

Þjónandi leiðsögn

Fræðsluhandbók til starfsmanna Hafnarfjarðar



Efnisyfirlit

Uppruni þjónandi leiðsagnar	3
Kjarni þjónandi leiðsagnar	4
Hvetjandi umhverfi	
Grunnstoðir þjónandi leiðsagnar	6
Að upplifa öryggi	
Að upplifa umhyggju	
Að sýna umhyggju	
Að vera þátttakandi	
Verkfæri þjónandi leiðsagnar	10
Nærvera	
Hendur	
Orð	
Augu	
Reynslusögur úr starfi í Hafnarfirði	12
Verkfæri þjónandi leiðsagnar og breytingar á vinnuskipulagi	
Grunnstoðir og verkfæri notuð gegn erfiðri hegðun	
Samræmd vinnubrögð í anda þjónandi leiðsagnar	
Að nota rétta raddbeitingu og orð	
Að vera þátttakandi – gera saman	
Orð í anda þjónandi leiðsagnar – hrós	
Hlutverk mentora í þjónandi leiðsögn	13
Lokaorð	14
Heimildaskrá	15



Uppruni

þjónandi leiðsagnar

Hugmyndafræðin þjónandi leiðsögn er upprunnin í Omaha, Nebraska í Bandaríkjunum. Upphafsmadurinn er John McGee en hann uppgötvaði þessa nálgun þegar hann sem ungur maður eyddi mörgum árum við að sinna götubörnum í Brasilíu. Þrátt fyrir að börnin byggju við ömurlegar aðstæður var umhyggja þeirra og hlýja í hans garð og annarra ósvikin og vakti hann til umhugsunar um hvað samskipti samlanda hans í garð hvors annars væru oft fábrotin. John átti bróður sem glímdi við geðrænan vanda og honum fannst að gera þyrfti breytingar á þjónustu og umönnun bróður síns. Hann einsetti sér því að finna leiðir þar sem þjónusta við fatlað fólk yrði byggd á kærleika og virðingu (Kristinn Már Torfason og Valgý Arna Eiríksdóttir, e.d.).

Þjónandi leiðsögn byggir á grunnhugmyndum um gagnkvæm tengsl og að við séum öll háð hvert öðru á einn eða annan hátt (Brynja Vignisdóttir o.fl., e.d.). Innleiðing þjónandi leiðsagnar hófst með markvissum hætti á

vinnustöðum, skammtímadvöl, heimaþjónustu og heimilum fólks með fötlun í Hafnarfirði árið 2017. Hafnarfjarðarbær leggur ríka áherslu á að þjónandi leiðsögn verði höfð í fyrirrúmi í allri vinnu með fólk sem nýtir þessa þjónustu. Lögð er áhersla á stuðning við fólk, að skapa aðstæður í stað stýringar, skapa félagi í stað starfsmanna og hlúa að eðli einstaklingsins svo hann geti notið sín sem hann sjálfur í stað þess að vera mótaður af öðrum (Hrönn Hilmarsdóttir, 2017).

Í handbók þessari verður fjallað nánar um hugmyndafræði þjónandi leiðsagnar, grunnstoðir hennar sem og verkfæri. Tölur eru m.a. myndaðar með andstæðu dæmum, jákvæðum og neikvæðum, sem fólk getur mátað sig í sér til stuðnings/skilnings og auðvelt er að finna. Reynslusögum úr Hafnarfirði var safnað saman í kafla sem sýna jákvæð áhrif hugmyndafræðinnar eftir innleiðingu hennar í verki og síðast en ekki síst endar handbókin á starfskenningu mentora þjónandi leiðsagnar í Hafnarfirði.



Kjarni

þjónandi leiðsagnar

Kjarni þjónandi leiðsagnar felst í hlýju og skilyrðislausri umhyggju í garð annarra (Brynja Vignisdóttir o.fl., e.d.). Skilyrðislaus umhyggja felst í notalegri nærveru, hlýlegum orðum, vingjarnlegri snertingu og blíðlegu augnaráði. Þegar veitt er skilyrðislaus umhyggja þá á ekki að krefjast neins til baka af einstaklingi. Hugmyndafræði þjónandi leiðsagnar gerir þær kröfur á okkur sem starfsfólk að líta í eigin barm og skoða viðhorf okkar gagnvart þeim einstaklingum sem við erum að þjónusta (McGee, e.d.-b). Við þurfum að gera nærveru okkar eftirsóknarverða og gefa einstaklingi til kynna að við séum góð, gefandi og kærleiksrík í umgengni (McGee, e.d.-b). Það er mikilvægt að við sýnum hlýju og kærleika í

öllum aðstæðum. Þetta er sérstaklega mikilvægt þegar viðkomandi einstaklingur upplifir ótta, tilgangsleysi, óöryggi, reiði og pirring. Það getur verið auðvelt að missa þolinmæðina í erfiðum aðstæðum en við þurfum að sýna einstaklingum að þeir geti verið öruggir á slæmum dögum (McGee, e.d.-b). Horft er til þess að einstaklingar kunna að bera með sér minningar um vantraust, ótta og vonbrigði og því beinir þjónandi leiðsögn sjónum sínum að tengslamyndun og samkennd. Við myndun félagslegra tengsla dregur úr ofbeldishegðun og nýtt hegðunarmynstur þróast (Brynja Vignisdóttir o.fl., e.d.).

Hlutverk okkar sem starfsfólks er að

- Geta veitt skilyrðislausu umhyggju
- Koma fram við einstaklinginn af hlýju og alúð
- Tryggja að einstaklingar finni fyrir öryggi og umhyggju og geti sýnt kærleika
- Tryggja þátttöku einstaklinga í samfélaginu og að þeir geti upplifað sig sem hluta af samfélaginu
- Tryggja að einstaklingar geti notið félagsskapar annarra á jafnréttisgrundvelli

(McGee, e.d.-b).

Hvetjandi umhverfi

Mestu máli skiptir að skapa umhverfi sem er hvetjandi og jákvætt fyrir einstaklinginn en ekki umhverfi sem stýrist af kröfum og stjórn starfsmanns. Í töflu 1 má sjá muninn á hvetjandi og niðurdrepandi/stýrðu umhverfi. Hvetjandi umhverfi leggur áherslu á félagstengsl og samvinnu þar sem einstaklingurinn lærir í nánu samstarfi við starfsfólk, þannig skapast góð tengsl á milli einstaklingsins og starfsfólksins. Stýring og að breyta hegðun einstaklinga með kröfum sem starfsfólk setur eru hins vegar atriði sem skapa niðurdrepandi umhverfi. Það er mjög mikill munur á þessu tvennu en stundum þurfum við að spyrja okkur að því hvort við séum í hvetjandi umhverfi eða hvort við höfum óvart fest okkur í niðurdrepandi umhverfi (McGee, e.d.-b). Stundum upplifir starfsmaður að einstaklingurinn sé

Skoðaðu dæmin um kærleiksríkt andrúmsloft, ert þú að veita kærleiksríkt andrúmsloft eða er það ráðandi? Það ætti að vera markmiðið hjá þér að tileinka þér alla þætti kærleiksríks andrúmslofts í vinnu.

Hvetjandi umhverfi	Niðurdrepandi umhverfi
Grundvallast af félagsskap	Einblínt á það að stjórna
Leiðsögn í gegnum samvinnu	Leiðbeint til hlýðni
Einblínt á persónuna	Einblínt á hegðun
Felur í sér gagnkvæmar breytingar sem byrjar hjá okkur starfsfólki	Felur í sér kröfu um breytingar eftir geðþótta annarra.

Tafla 1: Munur á hvetjandi og niðurdrepandi umhverfi. (McGee, e.d.-b).

stjórnsamur og á höttunum eftir athygli en í raun er hann að sýna óöryggi.

Þegar verið er að mynda félagstengsl er mikilvægt að einstaklingurinn fái þá tilfinningu að hann sé öruggur í návist okkar og að hann fái viðurkenningu á tilfinningum sínum (McGee, e.d.-b). Þetta felur í sér að við þurfum alltaf að vera blíð og auðmjúk og reyna að lesa í þarfir einstaklingsins, það er hann sem ræður ferðinni. Ef einstaklingurinn er hræddur við breytingar förum við varlega í þær og undirbúum hann vel. Við þurfum að skapa kærleiksríkt andrúmsloft og vera vakandi gagnvart því að við séum ekki ráðandi í samskiptunum. Það er oft þannig að maður ætlar ekki að vera kuldalegur eða hunsa en gerir það óvart (McGee, e.d.-b). Í töflu 2 eru þættir sem skapa kærleiksríkt andrúmsloft annars vegar og hins vegar ráðandi andrúmsloft. Það er mikilvægt að skoða þessa töflu vel og hafa það að markmiði að kasta burt öllum þeim þáttum sem eru í ráðandi dálkinum.

Kærleiksríkt	Ráðandi
Áhersla á að einstaklingurinn sé orðinn, öruggur og kærleiksríkur	Áhersla á „slæma“ hegðun og að losa viðkomandi við hana
Samræður á jafningjagrundvelli	Skipa fólki í kringum sig
Hrósa	Gera lítið úr
Blíðlegt tal	Kaldhæðnislegt tal
Vingjarnlegt tal	Hranalegt tal
Blíðleg snerting	Kuldaleg snerting
Vingjarnlegur svipur	Kuldalegur svipur
Veita athygli	Hunsa
Sýna gott fordæmi	Sýna slæmt fordæmi
Auka væntingar jafnt og þétt	Setja of háar væntingar
Hjálpa og vernda	Of miklar kröfur

Tafla 2: Einkenni kærleiksríks andrúmslofts á móti einkennum ráðandi andrúmslofts. (McGee, e.d.-b).

Grunnstoðir

þjónandi leiðsagnar

Grunnstoðir þjónandi leiðsagnar eru fjórar og þær eru: að upplifa öryggi, að upplifa umhyggju, að veita umhyggju og að vera þátttakandi. Mikilvægt er að kenna þessar grunnstoðir í þessari röð því einstaklingur sem ekki upplifir sig öruggan á erfitt með að upplifa og sýna umhyggju. Þá þarf einstaklingur að vera orðinn öruggur og geta bæði upplifað og sýnt umhyggju áður en hann getur orðið virkur þátttakandi í samfélaginu.

Að upplifa öryggi

Þegar einstaklingur upplifir sig öruggan finnur hann fyrir innri ró og er laus við ótta. Áhyggjur varðandi valdbeitingu, að gera mistök eða upplifun streitu vegna þess að einstaklingi eru settar óraunhæfar kröfur eru ekki til staðar. Aukið sjálfsálit getur myndast hjá einstaklingum sem getur treyst umhverfinu og fólkinu í kringum sig. Til að komast að því hvort að einstaklingur upplifi sig öruggan getur starfsfólk tekið eftir ákveðnum hegðunareinkennum í fari hans.

Ákveðin hegðunareinkenni geta gefið til kynna að einstaklingur upplifir sig öruggan:

- Einstaklingur heilsar með brosi
- Einstaklingur er sáttur við nærveru stuðningsaðilans
- Einstaklingur færir ekki undan stuðningsaðila eða stíkar um gólf.

Mikilvægt er að nálgast einstaklinginn með það í huga að upplifun á nálægð og samveru á ekki að vera ógn heldur hlýja og viðurkenning.

Starfsfólk þarf að leiðbeina einstaklingnum í að:

- Upplifa öryggi og umhyggju
- Að samvera og tengsl við aðra sé af hinu góða
- Að það að gera hluti með öðrum veiti ánægju

Áskorandi hegðun

Þegar einstaklingur sýnir áskorandi hegðun þarf starfsmaður að horfa á þarfir einstaklingsins og draga úr kröfum ef þess þarf til að skapa svigrúm og efla þá tilfinningu að einstaklingurinn upplifi öryggi og umhyggju. Áherslur á félagsskap og tengsl geta komið í veg fyrir áskorandi hegðun.

Nokkur hjálpleg ráð:

- Minnka kröfur á meðan einstaklingurinn lærir samkennd.
- Einbeita sér að því að einstaklingurinn finni umhyggju og kærleik frá starfsfólki og að byggja upp traust.
- Forgangsraða og læra hvað einstaklingnum líkar og hvað honum líkar ekki. Skilgreina hvað skiptir máli á þeirri stundu og hvað ekki.
- Skapa rólegt umhverfi og sýna fram á hlýju og yfirvegun.
- Vinna að breytingu á menningu samskipta þannig að þau byggji á félagsskap frekar en stjórnun.
- Þróa og leggja áherslu á viðfangsefni sem kenna einstaklingnum samkennd.
- Mikilvægt er að vera í jafnvægi þegar nálgast á einstaklinginn, anda djúpt og slaka á. Rétt er að einbeita sér að því að vera með einstaklingum og tryggja að drifkraftur samverunnar sé tilfinning um öryggi og umhyggju.

Að upplifa umhyggju

Áður en hægt er að kenna einhverjum að upplifa umhyggju verðum við að búa til traust. Það er hægt að gera með því að gefa hlýtt handaband, ástúðlegt augnaráð, veita kærleiksrikan faðm sinn og hlý orð.

Að upplifa umhyggju þýðir að einstaklingurinn veit og upplifir í hjarta sínu að starfsmaður sé að veita persónulega tengingu og samþykki skilyrðislaust einstaklinginn eins og hann er. Starfsmaðurinn sýnir samkennd gagnvart tilfinningum einstaklingsins og mætir honum á hans forsendum án þess að hugsa um fortíð hans eða framtíð og er til staðar hér og nú. Hann skapar aðstæður sem leyfir einstaklingum að eiga hlutdeild í lífi annarra og gefur honum þannig tækifæri til að veita öðrum kærleika og umhyggju. Starfsmaðurinn gefur einstaklingnum tækifæri á að kynnast sér sem manneskju, en ekki bara sem starfsmanni.



Að sýna umhyggju

Til þess að tilheyra samfélagi, þarf einstaklingur að finna gildi í því að vera í sambandi við aðra. Það er á ábyrgð okkar sem starfsfólks að sýna fram á þá færni sem nauðsynleg er til að tengjast öðrum manneskjum. Við þurfum að aðstoða einstaklinginn við að halda í og viðhalda mikilvægum tengslum (McGee, e.d.-a).

Sá sem gefur af sér kærleika kemur með gleði og hamingju inn í líf fólks. Umhyggja snýst um það að veita kærleika og hlýju sem þar af leiðandi veitir einstaklingum öryggi og vellíðan. Til að einstaklingur geti sýnt umhyggju þá þarf hann sjálfur að finna fyrir öryggi og kærleika. Það lærist best með því að nýta sér verkfæri þjónandi leiðsagnar næveru, hendur, orð og augu en nánar verður fjallað um þau í næsta kafla. Við sýnum einstaklingnum jákvætt viðmót með brosi, klappi á öxl, faðmlagi og fallegum orðum. Einstaklingur gefur frá sér umhyggju þegar hann samþykkir næveru með því að sýna hlýju, nálgast fólk á vinsamlegum nótum, sýnir frumkvæði í tengslamyndun, sýnir tilfinningar við að hitta vini og ættingja og sýnir áhuga á félagslegum tengslum við annað fólk (Brynja Vignisdóttir o.fl., e.d.). Að sýna umhyggju þýðir að vilja öðrum allt það besta, að laða fram gleði og hamingju. Einstaklingur sem gefur af sér umhyggju sýnir hlýju í garð annarra. Hann vill veita öryggi og vellíðan og lærir að nota augu, orð og hendur til að sýna

kærleika. Starfsmaður samþykkir og tekur vel á móti kærleika, brosi, augnráði og hjálparhönd (McGee og Brown, 2014).

Að leiðbeina einstaklingi til að sýna umhyggju

Þegar einstaklingur er farinn að upplifa öryggi og umhyggju getur hann farið að sýna umhyggju á móti með stuðningi. Hann þarfnast hjálpar við að læra að sýna umhyggju, sérstaklega ef fötlun hans gerir það að verkum að hann eigi í erfiðleikum með að tengjast fólki. Það er hlutverk okkar að ná að kalla fram viðurkenningu, hlýju, góðvild og ástúð hjá einstaklingnum. Merki umhyggju geta meðal annars komið fram í faðmlagi, brosi og blíðlegri snertingu.

Einstaklingur byrjar að sýna umhyggju þegar honum:

- Líður vel í næveru annarra
- Sýnir umhyggju í næveru annarra
- Hefur frumkvæði að samskiptum
- Fær blik í augað við að hitta ástvin
- Deilir og skiptist á
- Getur unnið og leikið sama

(McGee og Brown, 2014).

Sýnir umhyggju

Brosir
Hlýleg snerting
Tjáir sig með gleði
Nálgast aðra
Umgengst fólk
Leitar til fólks
Deilir persónulegum hlutum

Sýnir ekki umhyggju

Grætur, blótar
Grípur, meiðir, sýnir vanvirðingu
Erfið samskipti
Dregur sig í burtu
Sjálfsörvandi hegðun
Kýs einveru

Tafla 3: Sýna umhyggju

Að finna umhyggju í garð annarra

Þegar einstaklingur hefur fengið að finna fyrir umhyggju frá sínum starfsmanni þá þarf hann að læra að nýta það til að gefa til baka. Umhyggja umlykur hjartað þegar það er traust milli tveggja einstaklinga. Við verðum að byggja upp traust og kenna öðrum að taka við og gefa frá sér umhyggju. Þessar tilfinningar verða að koma frá okkur og okkar getu til að kenna það. Við þurfum að átta okkur á að með því að vinna út frá þjónandi leiðsögn og kenna einstaklingunum að nota verkfæri þess, þá erum við að stuðla að valdeflingu í gegnum umhyggju. Við kennum þeim að nota verkfæri þjónandi leiðsagnar með því að setja gott fordæmi. Það að geta náð til fólks og getað fundið bæði til samúðar og umburðarlyndis með öðru fólki styrkir sjálfstraust einstaklingsins og eykur ánægju hans (McGee, e.d.-b).

Að vera þátttakandi

Að vera þátttakandi er fjórða grunnstoð þjónandi leiðsagnar. Í því felst að einstaklingurinn vilji vera með öðrum, njóti þess að vera með öðrum og sé virkur þátttakandi í eigin lífi. Það er hlutverk okkar að hvetja einstaklinginn til að vera virkur þátttakandi í sínu lífi. Með því að taka þátt lærir einstaklingurinn að það er gott að gera hluti með öðrum og að þátttaka veiti öryggi og vellíðan (Brynja Vignisdóttir o.fl., e.d.).

Að vera þátttakandi felst í því að styðja einstaklinginn í því að vera virkur þátttakandi í samfélaginu, þannig að hann og starfsmaður geti í sameiningu skapað betra samfélag (McGee, e.d.-b).

Fyrstu merkin um áhuga á virkni og þátttöku hjá einstakling er sú ósk hans að vera með starfsmanni og gera eitthvað með honum. Þetta gerist ekki nema einstaklingurinn upplifi öryggi og umhyggju frá starfsmanni. Þegar einstaklingurinn finnur

umhyggjuna fer honum að þykja vænt um aðra en yfirleitt er sú tilfinning töluvert sjálfsmiðuð eins og heimurinn snúist aðallega um einstaklinginn. Það þarf hægt og rólega að snúa þessu sjálfsmiðaða viðhorfi með því að kenna einstaklingnum að það sé gott að leita til annarra, vera með öðrum og gera eitthvað með öðrum og jafnvel gera eitthvað fyrir aðra (McGee, e.d.-b).

Þátttaka er sú upplifun að það er gott að:

- Vera saman
- Gera hluti saman
- Gera hluti fyrir hvern annan
- Gera eitthvað fyrir einhvern annan

Það er ekki hægt að hvetja til þátttöku ef ekki er búið að tryggja öryggi, umhyggju og að einstaklingurinn geti sýnt umhyggju. Þegar einstaklingurinn er farinn að finna öryggi og umhyggju er hægt að fara að leiðbeina honum til virkrar þátttöku. Þetta þarf að gerast mjög rólega því það getur verið stutt á milli trausts og vantrausts hjá einstaklingnum. Vantraust getur speglast í því að einstaklingurinn vilji ekki vera hjá starfsmanni og ekki gera neitt með honum. Starfsmaður þarf á varlegan og einlægan hátt að komast inn fyrir skel einstaklingsins með hlýju og umhyggju. Traust felur í sér öryggi og umhyggju og er kjarninn í að hvetja einstaklinginn til þátttöku. Þátttaka byggist á trausti rétt eins og hlýðni byggist á ótta. Í stað þess að einblína á hlýðni þurfum við að virkja einstaklinginn í því að vera með okkur og bjóða fram stuðning og vernd, vera hvetjandi og deila gleði og áhyggjum. Allt þetta byggist á gagnkvæmu trausti.

Samkvæmt John McGee (e.d.-b) þá er gott að skoða listann í **töflu 4** og skoða hvort þeir einstaklingar sem þú ert að þjónusta séu virkir þátttakendur eða ekki.

Þegar starfsmaðurinn er að vinna að virkri þátttöku

Virkur þátttakandi	Óvirkur þátttakandi
Leitar eftir félagsskap	Hunsar aðra
Hefur ánægju að samveru starfsmanns	Mótmælir starfsmanni
Finnst gott að vera með félögum sínum	Æsir sig við félaga sína
Finnst gott að vera með fjölskyldunni	Æsir sig við fjölskyldu sína
Býðst til aðstoðar	Neitar að deila sínu
Líður vel í margmenni	Hefur ekki ánægju af því að vera með öðrum
Finnur fyrir innri gleði	Hefur enga innri gleði
Tekur virkan þátt í hlutum	Dregur sig tilbaka
Á sér áhugamál	Stundar sjálfsvörðun
Finnur fyrir stolti	Hefur litla sjálfsvirðingu
Leitast eftir félagslegum tengslum	Vill helst vera einn
Finnst gaman í vinnu eða skóla	Líður ekki vel í vinnu eða skóla

Tafla 4: Óvirkur og virkur þátttakandi



einstaklingsins er líklegt að hann streitist við þrátt fyrir að starfsmaður sé búinn að sýna skilyrðislausa umhyggju. En ef starfsmaður mætir mótmæla getur það verið merki um að einstaklingurinn líti á hann sem einhverskonar ógn svo þá þarf starfsmaðurinn að draga aðeins úr samverunni og byggja upp traust á ný. Samkvæmt John McGee (e.d.) þá er þetta alltaf spurning um þá tilfinningu starfsmannsins gagnvart því hvenær eigi að stíga inn fyrir þægindahringinn hjá einstaklingnum og hvenær eigi að bakka út. Það getur tekið mikið á þolinmæði og umburðarlyndi hjá starfsmanni að

reyna að komast inn fyrir þröskuldinn hjá sumum einstaklingum. Um leið og einstaklingur sem hefur ekki verið virkur þátttakandi lærir að nærvera okkar sé góð og finnur þessa góðu tilfinningu gagnvart því að gera eitthvað saman þá er komið skref í rétt átt. Að endingu mun starfsmaðurinn og einstaklingurinn geta farið að gera hluti fyrir hvorn annan og jafnvel gera eitthvað saman með fleirum einstaklingum. Á þessu stigi er gott að leggja ríka áherslu á að sýna skilyrðislausa umhyggju til að samveran verði sem ánægjulegust og skapi ljúfa minningar fyrir einstaklinginn.

Verkfæri

Þjónandi leiðsagnar

Nærvera

Fyrsta verkfæri þjónandi leiðsagnar er nærvera. Með nærveru erum við að gefa einstaklingnum tíma okkar og athygli (Brynja Vignisdóttir o.fl., e.d.). Líkamleg nærvera okkar hjálpar einstaklingnum til að skynja hver við erum og hvað við stöndum fyrir (McGee, e.d.-b). Það er mikilvægt að mæta einstaklingnum þar sem hann er en ekki þar sem aðrir vilja að hann sé. Mæta þarf einstaklingnum af auðmýkt og sjálfsþekkingu, auðmýkt til að setja sig í spor annarra og sjálfsþekkingu svo að við getum miðlað því til einstaklingsins að hann sé öruggur hjá okkur og umvafinn umhyggju (Brynja Vignisdóttir o.fl., e.d.). Við verðum að miða framkomu okkar við þarfir einstaklingsins. Þegar einstaklingurinn reiðist er mikilvægt að við höldum ró okkar því nærvera okkar verður alltaf að vera án ógnunar þrátt fyrir erfiða og ógnandi framkomu einstaklingsins (McGee, e.d.-b). Umönnun er mjög viðkvæmur og margslunginn þáttur. Nærvera okkar getur skipt sköpum því þetta sú fyrsta mynd sem einstaklingurinn fær af okkur og því er mikilvægt að nálgast einstaklinginn á nærgætt hátt, vera skilningsrík/ur, örlát/ur og tjá skilyrðislausu umhyggju og kærleika (Brynja Vignisdóttir o.fl., e.d.).

Nærvera sem verkfæri:

- Beint að þörfum einstaklingsins
 - Afslöppuð og án allrar ógnunar
 - Friðsæl
 - Róandi
 - Þjóðandi
 - Örlát
 - Upplifgandi
- (McGee, e.d.-b)

Hendur

Hendur stuðningsaðilans eru mikilvægt verkfæri og eiga að veita einstaklingnum snertingu á öruggan hátt. Snertingin getur meðal annars falið í sér faðmlag eða klapp á bakið og verður hún að

1. **Nærvera** – sem á að senda boð um ró, vernd og umhyggju.
2. **Hendur** — sem eiga senda boð um öryggi og kærleika.
3. **Orð**— sem eiga að senda boð um hvatningu og uppörvun
4. **Augu**—sem eiga að senda boð um kærleika og góðvild

vera blíðleg, róleg og fyrirsjáanleg og með henni sendum við skilaboð um kærleika og ró. Mikilvægt er þó að hafa í huga að ekki allir vilja vera snertir og oft getur snerting vakið upp sársaukafullar minningar, því þarf að huga vel að mörkum hvers og eins og virða þau. Með snertingu er hægt að sýna fram á samstöðu, kærleika og umhyggju og getur hún staðið fyrir félagsskap og að vera tekin sem hluti af samfélaginu. Þannig getur snerting verið mikilvægur hluti af hugmyndafræði þjónandi leiðsagnar vegna þess að með snertingu getum við sýnt einstaklingnum fram á að hann sé öruggur hjá okkur (McGee og Brown, 2014).

Hendur sem verkfæri

- Blíðleg snerting sem veitir öryggi
- Snertingin má ekki koma einstaklingnum á óvart og verður því að vera fyrirsjáanleg
- Starfsmaðurinn verður að virða mörk hvers og eins
- Starfsmaðurinn skal vera tilbúinn að bakka hvenær sem er
- Einstaklingurinn þarf að vera þess fullviss að þessar hendur munu aldrei gera honum neitt illt.

(McGee og Brown, 2014)

Orð

Starfsmaður þarf í öllum aðstæðum að tala við einstakling á blíðlegum nótum og velja orð sín vel. Hafa ber í huga að tala með hlýju og vera með blíðan raddblæ og tón. Veljum jákvæð orð sem styrkja og hvetja einstaklinginn. (Brynja Vignisdóttir ofl., e.d.).

Það er mikilvægt að huga að því hvaða skilaboð við erum að gefa okkar einstaklingi með orðum okkar hlýju þeirra, tón og ritma. Samræðurnar þurfa að byrja hjá okkur, til að byrja með geta þær haft lítinn tilgang þar sem brotin manneskja getur haft lítinn skilning á því hvernig við tjáum umhyggju. Við þurfum að átta okkur á að orð okkar geta verið ósannfærandi og krefjandi. Við þurfum að nota orð okkar af ástuð, láta manneskjuna vita hversu góð hún er þrátt fyrir gjörðir einstaklingsins, og að einstaklingurinn sé öruggur hjá okkur og njóti umhyggju frá okkur. Í samræðunum er gott að nota hendurnar til þess að tjá umhyggju okkar (McGee, e.d. b).

Orð sem verkfæri

- Að geta tjáð skilyrðislausu umhyggju
- Gefa af sér hlýju og hvatningu
- Að nota orðin á rólegan og hlýjan hátt
- Að segja frá hér og nú sögum um umhyggju, góðmennsku og fegurð

(McGee og Brown 2014)

Þegar við eigum í samræðum þá ættu þær að vera í söguformi, ekki langlokur heldur stuttar og fullar af kærleika. Samræður geta verið erfiðar og jafnvel eins og þú sért að tala við vegg. Ef við höfum samræðurnar í sögu formi þá er einstaklingur líklegri til þess að átta sig á því að við erum góð og velviljuð. Hlýleg orð eru mikilvæg, til þess að verða góður sögumaður er gott að hugsa um hvernig samskipti við myndum eiga við barn eða einhvern sem hefur upplifað mikla sorg. Hvaða orð myndir þú nota í þeim aðstæðum til að ýta undir hlýju og kærleika (McGee, e.d., b).

Augu

Augun okkar er áhrifarík leið til að mynda tengsl. Með augum okkar og góðu augnsambandi getum við horft með athygli og umhyggju. Umhyggja og bros sem nær til augnanna skilar sér til annarra. Með heiðarlegu og kærleiksríku augnsambandi leggjum við grunn að trausti og gott er að hafa hugfast að augun eru spegill sálarinnar (McGee, e.d., b).

Augu sem verkfæri:

- Augun eru gluggi sálarinnar og því er tilvalið að nota þau líkt og hlýjar hendur fyrir þá sem óttast snertingu.
- Augnarád þitt á að vera kærleiksríkt, hlýtt, blíðlegt og rólegt.
- Gott er að hafa hugfast að einstaklingurinn gæti séð augnarád þitt sem ógn. Því er mikilvægt að fara varlega og hægt.
- Þegar ótti virðist vera til staðar er gott að líta til hliðar eða niður, svo þú hræðir ekki. (Brynja Vignisdóttir o.fl., e.d.).



Reynslusögur

Starfsfólk frá hinum ýmsu starfsstöðvum í Hafnarfirði hafa safnað saman reynslusögum um hvernig vinnubrögð þjónandi leiðsagnar hafa breytt atferli einstaklinga. Hér á eftir fara nokkrar slíkar reynslusögur sem læra mætti af.

Verkfæri þjónandi leiðsagnar og breytingar á vinnuskipulagi

Hann Jón Jónsson sækir dagþjónustu í Hafnarfirði. Hann tjáir sig með hljóðum og líkamstjáningu. Ef starfsfólk átti erfitt með að lesa í hvað hann vildi, gat hann farið í mikið uppnám. Starfsfólk komst að því að Jón þoldi illa vinnuskipulagið og var þá vinnuskipulaginu breytt sem hafði áhrif á Jón til hins betra. Einnig voru verkfæri þjónandi leiðsagnar notuð markvisst því það skipti máli hvernig var horft á hann, snert og talað við hann. Jón er mjög snertifælinn en eftir markvissa nálgun þjónandi leiðsagnar hefur Jón leitað meira eftir líkamlegri nánd og samþykki að hann sé snertur varlega. Nú mætir Jón með bros á vör í dagþjónustuna og er mun þolinmóðari gagnvart umhverfinu en áður og hann sýnir meiri umhyggju.

Grunnstoðir og verkfæri notuð gegn erfiðri hegðun

Þegar Rúna byrjaði í skammtímadvöl var hún mjög óörugg og átti það til að beita ofbeldi. Hún er vanaföst og gat farið í uppnám ef einhver breyting varð á plani eða ef hún fékk ekki næga athygli. Starfsfólk var oft óöruggt í kringum hana því þau vissu ekki á hverju þau áttu von.

En svo var vinnulagi breytt og ákveðinn rammi settur upp í vinnu með hana. Rúna var alltaf með dagskipulag sem hún fylgdi og þeir starfsmenn sem voru með henni gáfu sig alla að henni (nærvera). Hún var hvött til að tala meira um tilfinningar sínar og fékk stöðugt hrós og jákvæða athygli á allt sem hún gerði, klapp á bakið og faðmlag (hendur - snerting). Talað var rólega til hennar og hún hóf mikið notaður (orð). Með þessu fór Rúna að upplifa

öryggi, umhyggju og kærleika og fór þá að sýna umhyggju og kærleik á móti. Núna er Rúna er farin að tjá sig meira um tilfinningar sínar og talar með umhyggju um starfsmennina. Hún er orðin mun afslappaðri og er starfsfólk líka mun afslappaðra í kringum hana.

Samræmd vinnubrögð í anda þjónandi leiðsagnar

Haraldur býr í Hafnarfirði. Hann er með einhverfu og töluverða þráhyggju. Hann vill einoka starfsfólk. Hann tekur breytingum illa og getur tekið skapofsaköst. Eftir að starfsfólk fór meðvitað að vinna á sama hátt með hugmyndafræði þjónandi leiðsagnar að leiðarljósi hefur starfsfólk samræmt vinnubrögð sín sem hefur gert það að verkum að Haraldur upplifir meira öryggi og dregið hefur úr skapofsaköstum.

Að nota rétta raddbeitingu og orð

Jónína býr í búsetukjarna í Hafnarfirði. Hún bregst oft illa við þegar verið er að leiðbeina henni við dagleg verk. Hún verður pirruð og á það til að koma með ljót orð. Starfsfólk hefur notað verkfæri þjónandi leiðsagnar og verið meðvitað um hvernig þau beita röddinni og hvað þau segja við hana. Það hefur sýnt sig að ef starfsfólk nálgast hana með blíðu og nærgætni bregst hún mun betur við.

Að vera þátttakandi – gera saman

Hulda er íbúi í búsetukjarna í Hafnarfirði. Henni finnst gaman að baka. Einn daginn ákveður Hulda að baka skyrköku og biður um aðstoð við að taka fram blandara. Starfsmaður býður fram aðstoð sína við bakstur en hún segir nei. Starfsmaður spyr

hvort hann megi aðstoða við að setja ofan á köku en Hulda segir nei. Þá spyr starfsmaður hvort hann megi fylgjast með því hann hafi ekki gert þetta áður. Þá segir Hulda já og saman klára þau að baka kökuna.

Orð í anda þjónandi leiðsagnar – hrós

Palli er íbúi við þjónustukjarna. Hann þarf aðstoð

við rakstur á morgnana. Palli er ekkert alltaf mjög snyrtilegur til fara og það er ekki sama hver aðstoðar Palla við rakstur. Einn morguninn þá vill Palli ekki að Stjáni starfsmaður raki hann heldur Gummi. En eftir að Gummi er búinn að raka hann fær hann knús og hrós frá Stjana vegna þess hve hann er fínn. Palli varð mjög glaður við þetta og mun þetta auka líkurnar á því að Stjáni fái kannski að raka hann næst.



Hlutverk mentora

í þjónandi leiðsögn

Teymi mentora í Hafnarfirði hefur komið með tillögu að ákveðnum viðmiðum fyrir mentora svo þeir geti viðhaldið fagþekkingu sinni og færni sem mentorar.

Mikilvægt er að mentorar séu alltaf meðvitaðir um hlutverk sitt gagnvart vinnustaðnum sínum, starfsfólki og skjólstæðingum.

Til að viðhalda fagþekkingu sinni og færni sem mentor þarf mentor að

- Fylgja eftir ársáætlun mentora.
- Mæta á alla vega tvo af þremur mentor fundum yfir árið.
- Vera með umfjöllun/fræðslu um þjónandi leiðsögn á hverjum starfsmannafundi (10-30 mín), mentorar á vinnustaðnum skipta því á milli sín.
- Setja fram kannanir um þjónandi leiðsögn reglulega og kynna þær fyrir starfsfólki (til dæmis að hausti og vori).
- Sækja fyrirlestur og/eða umræður hjá viðurkenndum þjálfra eða öðrum utanaðkomandi aðila annað hvert ár.

Einnig er lagt til að mentorar

- Hafi möguleikann opinn á að fá mentor frá öðrum vinnustað á starfsmannafund öðru hvoru til að fá ný sjónarhorn á málin.
- Leiði vaktina (sú vaktstjórar þar sem það kerfi er í gangi) þegar þeir eru á vakt.
- Fái að skapa rými á vinnustöðunum til að hittast, ræða málin og samræma vinnubrögð (um það bil þrisvar sinnum á ári).

Hlutverk mentora er að halda á lofti hugmyndafræði þjónandi leiðsagnar á vinnustað sínum.



Í þessari handbók hefur verið farið yfir helstu þætti í hugmyndafræði þjónandi leiðsagnar. Fjallað hefur verið um sögu og kjarna hugmyndafræðinnar og farið ítarlega í grunnstoðir og verkfærin. Handbókin inniheldur líka reynslusögur úr hafnfirsku starfsumhverfi og hlutverk mentora.

Þjónandi leiðsögn er ekki ný fræði. Það er margt í þessari hugmyndafræði sem hefur verið leiðarljós starfsmanna sem vinna í umönnunarstörfum um árabil. En með því að innleiða þjónandi leiðsögn er ætlunin að vinna markvisst og meira meðvitað eftir þessari hugmyndafræði.

Sumir misskilja út á hvað þjónandi leiðsögn gengur. Þjónandi leiðsögn er ekki hin hefðbundna atferlisnálgun sem notuð er víða í heiminum. Í þjónandi leiðsögn er ekki beðið eftir því að einstaklingar geri eitthvað til þess að verðlauna þá. Umbunin á að koma innan frá og felast í þeirri gleði að tilheyra öðrum og þykja vænt um aðra. Það þarf að hafa í huga að við sem starfsfólk gerum ýmislegt sem einstaklingur gæti upplifað sem hranalegt og valdsamlegt, jafnvel án þess að við gerum okkur grein fyrir því. Til dæmis gæti einstaklingur túlkað stöðu okkar, augnaráð og talsmáta þannig að hann yrði að hlýða þó það hafi ekki verið ætlun okkar. Einstaklingurinn getur átt sterkar minningar um ótta, niðurlægingu eða vanvirðingu og því geta orð okkar, hendur, tónn og augnaráð virkað ógnandi í upphafi. Hlutverk okkar er að vera meðvitað um þessar tilfinningar og byrja rólega á að sýna einstaklingnum að verkfærin hafa aðra þýðingu, að einstaklingurinn sé virkilega öruggur með okkur og að snerting okkar sé full af hlýju, umhyggju og virðingu.

Það er mikilvægt að ná til hjarta einstaklingsins og tryggja að einstaklingurinn upplifi öryggi og umhyggju, það er kjarninn. Það sem skiptir máli er að skapa menningu sem er hvetjandi og kærleiksrík. Þegar samræmi er í nærveru okkar, orðum og snertingu upplifa aðrir að við séum samkvæm sjálfum okkur og við verðum því síður mistúlkuð.

- Vertu yfirvegaður/uð
- Hægðu á þér
- Dragðu úr kröfum
- Huggaðu og vertu til staðar
- Samræmi í orðum og athöfnum veitir öryggi

Þegar þú ert að vinna með einstakling veltu þá aðeins fyrir þér:

- Hvað hefur mest áhrif á líf þitt ?
- Hverjir hafa haft mest áhrif á þig ?
- Hvernig höfðu þau áhrif á þig?
- Hvað eiga þeir sem höfðu áhrif á þig sameiginlegt?

Og mundu:

Þjónandi leiðsögn kemur frá hjartanu, ekki huganum.



Brynja Vignisdóttir, Dagný Linda Kristjánsdóttir, Ester Einarsdóttir, Gestur Guðrúnarson, Halldór S Guðmundsson, Kristinn Már Torfason, Valgý Arna Eiríksdóttir. (e.d.). Þjónandi leiðsögn; grunnkver og kynningarrit. Sótt 9. nóv. 2019 af:

https://www.akureyri.is/static/files/01_akureyri.is/pdf/busetudeild_thjonandileidsogn_single_lr008-loka.pdf

Hrönn Hilmarsdóttir. (2017, 25. apríl). Þjónandi leiðsögn innleidd í starf með fötluðu og öldruðu fólki. Sótt 27. mars 2019 af

<https://www.hafnarfjordur.is/stjornsysla/frettir/thjonandi-leidsogn-innleidd-i-starf-med-fotludu-og-oldrudu-folki>

McGee, John. (e.d.-a). Gentle teaching. Sótt 28. mars 2019 af

<https://gentleteaching.com/eu/gentle-teaching/#>

McGee, John. (e.d.-b). Mending Broken Hearts. Sótt 27. mars 2019 af:

<https://www.gentleteaching.nl/gentle/images/downloads/Mending%20Broken%20Hearts.pdf>

Kristinn Már Torfason og Valgý Arna Eiríksdóttir. (e.d.). Hvað er þjónandi leiðsögn. Óútgefið.

McGee, John J. og Brown, Marge. (2014). Gentle teaching primer: Teaching someone to be loving. Sótt 28. mars 2019 af:

<http://creativeoptionsregina.ca/wp-content/uploads/2015/03/Gentle-Teaching-Primer-2014.pdf>

Þær myndir sem koma fram í handbókinni eru frá eftirfarandi starfsstöðum:

- Búsetukjarnanum Drekaöllum
- Búsetukjarnanum Berjahlíð
- Búsetukjarnanum Einibergi
- Hæfingarstöðinni Bæjarhrauni
- Skammtímadvölinni Hnotubergi
- Myndirnar eru birtar með góðfúslegu leyfi viðkomandi.

Hafnarfirði 2021

Eydís Hulda
Jóhannesdóttir
Hlöðver Sigurðsson
Oddný Ragna Pálmadóttir
Petra Ingvarsdóttir
Torfi Már Jónsson
Unnur Jónsdóttir



Hafnarfjörður

Hafnarfjarðarbær

Sími: 585 55 00

hafnarfjordur.is