

ÞJÓNANDI LEIÐSÖGN



Grunnkver og kynningarit

Þjónandi leiðsögn hefur verið grundvallarþáttur í hugmyndafræði og aðferðum búsetusviðs Akureyrarbæjar í þjónustu við einstaklinga með fötlun. Áherslur og aðferðir þjónandi leiðsagnar hafa verið notaðar síðan 1993 með markvissum hætti og innleiddar sem grunnur í starfsemi einstaka starfseininga og flestra samþýla sem starfrækt eru hjá Akureyrarbæ, eins og í Þrastalundi og Snægili.

Starfsmenn búsetusviðs hafa haldið á lofti áherslum og hugmyndum þjónandi leiðsagnar hér á landi, bæði með innanhússfræðslu og fræðsluerindum til starfsmanna annarra sveitarfélaga. Einnig hafa þeir viðhaldið tengslum við alþjóðasamtök þjónandi leiðsagnar.

Með hugmyndafræði og aðferðum þjónandi leiðsagnar hefur tekist að **efla þátttöku og ábyrgð einstaklinganna sjálfra**, fjölskyldna þeirra og starfsfólks í vinnu og stuðningi við einstaklinga með fötlun.

Þjónandi leiðsögn leggur áherslu á stuðning við **fólk**, ekki skjólstæðinga; að **skapa aðstæður** í stað stýringar; **skapa félaga** í stað starfsmanna; og **hlúa að eðli** einstaklingsins svo hann **fái notið sín sem hann sjálfur** í stað þess að vera mótaður af öðrum.

Áherslur þjónandi leiðsagnar eru að leitast við að allir upplifi **öryggi og umhyggju, sýni umhyggju og séu skuldbundnir öðrum**.

Þetta grunnkver um þjónandi leiðsögn, sem gefið er út af búsetusviði og Öldrunarheimilum Akureyrar, er fyrsta tilraun til útgáfu á megináherslum og aðferðum þjónandi leiðsagnar. Kverið, sem byggir á sambærilegu riti samstarfsaðila í Kanada, er þýtt og að nokkru staðfært að íslenskum veruleika og íslensku orðfæri.

Hvað er þjónandi leiðsögn?

Þjónandi leiðsögn byggir á grunnhugmyndum um gagnkvæm tengsl (interdependence); að við séum öll háð hvert öðru á einn eða annan hátt. Þjónandi leiðsögn gerir kröfur um að umönnunaraðili horfi inn á við, nýti það góða sem býr innra með hverjum manni og gefi af sér hlýju og skilyrðislausu umhyggju í garð annarra.

Hlutverk umönnunaraðila er gríðarlega mikilvægt og krafist er aukinnar skuldbindingar sem leiðir til breytinga, bæði persónulegra og samfélagslegra. Ferlið byrjar hjá okkur sjálfum, með hlýju okkar og umhyggju gagnvart öðrum og viljanum til að gefa af okkur án þess að ætlast til að fá nokkuð til baka. Þannig virkjum við grunnþarfir okkar til að mynda

tengsl og finna til samkenndar með þeim sem standa höllum fæti eða tilheyra hinum ýmsu jaðarhópum samfélagsins.

Þjónandi leiðsögn snýst um skilyrðislausu umhyggju og kærleika. Hún horfir til þess að einstaklingar kunna að bera með sér minningar um vantraust, ótta og vonbrigði. Þess vegna beinir þjónandi leiðsögn sjónum sínum að tengslamyndun og samkennd. Við myndun félagslegra tengsla dregur úr ofbeldishegðun, hún hverfur jafnvel alveg og nýtt hegðunarmynstur þróast. Við náum til annarra með góðvild, með því að skynja þörf þeirra fyrir mannlega nánd og með því að sýna umhyggju og kærleika. Umönnunaraðilar þurfa ekki eingöngu að tryggja að einstaklingarnir séu öruggir, heldur er ekki síður mikilvægt að þeir upplifi öryggi.

Þjónandi leiðsögn

tækifæri til bestunar í rekstri

innkaupin gagnsæ og rekjanleg

málsverðir næringarútreiknaðir

innri aðfangapörf uppreiknuð

allir lykil verkferlar rekjanlegir



Nýjung

timian
software

Timian Software ehf. s. 517 7030 timian@timian.is www.timian.is

Þjónandi leiðsögn umönnunaraðilar/leiðbeinendur...

... skuldbinda sig til að vera fyrirmyndir og að nota grunngildi þjónandi leiðsagnar við íhlutun og beita aldrei ofbeldi af neinu tagi í samskiptum sínum.

Þjónandi leiðsögn byggir á fjórum grunnstoðum

**ÖRYGGI, FÁ UMHYGGJU OG
KÆRLEIKA, VEITA UMHYGGJU
OG KÆRLEIKA, OG ÞÁTTTÖKU.**



Megin áhersla þjónandi leiðsagnar er að ná fram gagnkvæmu breytingarferli sem leiðir til félagskapar og þátttöku í samfélaginu.

Fjórar grunnstoðir þjónandi leiðsagnar

Þjónandi leiðsögn kemur frá hjartanu, ekki huganum. Við kennum einstaklingnum að búa við öryggi og upplifa sig öruggan, taka á móti og sýna öðrum umhyggju og kærleika, og vera þátttakandi í eigin lífi. Þessu náum við fram með góðu fordæmi, yfirfærslu og skilyrðislausri umhyggju frá umönnunaraðila sem sjálfur er meðvitaður og þekkir fjórar grunnstoðir þjónandi leiðsagnar.

Að upplifa ÖRYGGI

þýðir... að líða vel, finna innri ró og vera laus við ótta. Einstaklingur sem upplifir sig öruggan er afslappaður og hefur ekki áhyggjur af því að einhver muni beita hann valdi, geri óraunhæfar kröfur eða tali um mistök. Einstaklingur sem þekkir og getur treyst umhverfinu og fólkinu í kringum sig þróar með sér aukid sjálfssálit. Umönnunaraðili veit að einstaklingur upplifir sig öruggan þegar hann heilsar með brosi, er sáttur við nærveru umönnunaraðilans og færir ekki undan eða stíkar um gólf.

Að veita UMHYGGJU OG KÆRLEIKA

þýðir... að vilja vera til staðar fyrir aðra og veita gleði og hamingju. Kærleiksrikur einstaklingur finnur fyrir hlýju í garð annarra og vill að þeir séu öruggir og líði vel. Hann lærir að nota augu, orð og hendur til að sýna umhyggju og kærleika. Umönnunaraðili tekur á móti með jákvæðu viðmóti og ýtir undir umhyggju og kærleika, t.d. með brosi, glampa í auga og hlýrri nærveru við alla aðstoð. Þjónandi leiðsögn leggur ríka áherslu

á að slíkt sé gert skilyrðislaust og í öllum aðstæðum.

Að upplifa UMHYGGJU OG KÆRLEIKA þýðir...

að treysta því að fólkið í kringum þig vilji þér aðeins það besta og muni aldrei gera þér illt. Að finna að einhver verji hagsmuni þína, hugsí um þarfir þínar og geri hluti sem gleðja þig. Þegar fólk upplifir umhyggju og kærleika lærir það að líta jákvæðum augum á sig sjálf. Þannig lærir að lífið getur verið gott og innihaldsrikt. Við veitum öðrum tækifæri til að gefa af sér til okkar og kennum hvað það er að vera vinur. Vera til staðar fyrir aðra og tengjast öðrum.

Að vera ÞÁTTTAKANDI þýðir...

að vilja vera með öðrum, að taka þátt í athöfnum með vinum og vera virkur þátttakandi í eigin lífi. Umönnunaraðilar aðstoða og hvetja einstaklinga til þátttöku og skapa tíma og aðstæður til samveru. Með þátttöku lærir einstaklingurinn að samvera sé góð og veiti öryggi og velliðan; að það sé gott að gera hluti með öðrum og fyrir aðra. Þátttaka er andstæða einmanaleika.

VERKFÆRI

Þjónandi leiðsagnar

Umönnunaraðilar nýta sjálfa sig sem verkfæri til að hjálpa öðrum að upplifa öryggi, taka á móti og veita umhyggju og kærleika, og vera virkir þátttakendur.

NÆRVERA

Nærvera er oft áhrifamesta leiðin til að skapa öryggi, friðsæld og ofbeldislaus samskipti. Umönnunaraðilar eiga alltaf að vera til staðar, vera í augnablikinu og gefa þannig til kynna skilyrðislausu umhyggju og kærleika. Umönnunaraðilar skulu velta fyrir sér tilgangi nærverunnar og finna leiðir til að hún tákni öryggi og umhyggju fyrir einstaklingum.

HENDUR

Hendur umönnunaraðilans eiga að gefa til kynna umhyggju og ró. Þær skulu notaðar af virðingu og þær eiga að veita hlýju og von, vera traustar og leiðbeinandi, og gefa þannig til kynna að einstaklingur sé öruggur. Snerting þarf að byggja á virðingu og nærgætni með það að markmiði að tryggja að hún skaði engan hvort heldur er líkamlega eða andlega.

ORÐ

Orð umönnunaraðilans eiga að vera valin af kostgæfni og vera uppbyggjandi, hvetjandi og styðjandi. Raddblær þarf að vera blíðlegur og viðeigandi og á að endurspeglar yfirvegum og vinsemd.

AUGU

Augu okkar eru mikilvæg og áhrifarík leið til tengsla. Með augum okkar og augnsambandi horfum við með athygli og af umhyggju. Umhyggja og brosur sem nær til augnanna skilar sér til annarra. Heiðarlegt og kærleiksrikt augnsamband leggur grunn að trausti og betri líðan allra og gott er að hafa hugfast að augun eru spegill sálarinnar.

Þessi verkfæri eru einnig notuð til að skilja hvernig einstaklingnum líður og hvernig hann bregst við. Þetta er afar mikilvægt þegar unnið er með einstaklingi sem notar ekki orð til tjáskipta, eða hefur lært að verja sjálfan sig með ógnandi orðum eða athöfnum.

Kýs einstaklingurinn einveru? Fer hann út úr herberginu þegar ákveðið fólk kemur inn? Leitar hann eftir samveru við ákveðna umönnunaraðila eða félagar?

Lemur einstaklingurinn sjálfan sig og/eða aðra? Ef svo er, hvenær gerist það? Vikur hann sér undan snertingu? Notar hann tákni af einhverju tagi? Umönnunaraðilar læra að taka eftir slíkum skilaboðum og finna leiðir til að tryggja að líkamleg snerting þeirra tákni hlýju og skilyrðislausu umhyggju.

Öskrar einstaklingurinn mikið? Ef svo er, hvenær gerist það? Hvenær er hann þögull? Skilur einstaklingurinn hvað ákveðin orð þýða? Virðast einhver orð hræða hann? Umönnunaraðilar deila slíkum atriðum sín á milli og finna leiðir til að tjá umhyggju og öryggi með orðum sínum og samskiptum.

Horfir einstaklingurinn í augun á þér? Horfir hann stöðugt niður? Horfir hann sífellt í kringum sig? Hylur hann augu sín? Ef svo er, hvenær gerist það þá? Umönnunaraðilar geta komið í veg fyrir ofbeldi og viðhaldið ró með því að lesa í augnsvip einstaklingsins.

Nærvera

þín sem verkfæri

- Besta gjöfin sem þú gefur er tími þinn og athygli.
- Mættu einstaklingnum þar sem hann er, ekki þar sem þú vilt að hann sé.
- Mættu honum af auðmýkt og sjálfsþekkingu
 - auðmýkt til að setja þig í spor annarra.
 - sjálfsþekkingu sem þú þarft að hafa til að miðla því að einstaklingurinn sé öruggur með þér og umvafinn umhyggju.
- Forðastu að kalla fram hvers kyns ofbeldi eða tilfinningar tengdar ofbeldi.
- Vertu vongóður og hafðu trú á að gæska gefi af sér gæsku.
- Vertu afslöppuð/afslappaður og óttalaus.
- Vertu róleg/ur og hægðu á þér.
- Vertu styðjandi, skilningsrík/ur og örlát/ur.
- Tjáðu skilyrðislausu umhyggju og kærleika.





„Mér þykir vænt um þig.“

„Við skulum taka því rólega í smá stund.“

„Ég veit að þú ert dapur; og ég veit að þetta er erfitt; ég verð til staðar fyrir þig.“

Augu þín sem verkfæri



- Augun eru gluggi sálarinnar og þau má nota líkt og hlýjar hendur fyrir þá sem óttast snertingu.
- Hafðu ekki áhyggjur af augnagotum einstaklingsins. Ímyndaðu þér að augu þín séu hendur og notaðu þau þannig til að ná tengslum við einstaklinginn.
- Náðu augnsambandi við einstaklinginn án þess að hræða hann.
- Hafðu í huga þá staðreynd að einstaklingurinn gæti séð augnaråd þitt sem ógn. Farðu hægt og varlega líkt og þú sért að snerta sál hans blíðlega.
- Augnaråd þitt á að vera: **BLÍÐLEGT**, **RÓLEGT**, **KÆRLEIKSRIKT** og **HLÝTT**.
- Þegar ótti virðist vera til staðar skaltu líta til hliðar eða niður svo þú hræðir ekki.

Orð þín sem verkfæri

- Vertu næmur og nærgætinn leiðbeinandi. Mundu að í upphafi verður samtalið erfitt og jafnvel einhliða.
- Hugsaðu um tón raddarinnar, raddblæinn og hlýleika orðanna.
- Ef þú spyrð spurningar þarftu að geta svarað henni til að koma í veg fyrir niðurlægingu þess sem ekki getur svarað.
- Sá vandi sem færður er í orð þarf ekki að vera það sem liggur að baki.
- Leitaðu að undirliggjandi ástæðum – ótta, sjálfsfyrirlitningu, tilgangsleysi, slæmum minningum.
- Dveldu í augnablikinu – ekki andartaki fyrr eða síðar. Orð þín þurfa að gefa til kynna að einstaklingurinn sé öruggur einmitt á þessari stundu.
- Notaðu orð til að tjá hlýju og skilyrðislausu umhyggju. Talaðu hægt og blíðlega.
- Talaðu um jákvæða hluti sem styrkja og upphefja einstaklinginn.
- Haltu samtalinu í núinu og einbeittu þér að jákvæðum þáttum.
- Viðurkenndu áhyggjur og skapraunir einstaklingsins, en færðu svo samtalið yfir á jákvæðari brautir. Tjáðu hlýju og umhyggju.

Hendur þínar sem verkfæri

- Snerting er tilvalin leið til að sýna umhyggju og miðla mikilvægum huglægum gildum.
- Stundum þarf að forðast að snerta einstakling sökum lífssögu hans, menningar eða trúarskoðana.
- Þegar þú notar snertingu skaltu gera það: Mjúklega – hægt – fjórirsjáanlega – og vera reiðubúin/n að draga þig til baka hvenær sem er.
- Þegar þú snertir skaltu útskýra merkinguna á bakvið snertinguna: „Þetta þýðir að allt er í góðu lagi... við erum vinir...“
- Ef við á skaltu nota faðmlag sem tákni og athöfn sem sýnir góð tengsl og vináttu þegar verið er að heilsast og kveðja. Ef það er ekki hægt má finna aðrar leiðir, s.s. handaband í ýmsum útfærslum eða kveðju sem felur í sér minni snertingu. Finnið leið sem er ásættanleg fyrir báða aðila og gerið hana að „ykkar“.
- Notaðu snertingu sem merki um vináttu og umhyggju.
- Ef þú ákveður að snerting sé ekki besta leiðin þarftu að leggja meiri áherslu á hin verkfærin – orð, augu og nærveru – sem hlýjar hendur.

Að upplifa sig ÖRUGGA/N og KÆRLEIKSRÍKA/N

Allir vilja upplifa að þeir eigi einhvers staðar heima og að þeir tilheyri. Þessi grunn tengsl eru mannum nauðsynleg og grunnur að auknum þroska.

Umönnunaraðilar þurfa að kenna einstaklingnum:

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

Góðmennska býr í öllum. Það breytir engu hve mikið einstaklingurinn veit ef hann upplifir ekki öryggi og umhyggju.

Ef umönnunaraðilar leggja áherslu á félagsskap og tengsl er hægt að minnka og jafnvel koma í veg fyrir ofbeldi. Lykilatriði er að horfa á þarfir einstaklingsins og minnka eða draga úr kröfum ef þurfa þykir, til að skapa svigrúm til að efla þá tilfinningu að einstaklingurinn upplifi öryggi og umhyggju.



ÖRYGGI:

Það er mikilvægt að umönnunaraðili og einstaklingurinn búi til sameiginlegar minningar. Mikilvægt er að aðrir upplifi að nálægð og samvera sé ekki til marks um ógn, heldur hlýju og viðurkenningu.

Mikilvægt er að miðla því stöðugt:

- Að þessi augu muni ekki horfa á þig með fyrirlitningu, heldur af umhyggju og hlýju.
- Að þessar hendur muni ekki meiða þig á nokkurn hátt, heldur tjá umhyggju og hlýju á áþreifanlegan hátt.
- Að þegar einstaklingi líður ekki vel, er t.d. hræddur, reiður eða vanmáttugur, þarf umönnunaraðili að fara inn í aðstæðurnar með einstaklingnum og sýna öryggi og umhyggju.

Umönnunaraðilinn er sjálfur verkfærið, með nærveru, orðum, augum og höndum. Vertu viðbúin/n að grípa tækifærin þegar þau gefast, sama hversu smá þau eru, til að nálgast einstaklinginn í erfiðum aðstæðum.

Að miðla öryggiskennd í krefjandi aðstæðum

Þegar samræmi er í nærveru okkar, orðum og snertingu upplifa aðrir að við séum samkvæm sjálfum okkur og við verðum því síður mistúlkud.

- Vertu yfirveguð/aður.
- Hægðu á þér.
- Dragðu úr kröfum.
- Huggaðu og vertu til staðar.
- Samræmi í orðum og athöfum veitir öryggi.

Komdu í veg fyrir ofbeldi með því að minnka kröfurnar, en vertu með einstaklingnum í aðstæðunum þannig að þú getir sýnt honum skilyrðislausu umhyggju.

Besta leiðin fyrir umönnunaraðila til að takast á við ofbeldi er að koma í veg fyrir það.

Nokkur hjálpleg ráð eru að:

- Minnka kröfur á meðan einstaklingurinn lærir samkennd.
- Einbeita sér að því að einstaklingurinn finni umhyggju og kærleik frá umönnunaraðila og að byggja upp traust.
- Forgangsráða 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 yfirvegum.
- 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 einstaklingnum og tryggja að drifkraftur samverunnar sé tilfinningin um öryggi og umhyggju.

Það kann að virðast skrítið en það er hægt að túlka öll verkfærin sem ofbeldi – jafnvel þegar þau eru notuð á umhyggjusaman og kærleiksrikan hátt. Viðkomandi getur átt sterkar minningar um ótta, niðurlægingu eða vanvirðingu og því geta orð þín, hendur, tónn og augnarád virkað ógnandi í upphafi. Hlutverk þitt er að vera meðvituð/aður um þessar tilfinningar og byrja rólega að kenna einstaklingnum að verkfærin hafi aðra þýðingu, t.d. að þegar þú ert með mér ertu örugg/ur og þegar ég snerti þig geri ég það af virðingu og af hlýju.

Að upplifa umhyggju og kærleika

Þegar einstaklingur finnur umhyggju og kærleika í sinn garð aukast líkurnar á að hann upplifi virðingu og öryggi, að hann sé vel liðinn, að þú skiljir hann og að mistök leiði ekki af sér refsingar. Þessar tilfinningar koma fram með siendurteknum athöfnum sem eru byggðar á umhyggju og kærleika. Þegar hegðun skapar hindranir þarf að byrja á kjarnanum. Horfðu sjálf/ur inn á við, allt annað fylgir á eftir.

Að veita umhyggju og kærleika

Allir vilja sýna umhyggju. Einstaklingurinn getur það þó aðeins ef hann sjálfur upplifir öryggi, umhyggju og kærleika. Hann þarf stuðning okkar til að læra að vera kærleiksrikur, einkum ef færni hans eða lífssaga gerir honum erfitt að tengjast öðrum.

Reyndu að laða fram litlar athafnir sem bera vott um tengsl, hlýju, gæsku og velvild. Umhyggjusamar athafnir sem kunna að vera við hæfi eru t.d. faðmlag, bros, handaband, falleg orð og koss á kinn.

Einstaklingur tekur á móti og veitir umhyggju og kærleika þegar hann:

- Samþykkir nærveru annarra, með hlýju.
- Nálgast aðra á vinsamlegan hátt.
- Hefur frumkvæði að því að tengjast öðrum.
- Fær glampa í augun við að sjá ástvin.
- Deilir með öðrum og skiptist á.
- Vinnur, leikur og tekur á einhvern hátt þátt í athöfnum með öðrum.

„Ég mun ávallt virða þig og viðurkenna eins og þú ert.“



„Allt verður í lagi, ég verð hjá þér og aðstoða þig.“

„Þegar þú sérð mig, mundu þá að ég met þig sem vin.“



OPIÐ ALLA DAGA ÁRSINS

Mán - fös: 9 – 18

Lau: 10 – 16

Sun: 12 – 16



AKUREYRARAPÓTEK

www.akap.is • Kaupangi v/ Mýrarveg • sími 460 9999



Að upplifa þáttöku

Þátttakan er áfangastaðurinn, ekki upphafið. Reyndu að ná fram eins mikilli þáttöku og einstaklingurinn er fær um. Markmiðið er ekki hlýðni eða að fólk geri hluti vegna ótta heldur að það geri það sem þú biður um af því að það treystir þér og langar til þess að taka þátt. Umfang þáttökunnar ræðst af getu einstaklingsins, sem og tilfinningu hans fyrir samneyti og samkennd. Fyrir einum getur þátttaka verið að sitja og horfa á aðra framkvæma en fyrir öðrum er það að vera með í hóp, spila og spjalla.

Meginreglur við þáttöku einstaklings með krefjandi hegðun:

- Forðastu að vekja reiði. Það er oft gert með því að minnka kröfur og vera rólegur.
- Hafðu athyglina á rósemd og umhyggju.
- Endurmetið væntingar og aukið vonina.
- Ekki hugsa um að breyta einstaklingnum heldur finndu ánægju í því að vera með honum.
- Endurmetið væntingar og kröfur reglulega. Vertu með eða nálægt einstaklingnum, talaðu blíðlega og notaðu verkfærin eftir því sem við á.
- Nálgastu einstaklinginn rólega og hlýlega.
- Vertu eins nálægt einstaklingnum og unnt er, án þess að vekja ótta.
- Ef einstaklingurinn er óöruggur þarf að hægja enn frekar á sér og vera enn rólegri.
- Ef einstaklingurinn færir undan, öskrar eða sýnir önnur merki um höfnun skalt þú ekki bregðast við með látum. Einbeittu þér að því að sýna öryggi og að þú ráðir við aðstæðurnar; „ég ætla ekki að meiða þig eða láta þig gera eitthvað sem þú vilt ekki taka þátt í“.
- Finndu rétta augnablikið til að vera uppörvandi með orðum, réttu út hönd í átt að einstaklingnum og veittu snertingu til að leggja áherslu á nærveru þína, ef kostur er.
- Vertu með eða nálægt einstaklingnum eins lengi og hægt er.
- Ef þú ert ekki viss um hvað skal gera eða skynjar hættu á ofbeldi skaltu stiga til baka og vera bara til staðar. Vertu vinur á þeim stundum er illa gengur.

AUKIN ÞÁTTTAKA

- Þátttaka breytist úr því að vera sjálfhverf yfir í það að vera þátttaka með öðrum.
- Taktu ábyrgð á því að leiðbeina einstaklingnum og því að það sé gott að vera með þér.
- Mundu að návist þín ein og sér gæti vakið ótta.
- Gefðu ekki til kynna að þú gerir einhverjar kröfur.
- Forðastu að tala of mikið um það sem þarf að gera. Einbeittu þér bara að samverunni.
- Fáðu einstaklinginn á rólegan hátt með þér í það sem þú ert að gera.
- Fáðu einstaklinginn með þér án þess að ögra eða vekja önnur óþægindi.
- Vertu viðbúin/n því að þurfa að framkvæma allt verkefnið sjálf/ur.
- Forðastu að einblína á hlýðni eða það að fylgja reglum.
- Leyfðu einstaklingnum að stýra verkinu, og taktu svo stjórnina hægt og rólega.
- Skiptist á að stýra þar til einstaklingurinn er farin að gera meira að eigin frumkvæði.
- Veittu stuðning og taktu eins mikinn þátt með einstaklingnum og nauðsynlegt er, til að koma í veg fyrir núning og mistök.
- Minntu á gæði samverunnar og að þið hafið átt góða stund saman.

Ranghugmyndir um þjónandi leiðsögn



- ✓ Snerting verður mistúlkuð.
- ✓ Leyfir einstaklingnum að gera „hvað sem er“.
- ✓ Öll þessi góðvild spillir og leyfir einstaklingnum að komast upp með slæma hegðun.



Ögun en ekki refsing

ÖRYGGI, UMHYGGJA KÆRLEIKUR OG ÞÁTTTAKA

Umönnunaraðilar læra að:

- Einbeita sér að innri ró, frekar en hegðunarbreytingum.
- Einbeita sér að því að viðurkenna hvern einstakling skilyrðislaust.
- Aðstoða einstakling til að upplifa öryggi og umhyggju.
- Hjálpa fólki að læra að tengjast öðrum á tilhlýðilegan hátt, með kærleika og virðingu.
- Hjálpa öðrum að vera eins virkir þátttakendur í eigin lífi og kostur er.
- Koma rólega inn í persónuleg rými annarra, án ótta og ögrunar.
- Vinna gegn líkamlegum og tilfinningalegum skaða.
- Efla virka þátttöku.

Sumir misskilja út á hvað þjónandi leiðsögn gengur. Þjónandi leiðsögn er ekki hin hefðbundna atferlismálkun sem notuð er víða í heiminum. Í þjónandi leiðsögn er ekki beðið eftir því að einstaklingar geri eitthvað gott til þess að verðlauna þá.

Þjónandi leiðsögn tekur mannlega þjáningu til greina, sem og einsemd, úrræðaleysi og vanmátt. Hún krefst þess af umönnunaraðilum að þeir veiti þeim sem minna mega sín skilyrðislausu umhyggju.

- Þjónandi leiðsögn er öguð, en ekki skilyrt.
- Umönnunaraðilar koma í veg fyrir skaða og hemja, eða hafa stjórn á og framkalla nýjar tilfinningar.
- Umönnunaraðilar setja mörk, án þess þó að láta einstaklingnum líða eins og honum sé stjórnað.

Margt fólk, einkum það sem vinnur eftir hugmyndafræði atferlismótunar, segir að þjónandi leiðsögn „dekri eða spilli“ einstaklingum. Okkar svar við því er „já, við spillum vissulega fólki og leyfum því að gera og fá það sem það vill – svo framfarlega sem það kemur í veg fyrir ofbeldi og gefur okkur tíma til að mynda tengsl.“ Það sem er mikilvægt er að þetta er gert í ákveðnum tilgangi, ekki vegna leti eða ótta við árekstra. Þetta er hluti heildarmyndarinnar – að láta einstaklinginn upplifa öryggi og umhyggju.

Flest meðferðarúrræði fyrir einstaklinga með krefjandi hegðun úrheimta vinnu og breytingar af hálfu einstaklingsins. Ef hann dregur úr óæskilegri hegðun er honum umbunað með hlutum sem hann hefur gaman af. Hann verður þannig að vinna sér inn fyrir einföldum hlutum eins og snarlí eða eftirlætis sjónvarpsþáttum. Hann er stöðugt minntur á að hætta hegðuninni, stundum með óvægnum orðum eða bendingum. Þessi nálgun felur í sér refsingu og kennir umönnunaraðilum að beita refsingu.

Umönnunaraðilar í þjónandi leiðsögn eru agaðir og þeir fara erfiðu og löngu leiðina sem miðar að því að einstaklingurinn upplifi öryggi, umhyggju, kærleika og þátttöku – sem aftur dregur úr eða útrýmir óæskilegri hegðun. Umönnunaraðilar breyta eigin hegðun, umhverfi og tímaáætlun og eru sífellt á varðbergi fyrir merkjum um streitu eða aðstæðum sem gætu ýtt undir hræðslu eða reiði.



FORÐIST VIÐHORF OG VERKLAG SEM ER ÖGRANDI

Þjónandi leiðsögn beinist inn á við, að tilfinningum meira en rökhyggju einstaklinga.

Umönnunaraðilar verða að huga að tilfinningalífi fólksins sem þeir aðstoða. Það er mikilvægt að forðast neikvæðar venjur og hugsanir eins og:

- „Hún veit betur“
- „Hann vill bara fá athygli“
- „Hún er stjórnsöm“
- Öskur
- Stjórnsæmi
- Gripa í fólk
- Reka á eftir fólki
- Einblína á hlýðni
- Gera grín eða hæðast að
- Horfa á hlutverk umönnunaraðila sem gæslu-menn/konur

Öruggt svæði

Í erfiðum aðstæðum er mikilvægt að ákveða þitt eigið örugga svæði – það líkamlega og tilfinningalega rými sem skapar ró, eða kemur í það minnsta í veg fyrir hvers konar hræðslu eða ótta. Þú verður að upplifa öryggi til að einstaklingurinn geti upplifað öryggi. Stundum er nærvera þín ein og sér nóg til að vekja ótta. Vertu því róleg/ur og forðastu að gera kröfur. Eftirfarandi getur átt við í þessum kringumstæðum:

- Að draga sig í hlé í smástund.
- Að minnka/draga úr kröfum.
- Að færa sig úr augsýn.
- Að líta undan.
- Að vera hljóðlátari.

Þegar þú hefur skapað öruggt svæði, sem ætti aðeins að taka augnablik, verður þú að finna leið til að tengjast einstaklingnum að nýju. Hafðu í huga að tilfinningin um öryggi og hræðslu getur sveiflast bæði hjá þér og einstaklingnum og því getur tenging við einstaklinginn komið eða farið á víxl. Nærvera þín, hendur, orð og augu geta verið ógnandi. Lykilatriðið er að fullvissa sig um að einstaklingnum finnst þú ekki gera neinar kröfur til hans. Mundu að návist þín ein og sér getur virkað eins og ákveðin krafa.



„Þegar ég er með þér upplifi ég öryggi.“

„Það er gott að vera með þér.“



Að skilgreina sjálfa/n sig og aðra

- ✓ Sjálfsmyndina speglum við í samskiptum við aðra. Fyrir þeim sem líður illa erum við hin nafnlaus eða í besta falli óþekkt, eins og allir hinir sem vilja hafa stjórn og völd en skortir tengsl og traust til þess.
- ✓ Sjálfsvirðing byrjar með því að kynna okkur sjálf og aðra. Við verðum að kynna okkur og gefa einstaklingnum færi á að kynna okkur – góð, blíð, hlýleg og kærleiksrík – sem allt eru merki þess að vera öruggur. Við erum ekki ógnvekjandi, ögrandi eða stjórnsöm.
- ✓ Við verðum fólk sem einstaklingurinn getur treyst og vill vera með. Hann verður að finna að við stöndum með honum og skiljum. Að kynna okkur er upphafið að sambandi sem byggist á trausti. Notið nafn viðkomandi oft og endurtakið nafn ykkar eins oft og unnt er: „Ég heiti Jón, ég er vinur þinn. Þú ert góður maður.“
- ✓ Gefið ykkur góðan tíma og skapið gæðastundir við daglegar athafnir með þátttöku eins og að laga kaffi eða rétta smjöríð. Rifjið upp góðar stundir, segið frá fallegu brosi, jákvæðum stundum og samveru.

NÝJAR MINNINGAR

Margs konar skerðingar, sjúkdómar og lífsreynsla, líkt og misnotkun, fátækt, áföll, geðklofi, geðhvarfasýki, persónuleikaraskanir, heilabilun, einhverfa o.fl. gera fólki erfiðt að upplifa öryggi og umhyggju.

Umönnunaraðilar kenna að það sé gott að gera hluti með öðrum og jafnvel fyrir aðra.

Umönnunaraðilar hjálpa til við að skapa nýjar minningar á minningar ofan, m.a. um það sem lífið snýst um – félagsskap og samkennd, að upplifa öryggi og umhyggju, að sýna öðrum umhyggju og kærleika, og að vera eins virkur þátttakandi í lífinu og kostur er. Þessar nýju og gleðiríku minningar hjálpa einstaklingnum að takast á við gamlar og erfiðar minningar.

ÞUNGAMIÐJA ÞJÓNANDI LEIÐSAGNAR ER:

“Tilgangur og markmið samskipta okkar er að með samveru verði til jákvæð upplifun sem einkennist af kærleika, hlýrri nærveru og þátttöku í samfélaginu”.

„Það er gott að gera hluti með þér.“

„Það er gott að gera hluti fyrir þig.“

VIÐ ELDHÚSBORÐIÐ

Að öðlast nýjar minningar útheimtir umburðarlyndi, þolinmæði og samkennd. Umönnunaraðilar þurfa að láta í té:

- Nægan tíma og rými til að skapa nýjar minningar.
- Öryggi og samkvæmni í umönnun.
- Endurtekin skilaboð um umhyggju, tjáð með nærveru, höndum, augum og orðum.

Mikilvægt er að setjast niður reglulega og eiga samtál um það sem gengur vel, hvað betur megi fara og nýjar leiðir til að ná árangri.

Umræðuefni gætu t.d. verið:

- Að upplifa sig öruggan.
- Verkfæri þjónandi leiðsagnar.
- Að upplifa umhyggju, kærleika og þátttöku.
- Mat á fólki með krefjandi hegðun.
- Mat á umönnunaraðilum.
- Mat á starfsemi og menningu heimilis.
- Einstaklingsmiðað skipulag.
- Styrkleikar í samskiptum og sambandi einstaklinga.
- Umræða um þörf fyrir félagsskap.
- Draumar og áform einstaklingsins og hvar hann myndi vilja vera að ári liðnu.
- Hvað umönnunaraðilar, ættingjar, starfsfólk, vinir og einstaklingurinn sjálfur geta gert til að láta drauma rætast.
- Umræða um ábyrgð samfélags og einstaklings og umönnun þeirra sem minna mega sín.



Hugið að
kjarnanum
í samskiptum

Hugið að
tilfinningalegri
reynslu

Allt annað fylgir
í kjölfarið

Leiðbeinendur í þjónandi leiðsögn

Góðir umönnunaraðilar í þjónandi leiðsögn geta orðið leiðbeinendur. Það er mikilvægt að tala um eigin viðhorf og um félagsskap og samfélag við aðra umönnunaraðila.

Skotið tilfinningarnar ykkar til einstaklingsins sem þið styðjið og hvernig þið notið verkfæri ykkar til umönnunar.

Nokkrar hjálplegar spurningar eru:

- Upplifum við einstaklinginn sem vin okkar?
- Er snerting okkar blíðleg og kærleiksrík?
- eru orð okkar huggandi og upplífandi?
- Er augnaráð okkar hlýlegt?
- Erum við samkvæm sjálfum okkur?
- Getum við virkjað einstaklinga til þátttöku með rósemi í gegnum samtal og virkni?
- Getum við aðstoðað einstakling til virkrar þátttöku með öðrum?
- Getum við kallað fram umhyggjusöm viðbrögð einstaklings?



Hér á landi, og um allan heim, eru margir leiðbeinendur og handleiðarar í þjónandi leiðsögn sem geta svarað spurningum ykkar.

Þið getið haft samband við þá í gegnum heimasíðu **Gentle Teaching International**, www.gentleteaching.com

Jákvæð endurgjöf

Sjálfsvirðing einstaklingsins kemur frá öðrum; tilfinningin „ég er góð/ur af því að þú segir að ég sé það.“

- Ekki einblína á hið neikvæða.
- Takið þann tíma sem þarf.
- Finnið leiðir til að tjá ríkulega og skilyrðislausu umhyggju.
- Sýnið hugrekki, þolinmæði og umburðarlyndi.
- Forðist gagnrýni og dómhörku.
- Ekki reyna að breyta hegðun einstaklingsins. Hugið að hjartanu.
- Einbeitið ykkur að líðan og gæsku einstaklingsins.
- Finnið innri frið. Verið róandi, nærandi og huggandi.
- Umvefjið einstaklinginn með skilyrðislausri umhyggju.
- Verið fyrirmynd og miðlið yfirvegun og ró.

VERA - HÉR OG NÚ

- ✓ Umönnunaraðilar ættu að einbeita sér að líðandi stundu og samskiptum sínum við einstaklinginn.
- ✓ Augnablikið sem þið eigið saman er það sem skiptir máli.
- ✓ Þið verðið undantekningarlaust að tjá umhyggju og von.



MUNIÐ...

- ✓ Þjónandi leiðsögn ætti að byrja heima og breiðast síðan út til samfélagsins; inn í skóla, vinnustaði, velferðarþjónustu, safnaðarstarf og víðar. Þjónandi leiðsögn er ekki ætluð neinum ákveðnum hóp. Allir þeir sem vinna við að aðstoða annað fólk á einhvern hátt eru hvattir til að dýpka og breiða út áherslur þjónandi leiðsagnar.
- ✓ Góðmennsku fylgja engin takmörk. Hún nær til allra menningarheima þó hún sé tjáð á mismunandi hátt. Hún útheimtir ekki fjármuni eða sérhæfðar auðlindir, heldur aðeins okkur sjálf. Meginverkefni okkar er að finna leiðir sem virka fyrir hvert okkar innan okkar eigin menningar.
- ✓ Leiki vafi á því hvað best sé að gera skuluð þið spyrja ykkur einfaldrar spurningar: „Hvernig mun þessi einstaklingur upplifa öryggi og umhyggju með mér?“
- ✓ Það eru engin rétt eða röng svör. Svörin finnum við með því að líta í eigin barm.



fastus.is



SÉRHÆFT FAGFÓLK RÁÐLEGGUR VIÐ
VAL Á HJÁLPARTÆKJUM, HJÚKRUNAR-
OG ENDURHÆFINGARVÖRUM

Síðumúli 16 | 108 Reykjavík
Sími 580 3900 | fastus.is

FASTUS

Veit á vandaða lausn

HEIMSENDINGAR
UM LAND ALLT



**Lyfjaskömmtun
kemur reglu á
lyfjatökuna**

SUÐURLANDSBRAUT 22
SÍMI 533 6100
LYFJAVER.IS

LYFJAVER
APÓTEK + LYFJASKÖMMTUN



Apótekið
– einfalt og ódýrt

www.apotekid.is

ÖRYGGISHNAPPUR SECURITAS

AFASTELPA



- Hnappur sem getur bjargað þínu lífi og þinna nánustu.



Securitas Akureyri, nánari upplýsingar í síma 460-6261



KJARNAFÆÐI

**STOLT ÍSLENSKRAR NÁTTÚRU
ÍSLENSKT HEIÐALAMB**

MEÐ VILLTUM ÍSLENSKUM KRYDDJURTUM
BLÓÐBERG · BIRKILAUF · AÐALBLÁBERJALYNG · EINIR

VELDU GÆÐI
VELDU KJARNAFÆÐI

www.kjarnafaedi.is

Innleiðing og fræðsla

Útgáfa þessa kynningarrits byggir á frumkvöðlastarfi og nýsköpun meðal starfsfólks hjá búsetusviði Akureyrar og Öldrunarheimilum Akureyrar. Tilgangurinn með ritinu er að taka saman og miðla nokkrum af þeim áherslum og aðferðum sem lögð eru til grundvallar í þjónandi leiðsögn.

Akureyrarkaupstaður hefur í mörg ár verið leiðandi sveitarfélag í vinnu með hugmyndafræði þjónandi leiðsagnar í velferðarþjónustu á Íslandi. Ákveðið var á árinu 2013 að innleiða hugmyndafræði og áherslur þjónandi leiðsagnar í alla þjónustu fyrir fatlaða og aldraða. Síðan hafa 60 einstaklingar verið þjálfaðir sem mentorar eða leiðbeinendur í þjónandi leiðsögn. Í þeim hópi eru einstaklingar með ólíka menntun, reynslu og mikla þekkingu á ýmsum sviðum velferðarþjónustunnar.

Við innleiðingu á þjónandi leiðsögn hafa tæplega 500 almennir starfsmenn hjá Akureyrarbæ fengið fræðslu innan búsetusviðs og hjá Öldrunarheimilum Akureyrar, enda er fræðsla og þjálfun undir leiðsögn leiðbeinanda, lykilþáttur í farsælli innleiðingu á breytingum.

Mikill áhugi er víða innan velferðarþjónustunnar á Íslandi fyrir að fá kynningar og námskeið um þjónandi leiðsögn. Jafnframt er vaxandi áhugi á að koma á samstarfi milli einstakra sveitarfélaga og starfsfólks búsetusviðs og Öldrunarheimilanna. Miðlun þekkingar og reynslu ásamt samstarfi við annað fagfólk innanlands og erlendis er stór þáttur í því hlutverki sem starfsfólk Akureyrarbæjar hefur sinnt gagnvart innleiðingu þjónandi leiðsagnar. Heimsóknir, vinnuskipti og þjálfun eru hluti af miðluninni sem hefur örvað áhuga og metnað starfsfólksins og m.a. birtist í myndarlegri alþjóðlegri ráðstefnu um þjónandi leiðsögn sem haldin var á Akureyri í september 2016.

Þjónandi leiðsögn á Íslandi heldur úti fésbókarsíðu og í undirbúningi er stofnun félags um þjónandi leiðsögn. Í gegnum fésbókarsíðuna, hjá búsetusviði Akureyrar og Öldrunarheimilum Akureyrar er hægt að nálgast frekari upplýsingar.

Símanúmer og netföng tengiliða eru:

Kristinn Már Torfason, forstöðumaður og varaforseti
Gentle Teaching International,
netfang: kmt@akureyri.is, sími: 460-1488.

Brynja Vignisdóttir, forstöðumaður og hjúkrunarfræðingur,
netfang: brynjav@akureyri.is, sími: 460-9161.

Gestur Guðrúnarson, deildarstjóri og þroskaþjálfari,
netfang: gesturg@akureyri.is, sími: 461-1753

Þjónandi leiðsögn,
netfang: thjonandileidsogn@akureyri.is

Nafn fésbókarhóps:
Þjónandi leiðsögn (Gentle Teaching Ísland)

Eftirtaldir starfsmenn hafa unnið að þýðingum og útgáfu þessa kynningarrits í samstarfi við Creative Options Regina (COR)
- Michael E. Lavis.

Valgý Arna Eiríksdóttir, iðjuþjálfari.
Ester Einarsdóttir, iðjuþjálfari.
Dagný Linda Kristjánsdóttir, iðjuþjálfari.
Gestur Guðrúnarson, þroskaþjálfari.
Brynja Vignisdóttir, hjúkrunarfræðingur.
Halldór S Guðmundsson, félagsráðgjafi og framkvæmdastjóri.
Kristinn Már Torfason, forstöðumaður.



Akureyri



GENTLE
TEACHING
INTERNATIONAL



Öldrunarheimili
Akureyrar



Þjónandi leiðsögn

VIÐ ERUM MEÐ ÞÉR TIL ÖRYGGIS



ÖRYGGIS
MIÐSTÖÐIN

Grafík: Creative Options Regína / Borgarimynd · Myndir: Creative Options Regína / Dreamstime · Prentun: Litróf

ÖRYGGISHNAPPUR
er mikilvægt öryggistæki

Við viljum njóta stundanna örugg og áhyggjulaus, sama hverju við tökum upp á. Þess vegna er mikilvægt að við gætum vel hvert að öðru. Svona til öryggis.

Öryggismiðstöðin er samstarfsaðili Akureyrarbæjar í öryggismálum.

Öryggismiðstöð Norðurlands / Sími 470 2400 / Njarðarнесi 1 / **Nánar á oryggi.is**