je sproščen ali napet. Z rokami začutimo gibanje v telesu, ki je velikokrat nevidno. Roke pod obleko lahko začutijo držo telesa. Edino naše roke so tiste, ki mu omogočajo gibanje in ga lahko potolažijo. Tuje roke ga hranijo, umivajo, oblačijo. Omogočajo mu življenje. Roke, ki poznajo rokovanje, z veseljem sprejemajo.

Med ekstralingvistične znake lahko prištevamo tudi telesni dotik - rokovanje, trepljanje po ramenih; vonj, zunanji izgled, način oblačenja.

Poraja se vprašanje, ali so neverbalni znaki prirojeni ali privzgojeni. Za nekatere znake, kot sta mimika obraza in drža telesa, lahko zagotovo trdimo, da so prirojeni. Sem lahko uvrščamo izražanje čustva bolečine, jeze, agresije - stiskanje zob, stisnjena pest. Za znake, za katere pravimo, da so prirojeni, je značilno, da se pojavijo zgodaj v razvoju, kot na primer fiksiranje

predmetov, ki se gibljejo ter da so univerzalni in podobni pri ljudeh in živalih. Funkcije neverbalne komunikacije so izražanje čustev, izražanje medsebojnih stališč oseb v komunikacijski interakciji, predstavitev osebnih lastnosti, spremljanje, dopolnitev in podpora verbalne komunikacije ter nadomeščanje verbalne komunikacije.

1.4.4.3.PORAJAJOČA SE GOVORICA TELESA

Metoda »porajajoči se jezik telesa«, ki jo je v slovenski prostor razširila nizozemska psihologinja Marijke Rutten Saris, izhaja iz upoštevanja elementarne govornice telesa. Ima več elementov - uglaševanje, upoštevanje ritma drugih, vzpostavljanje očesnega stika, zrcaljenje, biti giban z, ki pa so le drugačna poimenovanja za neverbalne znake, opisane v zgornjih poglavjih.

Metodo predstavljam s pomočjo zapisa sodelavca fizioterapevta, ki opisuje prva srečanja z uporabnikom:

»Fanta poznam šele nekaj dni, zato je moj odnos do njega popolnoma nevtralen. Do njega ne čutim ne odpora ne navezanosti. Ljudje me sicer najbolj privlačijo po vonju, fant pa ima popolnoma svojstven vonj, ki me sicer ne odbija, je pa izredno močan. Kaj ta vonj povzroča, ne vem, saj fanta redno preoblačijo in temeljito umivajo.«

Začetna komunikacija je torej očitno potekala preko vonja. In potem nadaljuje: »Ko pridem pred obravnavo v učilnico po njega, me ne prepozna in mi na povabilo ne sledi. Enostavno ga moram prijeto za roko in ga odpeljati ...«

»Fant je usmerjen v iskanje očesnega kontakta in je stik z njim možen oz. ga je možno doseči. Pri očesnem kontaktu so opazne skoraj vse enote igre oči in sicer orientira, fiksira in zapre. Prisotni so tudi odmori. Aktivnost oči pa je zelo kratkotrajna, saj traja samo nekaj trenutkov. Pri igri oči izmenjava ni možna. Na trenutek odgovor prejme, potem pa se umakne. Fantova neodzivnost oziroma skoraj popolna nezainteresiranost za različne predmete ali zvoke poraja v meni občutek nemoči. Enostavno ne morem doseči dobrega kontakta oziroma dobro doživeti občutek »biti giban z«. Če želim opraviti program fizioterapevtske obravnave pasivno, se fant na vsak prisilni položaj telesa in dotik odzove z odklanjanjem in jokom.

Predvsem so mu neprijetni dotiki na področju stopal. Tako mi že po nekaj minutah zmanjka idej za izvajanje programa. Tudi različne zvijače z vajami na žogah in valjih ne pomagajo.«

Potem uporabi še elemente razvijajočega se jezika telesa in kontakt opiše takole:

»Aktivnost sem izvajal v kabinetu za fizioterapijo na blazinah. Za bolj prijetno in sproščeno vzdušje je igrala samo počasna pomirjujoča glasba. Deček je bil že na blazini, ko sem se mu priključil. Takoj sva dosegla očesni kontakt in sicer se mi je zazrl v oči in me fiksiral. Potem se mi je približal in naslonil glavo na moje rame. S tem mi je očitno pokazal, da me je sprejel. Nato se je malo odmaknil in obstal. Bila sva sicer v različnih položajih (fant na vseh štirih, jaz pa leže na trebuhu) vendar sva bila gibana drug z drugim, saj sva oba nepremično obstala. Potem je deček zavzel isti položaj kot jaz in ponovno sva bila v očesnem kontaktu. Od enot očesnega kontakta je bilo prisotno samo fiksiranje. Po nekaj sekundah je fant pogled umaknil in zaključil. Poskušal sem se uskladiti v njegov ritem, vendar sem ga ujel samo za hip, saj nima izrazitega oziroma razpoznavnega ritma. Kadar sem se uspel s fantom uskladiti, sem poskušal njegovemu glasu dodati še dodaten poudarjen glas, da bi tako potenciral njegov ritem. Fant tudi na poudarjen ritem ni reagiral. Ocenil sem, da ga igra ne zanima oz., da je ni sposoben sprejeti, zato sem se ponovno vrnil v »biti giban z«. Čez nekaj trenutkov sem igro ponovil in v ponavljanju vztrajal vse dokler sva uspela biti v očesnem kontaktu. Nenadoma se je deček umaknil iz igre in zapustil prostor.«

»... in tako sva počasi gradila medsebojno zaupanje.«

1.4.4.4. PREDNOSTI IN POMANJKLJIVOSTI VERBALNE IN NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

Verbalna in neverbalna komunikacija imata svoje prednosti in pomanjkljivosti.

Prednosti verbalne komunikacije so:

- poteka hitro,
- istočasno lahko sodeluje več ljudi,
- z ljudmi imamo neposredni kontakt,
- zapisane besede so dokument (trajnost), (Flajs, 2003 b).

Pomanjkljivosti verbalne komunikacije so:

- vsak človek ima svoje predstave, zato posluša skozi lastne filtre,
- informacije so pogosto popačene zaradi razlik v razumevanju (halo efekt),
- površnost v izgovorjavi, nedokončani stavki, posploševanje, hitrost govora vnašajo v komunikacijo negotovost in dvome,
- razlike v razumevanju posameznih besed (narečja, tuji jeziki, tujke),
- slabo poslušanje (upadanje v besedo, slišimo samo del celote, precenjujemo ali podcenjujemo sogovornika) (Flajs, 2003 b).

Prednosti neverbalne komunikacije so:

- razlaga verbalno komunikacijo,
- pojasnjuje besede,
- dodaja pomen besedam in ga natančno določa,
- vključuje čustva, ki se kažejo na obrazu, v glasu, v kretnjah, drži, pri hoji, v urejenosti, obvladovanju prostora ...,
- povezuje (skladnost besed in govorico telesa),
- razkriva besedno komunikacijo (prihaja korak pred besedami),
- zbuja asociacije,
- nakazuje občutke simpatije ali antipatije (Flajs, 2003 b).

O pomanjkljivostih neverbalne komunikacije težko govorimo, saj nam večinoma služi kot pomoč na poti sporazumevanja. Vsaka njena prednost pa se v trenutku, ko jo v odnosu do neke druge osebe uporabimo na napačen način, sprevrže v pomanjkljivost. Izredno pomembno je, da se ne oziramo samo vase, temveč, da imamo vedno pred očmi človeka, s katerim komuniciramo. Naša osnovna naloga je, da odkrivamo potrebe in se jim skušamo čim bolj približati. Pri tem pa seveda ne smemo pozabiti nase, zato se ne bomo v komunikaciji nikoli podrejali, ampak samo prilagajali (Flajs, 2003 b).

1.4.5. NADOMESTNA KOMUNIKACIJA

Ko uporabljamo za komuniciranje drugačne oblike, ki govor bodisi podpirajo ali mu predstavljajo alternativo, to označujemo s terminom dopolnjena in alternativna komunikacija.

(Tatenhove, 1996 po Dolenc, 1998) Pri nas se v praksi uporablja izraz nadomestna komunikacija, v angleški literaturi zasledimo tudi izraz podporna komunikacija. V večini primerov označujejo z obema izrazoma komunikacijo, ki jo uporabljajo osebe, ki niso sposobne uporabljati govorno jezikovne komunikacije.

Nadomestna komunikacija je vsaka oblika komunikacije, ki nadomešča govorno jezikovno komunikacijo. Poznamo več vrst nadomestne komunikacije: kretnje, govorico telesa, kazanje s pogledom, obrazno izražanje, tabla z besedami, tabla z abecedo, slike, otipljivi simboli, komunikator, ki oddaja glas. Glede na značilnosti posameznega pristopa jih razvrščamo v dva sistema: ročno znakovni sistem in slikovni ali simbolni sistem.

Sistem nadomestne komunikacije lahko uporabimo (Regvar, 1994):

- kot začasen pripomoček, ko je običajna govorno jezikovna komunikacija toliko prizadeta, da nima uporabne komunikacijske vrednosti, vendar se predvideva, da se bo s postopki in metodami rehabilitacije govorno jezikovne komunikacije ponovno vzpostavil običajen način komunikacije;
- kot stalen pripomoček za komunikacijo, ko se predvideva, da z običajnimi postopki in metodami rehabilitacije govorno jezikovne komunikacije ne bo mogoče ponovno vzpostaviti običajne komunikacije;
- kot del nekega drugačnega načina komunikacije, kadar je govorno jezikovna komunikacija za znane sogovornike mogoča, vendar je za širšo okolico težko ali sploh nerazumljiva. Tudi v primeru, ko je oseba že prej uporabljala nek drug sistem komunikacije (npr. znakovni govor);
- kot terapevtsko sredstvo v procesu rehabilitacije govorno jezikovne komunikacije se ga uporabi predvsem v zgodnji fazi rehabilitacije, da se zmanjša občutek frustracije zaradi nenadne nezmožnosti uporabe dosedanjega načina komunikacije, ali pa, ko še ni mogoče natančno opredeliti, v kolikšni meri bo mogoče ponovno vzpostaviti prejšnji sistem komunikacije.

Picture communication systems – PCS

V Sloveniji se uporablja slikovni nadomestni komunikacijski sistem po Mayer-Johnsonovi, ki ga je iz Kanade v naš prostor prinesla in tudi priredila našim jezikovnim zahtevam profesorica logopedije Nena Vovk (Dolenc, 1998). Uporabljata ga Republiški inštitut za rehabilitacijo in

Zavod za usposabljanje invalidne mladine Kamnik. Picture communication systems – PCS je sestavljen iz enostavnih risb, na katerih je tudi napis. Besednjak vsebuje 3000 simbolov, ki so razdeljeni v šest različnih skupin: osebe, glagoli, opisne besede, samostalniki, socialne fraze. Skupine so dodatno barvno označene, kar pomaga pri razlikovanju simbolov. Število simbolov, ki jih posameznik uporablja, je odvisno od njegovih sposobnosti. Sličice s simboli lahko oseba pokaže z roko, s prstom ali s pomočjo različno prilagojenih stikal, ki jih lahko aktivira s katerim koli delom telesa. Simboli so nameščeni na komunikacijski tabli ali albumu.

Minspeak

Ime Minspeak pomeni najmanjši možni govorni napor in je patentiran jezikovni sistem od leta 1997. Razvil ga je jezikoslovec Bruce Baker. Gre za pogovor preko slikovnih zaporedij. Pomen se določa glede na zaporedje, v katerem oseba izbere dve ali tri slike. Sistem se je že pričel uporabljati tudi v Sloveniji.

Blissymbols

Komunikacija z t.i. Bliss simboli je bila prvotno namenjena predvsem osebam z motnjo v gibalnem razvoju. Z ustreznimi spremembami je primerna tudi za sporazumevanje oseb z oznako motnje v duševnem razvoju ali oseb s kombiniranimi motnjami. Simboli so povezani s pomenom in idejo in se delijo na štiri kategorije: zelo poenostavljena piktografija (pisava s podobami), preprosti ideografi, povezani z idejo (pojmovno znamenje), skrajšani simboli in internacionalno prepoznavni simboli. Pri nas tega sistema ne uporabljamo.

Worldsign

Sistem je razvil David Orcutta na podlagi raziskav pri Japoncih, ki so po možganskih poškodbah izgubili zmožnost pisanja le pri zlogotvornih elementih. Izhaja iz predpostavke, da sta slikovna in fonetična pisava procesirani v različnih delih možganov, zato ju je mogoče nadomestiti z novim, drugačnim mišljenjem. Uporablja se lahko ročno, s kretnjami ali pisno. Jezika pri nas še ne uporabljamo.

Komunikatorji

Komunikatorje vedno uporabimo kot nadgradnjo osnovnemu komunikacijskemu pripomočku. Uporabnik z dotikom telesa ali stikala aktivira tonski posnetek glasu (Alltalkerji), magnetofonski zapis prej posnetega stavka (Introtalkerji) ali besedno poimenovanje izbranega

simbola (Touchtalkerji). Osebe, ki dovolj dobro obvladujejo pisanje in branje, lahko uporabljajo tudi komunikatorje prilagojene za pisno sporazumevanje.

Računalniki

Ustrezno prilagojene računalnike osebe upravljajo s pritiskanjem na tipke ali pa s pomočjo prevajalnikov, ki v računalniške ukaze prevajajo preko mikrofona govorjene besede, pihanje, premike glave, gibanje oči ipd. Grča Zidar (1999: 26-43)

Slika 1.2: Primeri piktografov različnih komunikacijskih sistemov (Grča Zidar, 1999)

	PCS	Oakland	Rebus	Sigsymbols	Picsyms	PIC	Blissymbols
ŽOGA							
POSTELJA							
KNJIGA							
SLADKARIJE							
AVTO							
DROBNO PECIVO							
VRATA							

2. PROBLEM

2.1. OKOLIŠČINE, V KATERIH JE PRIŠLO DO POBUDE ZA RAZISKAVO IN OPREDELITEV PROBLEMA

V institucionalno varstvo odraslih oseb z motnjo v duševnem razvoju v CUDV Dobrna je vključenih 27 uporabnikov. Večina se je vključila v celodnevno varstvo že v starostnem obdobju sedmih ali osmih let, ob vključitvi v vzgojno izobraževalni program, in tako živijo na Dobrni že čez 20 let. S staranjem ali boleznijo njihovih staršev in drugih sorodnikov stiki z njimi postajajo redkejši. Narašča število uporabnikov, ki se ne vračajo več v domače okolje. Njihova socialna mreža je vedno bolj ozka in omejena na stike s plačanim osebjem. Zato je bil prvi namen moje raziskave osvetliti, kako potekajo stiki s svojci in prepoznati želje in potrebe uporabnikov na tem področju. Ker sem želela v raziskavi zajeti celotno populacijo odraslih oseb, ki živijo v centru, se je moje raziskovalno delo srečalo s vprašanjem, kako zagotoviti v raziskavi vpliv uporabnikov z oznako zmerne, težje in najtežje motnje v duševnem razvoju in kako prepoznati njihove resnične potrebe in interese. Tako sem se, ob spodbudi mentorice, odločila, da najprej raziščem možne načine uporabnikom prilagojenega sporočanja in s tem omogočanje aktivnega vključevanja v načrtovanje svojega bivanja, dela in prostega časa.

2.2. NAMEN IN CILJI RAZISKAVE

Namen raziskave je na podlagi opazovanja z udeležbo opozoriti na pomen uspešne komunikacije za uresničevanje načela izbire in zagotavljanja kvalitetnega življenja posameznika.

Cilj moje raziskave je na šestih konkretnih primerih prikazati možne pristope sodelovanja z uporabnikom s pomočjo njemu prilagojene komunikacije.

3. METODOLOGIJA

3.1. VRSTA RAZISKAVE

Raziskava, ki sem jo izvedla, sodi med kvalitativne raziskave. Uporabila sem metodo enostavne študije primera, ki proučuje posameznika z vidika komunikacije s socialnim okoljem. Gre za komparativno študijo primera. Vključujem šest primerov. Govorimo lahko tudi o primarni študiji, saj sem večino gradiva zbrala z opazovanjem z lastno udeležbo.

3.2. VIRI PODATKOV

Primarni vir podatkov so socialne interakcije v vsakdanjih življenjskih situacijah odraslih uporabnikov v centru. Opazovanje z udeležbo je potekalo v različnih prostorih centra, ob različnih aktivnostih (vodenih in spontanih) in v različnih časovnih terminih. Vir podatkov so tudi pogovori z uporabniki, ki so se izvajali v začetni fazi raziskave. Sekundarni vir podatkov so spisi in dokumentacije uporabnikov.

Podatke sem pridobivala v CUDV Dobrna od januarja do konca aprila 2009.

3.3. POPULACIJA IN VZORČENJE

Populacijo predstavljajo odrasle osebe, ki so vključene v institucionalno varstvo oseb z oznako motnje v duševnem razvoju v CUDV Dobrna. Populacijo sestavlja 27 odraslih oseb, različnega spola in starosti.

Tabela 3.3.1: Struktura populacije glede na starost in spol

STAROST	MOŠKI	ŽENSKA	SKUPAJ
26-30 let	4	8	12
30-40 let	10	3	13
40-50 let	1	1	2
SKUPAJ	15	12	27

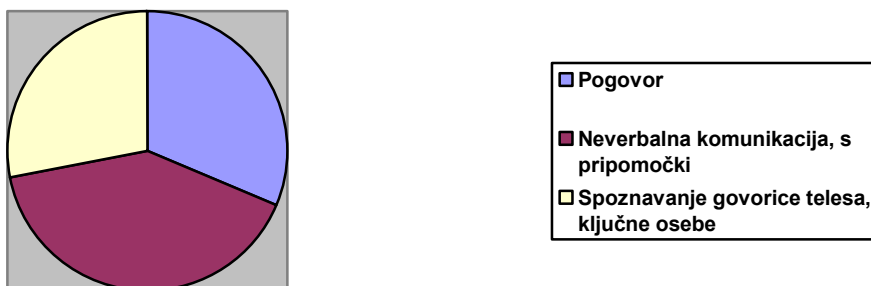
Tabela 3.3.2: Struktura populacije glede na spol in dobo vključenosti v celodnevno institucionalno obravnavo

DOLŽINA VKLJUČENOSTI V INSTITUCIJO	MOŠKI	ŽENSKA	SKUPAJ
3 do 6 mesecev	1	3	4
1 do 2 leti	3	2	5
nad 15 let, ponovna vključitev	2	1	3
nad 20 let	9	6	15
SKUPAJ	15	12	27

Celotna populacija bi bila za raziskavo preobširna, zato sem nadaljevala z poglobljenim opazovanjem značilnosti komunikacije pri šestih osebah. Uporabila sem metodo študije primera.

V prvem delu opazovanja so se že pričele kazati potrebe po oblikovanju treh načinov ali pristopov v medsebojnem sporočanju, čeprav se v praksi med seboj dopolnjujejo. Za vsak pristop sem izbrala dva primera.

Tabela 3.3.3: Struktura populacije glede na vrsto uporabniku prilagojenega sporočanja



3.4. ZBIRANJE PODATKOV

Zbiranje podatkov je predstavljalo osrednji del raziskave. Podatki so bili zbrani z različnimi metodami :

- odkrito opazovanje uporabnikov z udeležbo v konkretnih situacijah
- spraševanje: individualni razgovori z uporabniki
- zbiranje informacij in preverjanje razumevanja pri drugih delavcih in starših
- pregled spisov in dokumentacije
- zbiranje slikovnega gradiva za neverbalno komunikacijo/fotografije
- vključevanje ključnih oseb ali zagovornikov

Opazovanje komunikacijskih spretnosti in načinov vzpostavljanja komunikacije je potekalo več mesecev, od začetka januarja do konca aprila. Socialne interakcije, govor in neverbalno komunikacijo sem spremljala v konkretnih situacijah življenja in dela uporabnikov. Informacije sem iskala tudi pri drugih delavcih, ki pogosteje prihajajo v stik s posameznim uporabnikom, pa tudi pri starših. Z njimi sem se tudi pogosto pogovorila o konkretnih opažanjih in jih prosila za njihovo interpretacijo.

Kronološki načrt kvalitativne raziskave :

- mesec januar: zbiranje podatkov, opazovanje z udeležbo
- mesec februar: pregled strokovne literature, pregled spisov uporabnikov in načrtovanje možnih pristopov
- mesec marec in prva polovica aprila: oblikovanje in uresničevanje možnih pristopov
- druga polovica aprila: rezultati raziskave

3.5. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Zbrane podatke sem obdelala kvalitativno. Pregledala sem posnetke začetnih pogovorov, zapiske opazovanj, časovno kronologijo. Pri prvem pregledu zbranih podatkov sem pozornost usmerila ožje, na posamezne pristope sporočanja.

V nadaljnji analizi sem dala poudarek še drugim zornim kotom. Nekatera srečanja sem snemala s pomočjo kamere in računalnika. To mi je kasneje omogočilo, da sem ob ponovnem ogledu v večji meri posvetila pozornost neverbalni komunikaciji oseb, kjer sicer to ni prevladujoč pristop v sporočanju.

Med pogovori sem večkrat povzemala sogovornike in preverjala, če sem jih prav razumela, kakšno je njihovo mnenje o pogovoru in kako se počutijo. Na tak način sem zagotavljala njihovo perspektivo. Perspektivo ostalih uporabnikov sem zagotavljala s vključevanjem pogledov oseb, ki so glede na odnos s posameznim uporabnikom in pogostost stikov z njimi bile za to najprimernejše. Pri tem sem vključila fizioterapevta, varuhinje, medicinsko sestro in čistilke.

Ves čas raziskave sem se zavedala, da ima moje poznavanje uporabnikov prednosti in slabosti. Vedela sem, s kom se je primerno dogovoriti za čas pogovora dan ali dva v naprej, s kom pa le petnajst minut. Pomembno je bilo tudi poznavanje osebne zgodovine uporabnikov, njihovih družinskih članov, sosedov, izkušenj. Poznavanje bi se lahko sprevrglo tudi v past, če bi prehitro sklepala in povedano razumela po svoje. Zaradi te pasti sem se o konkretnih opažanjih sproti pogovorila s sodelavci in včasih tudi s starši.

4. REZULTATI

Pri zapisu posameznih študij primera ne uporabljam pravih imen uporabnikov, imena so izmišljena.

4.1. Študija primera I

- Zbiranje podatkov, opazovanje z udeležbo

Saša ima rada lepe stvari. Vsak dan po kosilu počiva v svoji sobi. V postelji drži v naročju radio in se prepusti glasbi ali pa gleda televizijo. Opaziti je, da je rada sama v svoji sobi. Ne more skriti veselja, kadar kdo pohvali njeno sobo, ki ji jo je mati opremila z dekorativnimi dodatki. Saša pokaže svoje razpoloženje z mimiko obraza. Prisotno je tudi kimanje in odkimavanje, vendar so gibi minimalni, komaj zaznavni in nejasni zaradi nehotnih stalnih premikanj glave sem in tja. Ne mara ropota. Ne govori. Očesni stik je zelo kratek. Če na kaj usmeri pozornost, preneha za kratek čas, in nato nadaljuje. Reakcijski čas je dolg.

Saša je vključena v institucionalno varstvo deset mesecev. Stara je 28 let. Je na vozičku, funkcionalno uporablja le levo roko. Svojega vozička sama ne upravlja.

- Oblikovanje pristopa

Načrt: Načrtujem srečanja, dvakrat tedensko, v kabinetu in v skupini, v marcu in aprilu. Namen je opremiti Sašo s spretnostmi, ki ji bodo omogočale izbiro pri hrani, pijači, obleki in preživljanju prostega časa. Predvsem ji omogočiti možnost sporočiti drugim, kdaj želi počivati v svoji sobi, saj je opazovanje pokazalo, da je to zanj zelo pomemben del dneva. Tako bi povečala svoj vpliv in del prostega časa, ki ga preživi v centru, preživela po svoji predstavi. Zdaj je počitek vedno po kosilu, takrat ko je glede na ustaljeno rutino v skupini najprimernejši čas za to.

Načrtujem delo s konkretnimi predmeti in s slikami.

Delo s konkretnimi predmeti bo potekalo v času jutranjega oblačenja in zajtrka, ob sredah in četrkih.

Delo s slikami bo v začetku potekalo v kabinetu, nato bom uporabo posameznih slik postopno vključevala v aktivnosti v skupini. Metoda nadomestne komunikacije s slikami po Mayer-Johnsonovi (PCS), ki se uporablja ponekod v Sloveniji, uporablja preproste risbe, ki so

opremljene tudi z napisom. Glede na Sašino starost in dejstvo, da še nima izkušenj z nadomestno komunikacijo, bom sama uporabila fotografije konkretnih predmetov. Menim, da bodo fotografije znanih predmetov bolj pritegnile njeno pozornost in jo v večji meri motivirale za sodelovanje. Z digitalnim fotoaparatom bom fotografirala njeno posteljo, radio in televizijo ter lonček, krožnik in žlico, ki ju najpogosteje uporablja. Na posameznih posnetkih bodo le naštetih predmeti, brez dodatkov, ki bi lahko motili pozornost. Fotografije bodo uporabljene kot sporočilo - znak za: počivati v sobi, poslušati radio, gledati televizijo, jesti, piti. Fotografije bom plastificirala. Pomembno je, da slik za simbole ne spreminjamo

- *Uresničevanje pristopa*

Izvedba:

Izbira v konkretnih situacijah

Oblačenje: Obiskala sem jo v spalnici, prijazno pozdravila in povedala, kakšen dan je zunaj. Povabila sem jo, naj se usede in ji pri tem pomaga. Vprašala sem jo, če bo sama izbrala kaj bo oblekla. Izogibala sem se gostobesednosti. Po potrebi sem vprašanje ponovila in počakala na odgovor: nasmeh, očesni kontakt. Očesni kontakt sva vzpostavljali tako, da sem v njenem vidnem polju s svojim pogledom lovila njenega in potrpežljivo čakala. Pri tem sem pazila, da nisem segala pregloboko v njen intimen prostor, da se je počutila varno. S tem, ko sem počakala na odgovor, sem preverila, ali sva vzpostavili dialog. Pomembno je bilo, da sva imeli dovolj časa in miru. Nato sem v njeno naročje položila hkrati po dva kosa zgornjih oblačil: npr. dve majici. Oblačila sem kratko opisala npr. rumena majica, vijolična majica. Spodbujala sem jo naj izbere. Izbiro sem za začetek omejila le na zgornja oblačila. Upoštevati sem morala dolg reakcijski čas. Na začetku je bilo videti kot da je izbira ne zanima. Postopoma je pričela izbiro potrjevati s fiksiranjem pogleda v smeri zelenega kosa in z mimiko obraza, nasmehom. S kretnjami sem jo vabila, da bi izbiro potrdila tudi z dotikom ali prijemom oblačila. Vztrajala sem, da ponovno vzpostavi dialog, s pomočjo očesnega stika, in na tak način preverim pravilnost razumevanja njene izbire. Ob tem, ko sem ji pomagala izbrana oblačila obleči, sem jo tudi pohvalila, da je dobro izbrala. Pohvale se je vsak dan znova vidno razveselila.

Čeprav sem načrtovala srečanja dvakrat tedensko, sem prvi in drugi teden prihajala k njej vsak dan. Menim, da sem s tem Sašo podprla pri razumevanju in prevzemanju nove vloge izbire oblačil. Tretji teden sem postopoma vključila posamezne sodelavce z dogovorom, da ji izbiro dosledno omogočajo vsako jutro. Še vedno sem dvakrat tedensko prihajala v njeno

spalnico in spremljala in po potrebi usmerjala pristop osebja. Podpora in vodenje sodelavcev sta bila potrebna, ker je med zaposlenimi v Sašini skupini več novih delavcev v centru. Za izvajanje pristopa med vikendom je bilo občasno potrebno informirati in prepričati tudi osebje drugih enot.

Zajtrk: Pri zajtrku sem vključevala nadomestno komunikacijo s sliko – znak piti. Ocenila sem, da je zato primerneje z načrtovano izbiro namazov počakati mesec ali dva. Saša bo nove informacije lažje sprejemala postopoma. Hranjenje je tudi ritual, ki mora potekati v prijetnem vzdušju.

Nadomestna komunikacija s slikami

Slika 4.1: Slikovni material za nadomestno komunikacijo: znak piti



Prvič sem sliko uporabila v kabinetu. Pokazala sem ji sliko lončka in jo vprašala, če bo pila. Nato sem prinesla lonček in ji ponudila sok. Ko je Saša popila, sem z njo vzpostavila očesni kontakt, ji pokazala sliko lončka in počasi imenovala *Saša pije*. Med pitjem je nisem motila,

ker bi Saša težko usmerila pozornost ob pitju še na sliko. Naslednjič sem prinesla sliko k zajtrku. Ko je pojedla, sem položila sliko lončka na mizo in jo vprašala, če bo pila. Pripravila sem napitek, še enkrat vprašala *Saša pije*, počakala na odgovor: nasmeh, očesni kontakt in ji šele potem ponudila napitek.

Po dveh tednih sem vključila sodelavce in jih usmerila, da sliko na enak način uporabijo vedno, kadar ji ponudijo pijačo. Opozorila sem jih, naj bodo pri izvajanju pristopa natančni.

Slika 4.2: Slikovni material za nadomestno komunikacijo: znak počivati v svoji sobi



Po kosilu sem ji, preden sem jo odpeljala v njeno sobo, pokazala sliko njene postelje in povedala: *Saša gre počivat*. Sliko sem ji nato dala v roke in po hodniku do sobe še ponovila: *Saša gre počivat*. Po namestitvi Saše na posteljo, sem sliko položila na nočno omarico. Sodelavce sem prosila, da sliko po končanem počitku pospravijo.

V mesecu marcu je bil poudarek na konkretni izbiri pri oblačenju in uporabi znaka piti. Sredi meseca sem dodala sliko za počivati. V mesecu aprilu sem vključila še sliko za izbiro televizije ali radia med počitkom v sobi. Sliko za znak jesti bom vključila kasneje. Slike so v prilogi.

- Rezultati raziskave:

Prvi rezultat je bil viden v tretjem tednu, ko je Saša pričela kazati več zanimanja ob mojem prihodu v spalnico, tudi čas vzpostavljanja očesnega kontakta se je skrajšal. Sporočanje izbire je iz tedna v teden postajalo bolj razvidno, ker je podaljševala fiksiranje pogleda, tudi obrazna mimika je postajala živahnejša. Okrepila je potrditev s kimanjem glave. V drugi polovici aprila je izbrano oblačilo prvič prijela. Za uresničevanje pristopa je bilo potrebnih 15 do 20 minut. Pomembno je bilo, da nisem pričakovala velikih sprememb v kratkem času. Pomembno je znati opaziti majhne spremembe, ki nam dajejo spodbudo za delo naprej. Med pomemben rezultat štejem interakcije, ki sledijo v skupini. Zaposleni kažejo iskreno zanimanje za Sašino izbiro, Sašo pa njihova pozornost navdušuje. Izbira oblačila je postala ključ za vzpostavljanje bolj osebnega odnosa. Ko Saša sprejme pohvalo za garderobo, ni ena od uporabnic v skupini, ampak Saša. Kontakt, ki sva ga vzpostavili zjutraj v spalnici, se je pozitivno odražal pri delu s sliko. Saša je pozorna na sliko in jo pred serviranjem pijače tudi pokaže. Tako potrdi, da je žejna. Le z redno uporabo je slika lahko postala simbol. Za uporabo simbola v spontanah situacijah pa še potrebuje čas. V dveh mesecih poteka raziskave je z uporabo posameznih slik v konkretnih situacijah spoznavala njihov simbolni pomen. S tem je pridobila orodje za sporočanje. Rezultat oz. uspešnost uporabe tega orodja bo vidna v nadaljevanju. Iskala sem rešitev, kako zagotoviti dostopnost slik, ki jih je spoznala. Saša svojega vozička ne upravlja sama in bi težko opozorila na slike, ki bi bile nameščene na steni. Komunikacijska tabla bi na vozičku zavzela veliko prostora in bi jo ovirala pri drugih aktivnostih. Preizkusili bomo album. Slike bomo skupaj uredili v album manjšega formata, ki ga bo vedno imela na mizici na vozičku. V mesecu maju bo sledilo pridobivanje spretnosti uporabe albuma. Saša bo tako lahko s pomočjo slike v albumu npr. izrazila, kdaj želi počivati v svoji sobi, kdaj je lačna ali žejna, ali želi gledati televizijo ali poslušati radio.

Za uspešno vzpostavljanje komunikacije s Sašo in drugimi uporabniki sem med raziskavo upoštevala nekatere zakonitosti in značilnosti, ki sem jih prepoznala kot pomembne :

- odpravimo ovire, ki bi lahko bile za komunikacijo moteče (zmanjšamo hrup, zagotovimo občutek varnosti, odstranimo predmete, ki posamezniku skrenejo pozornost),
- izogibamo se presenečenj in se osebi približamo počasi,
- za pogovor ali navezovanje stika si vzamemo dovolj časa,
- osredotočimo se na osebo, navežemo pristen stik z očmi, aktivno poslušamo,
- kažemo iskreno neverbalno komunikacijo, se ne pretvarjamo,
- izogibamo se pokroviteljskega odnosa, glas povzdignemo le izjemoma, ko oseba ogroža varnost in zdravje sebe ali drugih,
- govorimo dovolj glasno, da pritegnemo pozornost, ki je pogosto razpršena,
- dajemo enostavna in jasna sporočila,
- upoštevamo pogosto prisoten počasnejši tempo govora in daljši reakcijski čas, ki ga potrebuje oseba za odgovor,
- potrudimo se osebo resnično razumeti kljub temu, da je pogosto prisoten pomanjkljiv, nerazločen govor,
- pogosto so v govoru uporabnika prisotne stereotipne besedne zveze,
- po potrebi govor ponazorimo z gibom, s sliko
- ne vstavljamo svojih besed, da ne ustavimo verbalnega sporočanja
- izogibamo se infatilnega govora
- izogibamo se vprašanja zakaj, sprašujemo s vprašalnicami, ki se začnejo na črko k
- opazujemo in upoštevamo neverbalno komunikacijo osebe z oznako motnje v duševnem razvoju
- prilagodimo ritem, sledimo gibom osebe
- po potrebi lahko uporabimo glasbo in bazalno stimulacijo

4.2. Študija primera II

- Zbiranje podatkov, opazovanje z udeležbo

Nina sledi dogodkom v skupini z opazovanjem situacije, s posnemanjem in odzivanjem na besedno usmerjanje. Nina ne govori. Na kontakt se večkrat odzove s glasnejšim smehom, ki lahko traja več minut. Pogosto odkloni sodelovanje. Odklonitev je nenadna in burna. V afektu meče na tla, lomi, trga in kaže agresijo tudi do oseb.

V institucionalnem varstvu je 10 mesecev. Stara je 22 let. Prejema psihiatrično terapijo. Pred sprejemom je bila večkrat hospitalizirana.

- Oblikovanje pristopa

Načrt: Načrtujem srečanja, dvakrat tedensko, v kabinetu in v skupini, v marcu in aprilu. Namen je opremiti Nino s spretnostmi, ki ji bodo omogočale izbiro pri zajtrku, obleki in vključevanju v aktivnosti. Ob izbiri konkretnega namaza, napitka, kosa oblačila bom uporabljala tudi znak za ne – kratko nihanje s prstom. Osvojen znak bi Nini omogočil izraziti svojo voljo tudi v drugih situacijah in bi lahko odklonitev sodelovanja v ponujeni aktivnosti izrazila na socialno sprejemljivejši način. Nadomestne komunikacije s slikami pri Nini ne bom uporabila.

- Uresničevanje pristopa

Izvedba: Izbiro v konkretnih situacijah jutranjega oblačenja in pri zajtrku sva izvajali vsak četrtek in petek. Pristopa izbire oblačil podrobno ne opisujem, ker je že opisan v zgornjem primeru. Nina je, v primerjavi s Sašo, lahko sodelovala pri izbiri oblačil iz omare. Na začetku je bil prisoten smeh, zlasti med izbiro oblačil. Bila je neodločna. Spodbujala sem jo, da se je po oblačenju šla pogledat v veliko ogledalo. Pri zajtrku je izbirala med namazi. Na izbiro je imela dva namaza hkrati, npr. marmelado in pašteto, v originalnem pakiranju za en obrok ali pa dva namaza, postrežena v servirni posodi. Sledila sem načelu izbire znotraj istega. V kabinetu sva delali s slikovnim materialom. Tudi tukaj sem vključevala uporabo znaka ne za diskriminacijo ob prepoznavanju slik in fotografij.

- Rezultati raziskave:

Nina je pridobila spretnost izbire namazov pri zajtrku, izbire napitka, tudi pri izbiri oblačil za naslednji dan je vedno bolj odločna. Z razvijanjem pristopa v skupini so pristop spoznali tudi sodelavci in nadaljujejo z njim. Vse, ki prihajajo v stik z Nino, sem opozorila na znak ne. Nina znak že uporabi tu in tam v procesu izbire. Z njim tudi odkloni hrano, če pri obroku ne želi "dodatka". V odklonitev drugih aktivnosti ga še ni prenesla, vendar sodelavci ocenjujejo, da je manj smeha, število afektnih stanj se je prepolovilo. Spontano je dodala znak za dobro. Med ogledovanjem fotografij me je Nina na vprašanje, kako je komu ime, presenetila z vokaliziranjem. Izgovorjava je bila nerazločna, vendar pa toliko prepoznavna, da sem lahko imena prepoznala. Nina je v kabinet zelo rada prihajala, razvila je občutek sprejetosti.

4.3. Študija primera III

- Zbiranje podatkov, opazovanje z udeležbo

Lojze malo govori. Oglasi se večinoma le, ko vpraša po cigaretah, po mobitelu, po klicu mame, po odhodu domov. Vsak dan sprašuje z istimi besedami in v istem tonu : “ Bom dobil jutri cigarete? Je mama kaj klicala? Lahko vzamem mobilni? Grem v soboto domov?” Večkrat na dan si položi dlan na prsni koš in potoži, da ga tišči v prsih. Ob tem zaskrbljeno sprašuje: “Še bom dolgo na ‘sveti’ ?” Tesnoba se kaže tudi v drži telesa. Ima resen izraz na obrazu, spuščena ramena. Nasmeh je redek, kratek, pogled hitro obrača proč. Tudi njegov govor je občasno nerazločen, momljajoč, potrebno ga je prositi, da ponovi razločneje. V delavnici kaže med delom potrebo po nenehni potrditvi. Popoldan se ne vključuje v aktivnosti. Večkrat se odpravi v svojo sobo poslušat glasbo, v sobi pa ostaja le kratek čas. Vrača se v dnevni prostor, kjer molče opazuje druge. Prisotna je tiha avtoagresija: puljenje nohtov, drobne rane na koži. Pogosti odgovori z molkom ali z besedama *ne vem* in *nič*.

V institucionalno varstvo je vključen drugo leto, v VDC pa pet mesecev. Star je 29 let. Starši so mu na začetku zatrjevali, da gre le za začasno vključitev. Prejema psihiatrično terapijo, pred vključitvijo je bil večkrat hospitaliziran.

- Oblikovanje pristopa

Načrt: Lojzetu predlagam individualne pogovore, pol ure, enkrat tedensko, dva meseca. Urnik bova sestavila skupaj na prvem srečanju. Namen pogovora bo razvijati njegove komunikacijske spretnosti ter odkrivati njegove interese, potrebe, želje, močna področja.

Iztočnica pogovorov bo trenutno dogajanje v skupini. Spodbujala ga bom, da bo temo pogovora predlagal sam. Pripravila bom delovne liste (v prilogi), ki se bodo navezovali na več različnih tem in bodo opremljeni s fotografijami za lažji začetek pogovora. Uporabila jih bom le, če pogovor ne bo stekel spontano. Spodbudila ga bom, da bo izbiral med pripravljenimi temami. Pripravljene teme: glasba, hrana, prosti čas, šport, zdravje.

- Uresničevanje pristopa

Izvedba: Lojze je sprejel predlagano obliko dela. Sam je izbral dan v tednu, ponedeljek, jaz pa uro, ki je ustrezala obema - čas po dopoldanski malici. Čas srečevanj sva omejila na mesec marec in april. Na pogovore je redno prihajal. Od tretjega srečanja dalje je izražal posebno skrb in že zjutraj preverjal, ali se bova sestala. Ta skrb je ostala, čeprav ni odpadlo nobeno

načrtovano srečanje. Prav tako sva vse pogovore izvedla v dogovorjenem času. Na začetku srečanj je bil tih. Spoštovala sem njegov molk in se mu pridružila v tišini, nato pa ga z nevsiljivimi vprašanji in s pomočjo delovnih listov vodila v pogovor. Zelo pozorno sem ga poslušala. Osredotočila sem se izključno na najin pogovor. Med pogovorom sem ga večkrat vprašala kako se počuti. Uporabljala sem tehniko povzemanja in preverjala, če sem ga prav razumela.

- Rezultati raziskave:

Po sedmih načrtovanih srečanjih se kažejo v Lojzetovi socialni interakciji pozitivne spremembe. Ob najinem srečanju se nasmehne in me vpraša, kako sem. Večkrat pride k meni v kabinet, sedi in me opazuje pri delu. Med razgovori sva razvila medsebojno zaupanje, ki se še krepi. Še potrebuje pobudo za pogovor, tudi odgovori so kratki, vendar je manj odgovorov z *ne vem*. Sodelavci so mi povedali, da v delavnici vztraja daljši čas pri delu in išče manj potrditve. Opaziti je več interakcij z drugimi uporabniki. Vprašanja o tem, kako dolgo bo še živel, so skoraj izzvenela. Izgovorjava je razločnejša. Med pogovorom sem odkrila njegova močna področja. Rad ima ribolov, zanimajo ga računalniki. Dogovorila sva se, da bo hobi predstavil na sestanku samozagovornikov. V ta namen sva skupaj sestavila besedilo, ki ga je nato zapisal po nareku (v prilogi). Na predstavitev sva se tudi pripravljala. Skupaj sva obiskala računalnikarja, ki je zaposlen v centru. Z njim se je dogovoril za tedensko individualno delo na računalniku.

4.4. Študija primera IV

- Zbiranje podatkov, opazovanje z udeležbo

David kar naprej govori. Vsaki osebi, ki se pojavi v njegovi bližini, postavlja vprašanja. Pri tem se postavi tesno pred človeka in vstopa v njegov intimni prostor. Na odgovor praviloma ne čaka. Vprašanja so vedno enaka, najpogosteje govori o peči :“ Čuj, a dela centralna. A je peč za nič. Bo treba kupit novo. Je crknila, ne. Čuj, kolk košta nova peč”. Tudi med vodenim pogovorom je enako. Med postavljanjem vprašanja mi ne sega v besedo, daje vtis, da posluša, namesto odgovora pa sledi stereotipen monolog. David tudi zelo veliko preklinja. Govor je razločen in glasen. Med govorom pogosto napravi gib z roko, zamahne stran od sebe, kot bi potrdil - tako je. Njegova gostobesednost in preklinjanje je občasno vir jutranjih konfliktov.

V institucionalno varstvo je vključen sedem mesecev, pet mesecev je vključen tudi v VDC. Star je 36 let.

- Oblikovanje pristopa

Načrt: Davidu predlagam individualne pogovore, približno pol ure, enkrat tedensko, dva meseca. Urnik bova sestavila skupaj na prvem srečanju. Namen pogovora bo razvijati spretnost poslušanja ter odkrivati njegove interese, potrebe, želje, močna področja. Tudi pri Davidu načrtujem uporabo tematskih delovnih listov, po potrebi. Poskusila bom vključiti tudi poslušanje klasične glasbe. Ko bo pričel prevladovati stereotipen govor, bova srečanje prekinila.

- Uresničevanje pristopa

Izvedba: David je sprejel predlagano obliko dela. Dogovorila sva se, da se bova srečevala ob torkih, po kosilu. Čas srečevanj sva omejila na mesec marec in april. Na pogovore je redno prihajal. Poslušanje je pogoj za razvijanje dvosmerne komunikacije. Uporabljala sem preprost jezik, vključevala njegove besede in večkrat za njim ponovila, kar mi je povedal. Na začetku so bile obravnave krajše, do petnajst minut, nato sva jih že podaljševala do pol ure.

- Rezultati raziskave:

Preklinjanje, ki ima značaj mašila, se je zmanjšalo, brez uporabe metode modifikacije vedenja. Sprejel je pobudo, konec meseca marca, da zjutraj prepisuje iz revije v zvezek in tako zapolni čas pred zajtrkom. Sodelavci povedo, da so zdaj zjutraj vsi bolj zadovoljni. Sodelavci v miru nudijo uporabnikom potrebno podporo pri oblačenju in negi, David pa med pripravo zajtrka poroča, o čem je bral in prepisoval. Zvezek je tu in tam tudi prinesel na obravnavo in prebral, kaj je zapisal. Tako se izogne jutranjim konfliktnim situacijam. Ocenjujem, da je David začel pridobivati izkušnjo, da je slišan. Čez dan je stereotipen monolog še prisoten. Za krepitev dvosmerne komunikacije bo potrebno daljše obdobje.

4.5. Študija primera V

- Zbiranje podatkov, opazovanje z udeležbo

Irena se na svoje ime pogosto odzove. Pogleda v smer klica. Njena desna roka počiva čez prsni koš in podpira levico, s kazalcem katere se dotika nosu, tudi vrta po njem. To je njena najpogostejša drža telesa. Ob tem drži glavo rahlo postrani. Če je v prostoru glasba, se pozibava z gornjim delom telesa naprej in nazaj ali pa rotira samo z glavo. Včasih se pojoče oglašča z i-a-i-a. Mimika obraza je izrazita, kaže zadovoljstvo, strah, neugodje, tudi radovednost. Vzpostavlja kratek očesni kontakt. Strah in negotovost se najpogosteje kažeta pri gibanju. Ima slabo ravnotežje in deformacijo stopal. Njena hoja je kljub opornicam počasna in okorna, oviram se ne izogiba in jih ne prestopa. Ko se ustraši, globoko zajame sapo. Stopnjujejo se ji težave z napihnjenostjo in prebavo.

Irena je v institucionalnem varstvu petnajst let. Stara je 35 let.

- Oblikovanje pristopa :

Načrt: Izbira ključne osebe in širitev informacij o njeni govorici telesa. Opremljanje ključne osebe z znanji in spretnostmi za uspešno zagovarjanje in spremljanje načina zadovoljevanja Ireninih potreb.

- Uresničevanje pristopa

Izvedba: V skupini, kjer biva Irena, je več novih sodelavcev. V mesecu februarju organiziram timski sestanek. Predstavim pojem in vlogo ključne osebe. Starejša varuhinja pove, da je pripravljena postati Irenina ključna oseba. Že do sedaj je najpogosteje ona spremljala Ireno v frizerski salon in skrbela za obnovo njene garderobe. Videti je, da se tudi Irena z njo dobro počuti. Ključna oseba bo nove sodelavce v konkretnih situacijah opozarjala na Irenino telesno govorico in jih usmerjala, da bodo prepoznavali in upoštevali njena sporočila. Skrbela bo zato, da bodo vsi, ki prihajajo v stik z Ireno, dosledno upoštevali njen tempo hoje, in bo Irena doživljala čim manj stresnih situacij. V mesecu marcu in v mesecu aprilu sem se, ob prisotnosti Irene, dvakrat mesečno s ključno osebo pogovorila o njenih opažanjih in odzivu sodelavcev na njeno vlogo.

- Rezultati raziskave:

Sodelavci so prepoznali vlogo ključne osebe za pomembno. Ključna oseba je s svojim zagovorniškim pristopom omogočila Ireni vplivati na druge osebe. Mlajši sodelavci postopoma gradijo bolj empatičen in bolj spoštljiv odnos do nje in tudi do drugih uporabnikov. Pojavljajo se pobude, da bi ključne osebe imenovali še za nekaj uporabnikov. Ključna oseba je povedala, da svojo vlogo doživlja pozitivno. V mesecu aprilu smo na mesečnem pogovoru pričeli načrtovati tudi obisk njenega očeta na domu. Zaradi hospitalizacije očeta obisk še ni realiziran in je dogovorjen za prvi teden v mesecu maju.

4.6. Študija primera VI

- Zbiranje podatkov, opazovanje z udeležbo

Dejan kaže potrebo po predmetu, ki ga drži v rokah. Najpogosteje izbere plastičen lonček. Včasih ga zamenja za plastično steklenico ali telovaden obroč. Če predmeta nima, je nemiren. Premika se po prostoru, išče z očmi, odpira vrata omar, cepeta. Ob prihodu odraslih v prostor želi biti opažen. Govora ni razvil. Nase opozori s ščipanjem. Pregled dokumentacije pokaže, da je ščipanje prisotno že vsa leta. Izvedenih je bilo več modifikacij vedenja, vendar ščipanje ni izzvenelo. Ščipa večino zaposlenih oseb, ki jih srečuje v centru. Le redkih oseb ne poskuša ščipati. Tudi drugih uporabnikov praviloma ne ščipa. Starša povesta, da se je pogostost ščipanja mame v zadnjih letih zmanjšala, očeta pa ne ščipa.

Dejan je v institucionalnem varstvu 20 let. Star je 29 let.

- Oblikovanje pristopa

Načrt: Izbira ključne osebe in širitev informacij o njegovi govoricni telesu. Opremljanje ključne osebe z znanji in spretnostmi za uspešno zagovarjanje in spremljanje načina zadovoljevanja Dejanovih potreb.

- Uresničevanje pristopa

Izvedba: Z Dejanom sem se srečevala v različnih delih dneva, enkrat tedensko, od meseca marca dalje. Vedno sem ob prihodu v skupino pozdravila najprej njega. Ko je segel proti meni, da bi me uščipnil, sem mu ponudila manjšo žogo, ki sem si jo pripravila v žep. Žogo je sprejel, jo odnesel na mizo ali predalnik in se vračal k meni. Ponudila sem mu drugo žogo in

ponavljala sva, dokler je sprejemal svojo vlogo. Včasih se je pri tem smejal in zabaval, drugič pa jezil in poskušal mimo žoge doseči mojo roko, da bi me uščipnil. Varuhinja, ki je Dejan ne ščipa, je prevzela vlogo njegove ključne osebe.

- *Rezultati raziskave:*

Skozi opisan pristop je Dejan prevzel odločitev, kdaj bo sprejel kontakt in kdaj ne. Prej je bila moja drža obrambna, umikala sem se mu, postavljala glasno prepoved *Ne*. Bolj sem se mu umikala, bolj je bil vztrajen in včasih me je že kar zasledoval. Skupaj s ključno osebo sva prepoznali več možnih pomenov navezovanja Dejanovega kontakta s ščipanjem: Sem tukaj. Moram na stranišče. Rad bi lonček. Ti različni pomeni se v posameznih primerih potrjujejo, ne pa vedno. Npr. ščipanje lahko po usmeritvi na stranišče, ko opravi potrebo, preneha za daljši čas. V številnih situacijah pa ne uspemo prepoznati pomena, poskusi ščipanja so vztrajni in se stopnjujejo.

Pri medsebojnem sporazumevanju opisani pristopi ne potekajo ločeno, ampak se dopolnjujejo.

5. RAZPRAVA

V teoretičnem delu sem predstavila položaj oseb z oznako motnje v duševnem razvoju in osnovne zakonitosti komunikacije. Komunikacija kot veda je danes vedno bolj pomembna in aktualna. Govorimo o uspešni komunikaciji, o učinkoviti, konstruktivni, poslovni, terapevtski, telefonski, elektronski, spletni, globalni, seksualni, strateški komunikaciji, itd.

Komunikacija odločilno vpliva na osebnostni razvoj posameznika. Za kvalitetno in uspešno komunikacijo je pomembna ustrezna organizacijska kultura: prevladujoče vrednote, način izvajanja dejavnosti, način reševanja konfliktov, način komuniciranja znotraj organizacije ... Odnos zaposlenih do uporabnikov oblikuje profesionalna etika, pa tudi počutje zaposlenih v organizaciji in njihova participacija, medsebojni odnosi.

Kakšne so realne možnosti oseb z oznako zmerne, težke in težje motnje v duševnem razvoju za vzpostavitev komunikacije z ostalimi? Pogostokrat se dogaja, da so nerazumljeni, ker se jim okolje ne prilagodi dovolj ali po nekaj poizkusih vzpostavljanja kontakta obupajo. Vsi bi se morali zavedati, da je neustrezna komunikacija lahko vzrok za različne neprimerne oblike vedenja, kot je agresivno in zlasti avto agresivno vedenje. Ključ je v naši senzibilnosti in pripravljenosti resnično se potruditi prepoznati njihove potrebe in želje v njihovi govorici telesa. Dovolj je že samo en znak, s katerim pričnemo graditi most medsebojne povezanosti. Samo prepoznati ga je potrebno in vztrajati pri kontaktu ter ponuditi dovolj časa za odgovor, kajti zavedati se moramo, da je proces komunikacije vseživljenjski. Tako kot vsi ljudje, si tudi osebe z oznako motnje v duševnem razvoju želijo in imajo pravico biti slišane, razumljene in sprejete.

Da bi bil uporabnik slišan, je v praksi socialnega dela včasih pomembno, da ima omogočeno njemu prilagojeno komunikacijo s strokovnim delavcem. Raziskava poda primere sodelovanja z uporabnikom s pomočjo njemu prilagojene komunikacije. Oblikovanje posamezniku prilagojenih oblik sporočanja je zahtevalo individualiziran pristop in načrtovanje. Kakovostne in učinkovite socialnovarstvene storitve pa ne zagotovi individualna obravnava, temveč vpliv, ki ga ima posameznik na storitev. Skozi opazovanje z udeležbo sem odkrivala njihova močna področja, interese, potrebe in se trudila zagotavljati njihovo

perspektivo. Osrednjo značilnost komunikacije, dvosmernost procesa, prepoznavam v pozitivnih spremembah na obeh straneh. Oblike posameznikom prilagojenega sporočanja so meni in sodelavcem omogočale boljše sodelovanje z uporabniki in razvijanje bolj osebnega ter spoštljivejšega odnosa do njih. Uporabniki so povečali vpliv na svoje življenje z vključevanjem v izbiro pri:

- hrani
- obleki
- preživljanju prostega časa
- vključevanju v aktivnosti

Raziskava je pokazala, da moramo v komunikaciji biti odprti za sprejemanje vseh vrst sporočil. Primanjkljaje v sporazumevanju lahko včasih dopolnimo tudi z empatijo. Le tako lahko dojamemo kaj nam je hotel uporabnik sporočiti, tudi če tega ni mogel izraziti jasno in na običajen način. Najpomembnejša naloga je vzpostavitev medsebojnega zaupanja in spoštovanja ter partnerstva. Pri vseh šestih uporabnikih se kaže trend zmanjševanja neprilagojenih oblik vedenja in drugih znakov osebnih stisk kot npr. občutek tesnobe v prsih, potreba po nenehni potrditvi, strah pred padcem.

Potrdila se je povezava z osnovnimi zakonitostmi in aksiomi komunikacije. Komunikacija je potekala na pretežno analogen način. Analogna komunikacija je večpomenska in vedno obstaja možnost, da pride do napačnega razumevanja. Število nesporazumov pa lahko zmanjšamo, če smo dovolj pozorni tudi na odnosni in ne zgolj vsebinski vidik sporočila. Menim, da sem dovolj pozornosti namenila obema ravnema komunikacije. Pri načrtovanju pristopov sem upoštevala življenjske izkušnje posameznika in izhajala iz tistega, kar je pomembno z vidika uporabnika. Čeprav je odnos med zaposlenimi in uporabniki komplementaren, sem si prizadevala za vzpostavljanje komunikacije v smeri simetrične interakcije in razvijanja partnerstva. Ne moremo ne komunicirati, vedno smo v interakciji, nekaj izražamo in s tem vplivamo drug na drugega. Čeprav se načini komunikacije s socialnim okoljem pri opisanih primerih razlikujejo, pa se pri vseh potrjuje najbolj temeljni aksiom - nemogoče je nekomunicirati.

Pri načrtovanju in oblikovanju pristopov sem ugotovila tudi, da v ustanovi varstveni delavci, ki preživijo z osebami z oznako motnje v duševnem razvoju največ časa, in tudi strokovni

delavci, premalo poznamo tehnike nadomestne komunikacije. Center si po odhodu logopedinje na drugo delovno mesto že več let neuspešno prizadeva zapolniti nastalo vrzel. S podobnimi težavami se srečujejo tudi sorodne ustanove. Izredni študij logopedije je ponovno omogočen in naslednje šolsko leto bo zaključila izobraževanje prva generacija izrednih študentk in študentov po več letih premora. Upam, da bo to izboljšalo situacijo.

Pri oblikovanju posameznih pristopov so se prepletale različne oblike sporočanja: oblike besednega sporočanja, oblike nebesednega sporočanja, sporočanje z govornico telesa in s pomočjo ključnih oseb. Delno sem sledila pristopu nadomestne komunikacije s slikami po Mayer-Johnsonovi (PCS). Metoda je prisotna pri načinu dela s slikovnim materialom v praksi. Slikovni material pa sem pripravila sama. Namesto piktografskega pristopa metode sem se sama odločila za fotografije realističnih predmetov, saj to, kot sem predvidevala glede na starost in izkušnje uporabnice, uporabnico bolj pritegne. Izdelala sem tudi delovne liste kot pripomoček za spodbujanje besednega sporočanja. Ključne osebe sem pritegnila za sodelovanje na podlagi znanj, pridobljenih med študijem.

V institucionalnih okoljih pogosto uporabniki niso slišani. Še manj so slišani uporabniki, ki sporočajo na drugačen način kot večina. Premalo je zavedanja o tem, da potrebujejo prilagojeno sporočanje. Biti slišan in imeti besedo, biti slišan in upoštevan, pomeni imeti moč. Zato imajo ljudje, ki sporočajo drugače od večine, manj moči. Ocenjujem, da sem s svojo diplomsko nalogo, v opisanih primerih, omogočila korak uporabnikom k "biti slišan".

Komunikacija je povezana s potrebo po stikih z drugimi ljudmi. Tudi osebe z oznako motnje v duševnem razvoju hrepenijo po bližini, razumevanju in povezanosti z drugimi. Zavedati bi se morali, da kakovost psihosocialnega življenja v ustanovah ni povezana zgolj z materialnimi dobrinami, številom organiziranih interesnih dejavnosti ali izletov, ampak predvsem z gradnjo dobrih medsebojnih odnosov. Učenje komunikacije, pri uporabnikih in pri zaposlenih, je vseživljenjski proces, zato za spremembo ni nikoli prepozno.

6. SKLEPI

- Področju razvijanja spretnosti komunikacijskih veščin pri osebah z oznako motnje v duševnem razvoju je potrebno dati več poudarka
- Osebam, ki nimajo ustrezne pomoči in pripomočkov za učinkovito medsebojno komuniciranje je onemogočeno prevzemanje vpliva nad svojim življenjem
- Osebe z oznako motnje v duševnem razvoju potrebujejo spodbudo in podporo pri vzpostavljanju interakcij s socialnim okoljem
- Potrebno je razvijati pristope za uporabnikom prilagojeno sporočanje in usposabljanje osebje
- Osebe lahko izboljša svojo strokovno prakso z individualiziranimi pristopi in posamezniku prilagojeno komunikacijo in s tem zagotavlja kvalitetnejše življenje posameznikov

7. PREDLOGI

- Osveščanje in izobraževanje staršev in izvajalcev storitev za različne uporabnikom prilagojene oblike sporočanja
- Oblikovanje individualiziranih pristopov za prilagajanje komunikacije posamezniku in usposabljanje staršev in osebja za uporabo
- Objavljanje novih spoznanj o komunikaciji, predvsem primerov dobre prakse
- Kvalitetna in zgodnja logopedska obravnava posameznika
- Zavzemanje za spremembo Pravilnika o kadrovskih normativih in standardih na področju socialnega varstva: normativ strokovnih delavcev pri delu z odraslimi osebami z oznako motnje v duševnem razvoju
- Razvijanje tehnik nadomestnih komunikacij

8. LITERATURA

Knjige in članki :

Brajša, Pavao. 1993. *Pedagoška komunikologija*. Ljubljana: Glotta Nova

Brandon, David., Brandon, Althea. 1992. *Praktični priročnik za delo z ljudmi s posebnimi potrebami*. Ljubljana: VŠSD&PEF.

Brandon., David., Brandon, Althea. 1994. *Jin in Jang načrtovanje psihosocialne skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Ceglar, Irena. 2005. Odnos med odraslim z intelektualno oviro in njegovo materjo. *Socialno delo* 44, 12: 57- 64

Cizelj,M., Ferlež,Z., Flaker,V., Lukač, J., Pogačar, L., Švab,V. 2004. *Vizija posebnih socialnih zavodov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo&Skupnost socialnih zavodov Slovenije.

Dermol Hvala H. 2001. Pomen govorne besede pri delu zdravstvenih delavcev. *Obzornik zdravstvene nege*, 35: 45-9.

Dominelli, Lena. 2005. Ovira kot spolno specifična izkušnja. *Socialno delo* 44, 1-2: 17 – 28

Dragoš,S. Leskovšek,V. Erlah Petrovič, P. Škerjanc, J. Urh,Š. Žnidarec Demšar,S. 2008. *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani

Erlah Petrovič, Polona. Žnidarec Demšar, Simona. 2004, *Asertivnost . Zakaj jo potrebujemo in kako si jo pridobimo*. Nazarje: Argos

Gorše Muhič M. 1999. Komunikacija v zdravstveni negi. V: Kogovšek B (ur.), Kobentar R. (ur.). *Priročnik psihiatrične zdravstvene nege in psihiatrije: za medicinske sestre in zdravstvene tehnike*. Ljubljana: Psihiatrična klinika,

Grča-Zidar, Staša. 1999. *Nadomestna komunikacija. Izobraževalni proces pri učencu s cerebralno paralizo in nezmožnostjo verbalne komunikacije*. Diplomsko delo. Ljubljana: Pedagoška fakulteta

Jelenc, Dora. 1998. *Osnovna vedenja o komunikaciji.*, Ljubljana: Pedagoška fakulteta

Jelenc, Dora. 2000. Težave učencev na govorno – jezikovnem področju. *Defektologica Slovenica*, 3: 59 - 69

Kompare, A., Stražišar, M., Vec, T., Dogša, I., Jaušovec, N., Curk, J. 2004. *Spoznanja in dileme*. Ljubljana: DZS

Lačen, Marjan. 2001. *Odraslost osebe z motnjo v duševnem razvoju*. Ljubljana: Zveza Sožitje-zveza društev za pomoč duševno prizadetim Slovenije

Lamovec, Tanja. 2006(druga izdaja). *Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup; Nove oblike skrbi za osebe v duševni stiski*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (prva izdaja :Lumi, do.o.o., 1995.)

Flaker, Vito. 1998. *Vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana.*cf.

Flaker, Vito in sod. 1999. *Oblike bivanja za odrasle ljudi, ki potrebujejo organizirano skrb in podporo: analiza in predlog ukrepov, raziskovalno poročilo*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Flaker, Vito. 2003. *Oris metod socialnega dela. Uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana : Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani, Skupnost centrov za socialno delo Slovenije

Flaker, Vito in sod.. 2008. *Dolgotrajna oskrba. Očrt potreb in odgovorov nanje*. Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani

Flajs N. 2003. Komunikacija na delovnem mestu. V: Kaučič BM (ur.), Lahe M (ur.). *Zbornik predavanja s strokovnega seminarja za medicinske sestre in zdravstvene tehnike.*

Maribor: Društvo medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov, 2003. (a)

Flajs N. 2003. Pomen samopodobe v medosebni komunikaciji. V: Kaučič BM (ur.), Lahe M (ur.). *Zbornik predavanja s strokovnega seminarja za medicinske sestre in zdravstvene tehnike.* Maribor: Društvo medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov, 2003. (b)

Foucault, Michel. 1998. *Zgodovina norosti v času klasicizma.* Ljubljana: *cf

Mali, Jana. Milošević Arnold, Vida. 2007. *Demenca – izziv za socialno delo.* Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani

Mesec, Blaž. 1998. *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu.* Ljubljana: Visoka šola za socialno delo

Možina, Stane .1997. *Poslovno komuniciranje.* Ljubljana : Ekonomska fakulteta

Pravice oseb z intelektualnimi ovirami, poročilo. 2005. Ljubljana: Epsit d.o.o.

Regvar .1994. *Nadomestna komunikacija.* Diplomsko delo. Ljubljana: Pedagoška fakulteta

Rot, Niko. 1982. *Znakovi i značenja.* Beograd: Nolit.

Rosić, Milenko. 1969. Prispevek k analizi in koncepciji razvoja skrbi za osebe z motnjami v duševnem razvoju s poudarkom na odraslih osebah. Naš zbornik , 29, 6/96 : 2-9.

Rutten Saris, M. 1992. *Porajajoči se jezik telesa.* Den Haag : Kraljeva knjižnica.

Satir, Virginia.1995. *Družina za naš čas.* Ljubljana: Cankarjeva založba

Škerjanc, Jelka. 2006. *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev: pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialnovarstvene storitve*. Ljubljana: Center RS za poklicno rehabilitacijo

Škerjanc, Jelka. 1995. Proces samoorganiziranja ljudi s posebnimi potrebami. *Socialno delo* 34, 6

Škerjanc, Jelka . 2001. Individualizacija pravic v socialnem varstvu ali kdo me bo varoval pred skrbno državo ? posvet Pravni položaj oseb z motnjami v razvoju. Cankarjev dom, 21. in 22.1. 2001

Škerjanc, Jelka. 2005. Poimenovanje ima politični pomen. okrogla miza Šenta Uporabnik psihiatričnih storitev – invalid. Cankarjev dom 23.3.2005

Šugman Bohinc, Lea. 2003. Pet aksiomov komuniciranja

Trček. J. 1998. *Medosebno komuniciranje – kontaktna kultura*. Ljubljana: Korona Plus

Urh, Špela. 2005. Položaj oseb z oznako duševne prizadetosti s posebnim poudarkom na izključenosti žensk z intelektualno oviro. *Socialno delo* 44, 1-2: 93 – 99

Uveljavljanje pravic oseb z motnjo v duševnem razvoju in njihovih družin v civilni družbi: Slovenija, nacionalno poročilo. 2001. Ljubljana : Zveza Sožitje

Vogrinčič Čačinovič, Gabi in sod. 2008. *Oblike bivanja in podpore za ranljive skupine prebivalcev (oseb z demenco, ljudi z dolgotrajnimi duševnimi stiskami in intelektualno oviranih oseb) v mestni občini Ljubljana*. Zaključno poročilo . Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani

Vogrinčič Čačinovič, Gabi in sod. 2005. *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani

Zaviršek, Darja. Zorn, Jelka. Videmšek, Petra. 2002. *Inovativne metode v socialnem delu. Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba

Zakoni in pravni viri :

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje od 2006 do 2010. Ur.l. RS, št.39/06.

Nacionalni program socialnega varstva do leta 2005 (Ur. l. RS, št. 31/2000)

Zakon o socialnem varstvu. Ur.l. RS, 54/92, 56/92, 137/93, 1/99, 41/99, 54/00, 36/04.

Pravilnik o spremembah in dopolnitvah Pravilnika o organizaciji in načinu dela komisij za usmerjanje otrok s posebnimi potrebami ter o kriterijih za opredelitev vrste in stopnje primanjkljajev, ovir oziroma motenj otrok s posebnimi potrebami (Ur. l. RS, št. 23/07, 8/08)

Internetni vir :

http://siol.net/slovenija/novice/2008/07/manj_ucencev.aspx (Število učencev v osnovnih šolah se je zmanjšalo za petino, 12.maj 2009)

9. POVZETEK

Socialno delo danes postavlja uporabnika v središče oblikovanja socialnovarstvenih storitev, s čimer uresničuje načelo krepitve moči posameznika. Da bi bil uporabnik slišan, je v praksi socialnega dela včasih pomembno, da ima omogočeno njemu prilagojeno komunikacijo s strokovnim delavcem.

V teoretičnem delu naloge sem predstavila položaj oseb z oznako motnje v duševnem razvoju in vidnejše značilnosti komunikacije. Več pozornosti sem posvetila neverbalni in nadomestni komunikaciji. Osebe z oznako motnje v duševnem razvoju pogosto potrebujejo spodbudo in podporo pri vzpostavljanju interakcij s socialnim okoljem, tudi če nimajo težav z govorom. Zlasti v institucionalnem okolju opažam pomanjkanje iniciativnosti in pasivno prepuščanje vsakodnevnih rutini.

V empiričnem delu sem podala nekaj primerov sodelovanja z uporabnikom s pomočjo njemu prilagojene komunikacije. Z začetnim opazovanjem z udeležbo sem raziskovala, kje so njihova močna področja, želje in interesi in s katerimi spretnostmi in tehnikami komunikacije bi jim lahko omogočili obdržati ali povečati nadzor nad svojim življenjem. Spremembe so potrebne tudi v okolju. Le ustrezen odnos do uporabnikov, organizacijska kultura, vrednote in profesionalna etika zaposlenih lahko zagotavljajo, da bo mnenje, ki ga sporoča uporabnik, tudi slišano, razumljeno in upoštevano.

Rezultati raziskave potrjujejo, da je potrebno v izhodišče načrtovanja postaviti uporabnika. Uporabniki postavljajo v ospredje različne interese in potrebe in imajo različna znanja in spretnosti. Oblike posameznikom prilagojenega sporočanja so meni in sodelavcem omogočale boljše sodelovanje z uporabniki in razvijanje spoštljivejšega odnosa do njih. Uporabniki so povečali vpliv na svoje življenje z vključevanjem v izbiro pri hrani, obleki, preživljanju prostega časa, pri vključevanju v aktivnosti. Kaže se trend zmanjševanja neprilagojenih oblik vedenja in drugih znakov osebnih stisk kot npr. občutek tesnobe v prsih, potreba po nenehni potrditvi, strah pred padcem.

10. PRILOGE:

10.1. PRILOGA K ŠTUDIJI PRIMERA I

Slika 10.1: Slikovni material za nadomestno komunikacijo: znak jesti



Slika 10.2: Slikovni material za nadomestno komunikacijo: znak poslušati radio



Slika 10.3: Slikovni material za nadomestno komunikacijo: znak gledati televizijo



10.2. PRILOGE K ŠTUDIJI PRIMERA III

10.2.1. KLJUČNA VPRAŠANJA ZA IZVEDBO PRVEGA POGOVORA

KDO SO POMEMBNE OSEBE V TVOJEM ŽIVLJENJU? (Kdo ti največ pomeni? Koga imaš najbolj rad/rada? Koga najbolj pogrešaš? S kom se želiš srečati? Kdo je tvoj prijatelj/prijateljica? Kaj počneš skupaj s prijateljem/prijateljico?)

KAKŠEN JE TVOJ ODNOS Z NJIMI? (Kaj počnete skupaj? Kaj delaš doma? Kaj ti je všeč? Kaj bi še želel/želela, da počnete skupaj?)

KAJ BI SPREMENIL/A V ODNOSU? (Kaj bi bilo drugače, če bi lahko sam izbiral/izbirala?)

KAKO POTEKAJO STIKI Z NJIMI? (Kdaj/ Kje se srečaš z njimi? Kdaj si jih nazadnje srečal/srečala? Kako pogosto greš domov? Kdo te pride iskat? Ali si za praznike bil/ bila doma?)

KAKO SI S TEM ZADOVOLJEN/ A? Kaj bi spremenil / spremenila? (Kaj počneš med vikendom v centru? Kako se počutiš? Bi želel/želela praznike preživeti v centru?)

10.2.2. KRONOLOŠKI PREGLED URESNIČEVANJA PRISTOPA

2.3.09 Sestavljava urnik. Ob tem sva naštevata običajne aktivnosti, ki potekajo na določen dan.

9.3.09 Ostane zelo redkobeseden tudi ob delovnem listu na temo glasbe, ki ga je sicer sam izbral.

16.3.09 Izbere delovni list na temo prosti čas. Povedal mi je, da z mamom lovita ribe. Sprejel je ponudbo, da bi na srečanju samozagovornikov predstavil svoj hobi.

23.3.09 Skupaj oblikujeva tekst, ki ga je nato po nareku zapisal. Prvič po vključitvi v institucionalno varstvo je bil pripravljen uporabiti spretnost zapisovanja, z izjemo podpisovanja mesečne nagrade.

30.3.09 Pripravljala sva se na predstavitev teme na sestanku.

6.4.09 Vprašal me je, če sme na moj računalnik. Sam si je odprl internet in poiskal stran z golimi dekleti. Pogovor sem usmerila na temo spolnosti. Pogovarjala sva se o primernem prostoru in času za masturbacijo.

14.4.09 Pripoveduje o ogledu smučarskih skokov v Planici, s pomočjo posnetih fotografij. V Planici je bil 12.4. skupaj s skupino uporabnikov iz centra. Pogovorila sva se o tem, kako je doživljal najine pogovore in se, na njegovo pobudo, dogovorila, da jih nadaljujeva še do poletja.

10.2.3. DELOVNI LIST NA TEMO ŠPORT

ŠPORT



10.2.4. TEKST ZA PREDSTAVITEV RIBOLOVA NA SESTANKU SAMOZAGOVORNIŠTVA

Ribe lovim že tri leta. Na ribolov
hodi z menoj mama. Loviva v
transomovem ribniku. Za ribolov potrebujem
ribiško palico. Vsaka ribiška palica ima
silko, na katerem visi trnek. Ko pridem za
ribnik, odvijem silko in vžem v ribnik.
Le prej je treba na trnek dati vabo. Jaz lovim
na prga. Prga je ribja hrana. Ko je trnek
potopljen in vodi cakam, da se štrle
potopi. Palico hitro potegnem ven in
če imam silco, na trneku visi ribe.
Ker imam ribolov rad, ribe snamem
in vžem nazaj v vodo.