

POMEN MEDSEBOJNIH ODNOSOV MED UPORABNIKI V VDC

DOBRI MEDSEBOJNI ODNOSI MED UPORABNIKI VDC SO TEMELJNEGA POMENA ZA NJIHOVO DOBRO FUNKCIONIRANJE V DNEVNEM VARSTVU IN BIVALNI SKUPNOSTI.

UPORABNIKI IZHAJAJO IZ RAZLIČNIH OKOLIJ, KJER VELJAJO RAZLIČNA PRAVILA, NORME, KULTURA IN OBIČAJI. ZELO SE RAZLIKUJEJO OSEBNOSTNO IN KARAKTERNO. ZA OSEBE Z MOTNJO V DUŠEVNEM RAZVOJU JE ZNAČILNO TEŽJE RAZUMEVANJE IN DOJEMANJE DOGODKOV. VSEM PA JE EDINA NJIHOVA TEMELJNA POTREBA PO SPREJETJU, DOBREM POČUTJU V SKUPINI OZ. DOBRIH MEDSEBOJNIH ODNOSIH NA VSEH RAVNEH: POSAMEZNIK – ZAPOSLENI – SKUPINA.

GRADITEV POZITIVNIH MEDSEBOJNIH ODNOSOV JE PROCES, KI TRAJA, DOKLER SKUPINA, SKUPNOST FUNKCIONIRA.

KLJUČNO VLOGO PRI RAZVIJANJU IN KREPITVI MEDSEBOJNIH ODNOSOV IMAJO ZAPOSLENI. ZAPOSLENI POMAGAJO UPORABNIKOM RAZVIJATI TOPLE, PRIJAZNE, PRIJATELJSKE ODNOSE.

PRI GRADNJI ODNOSA MORAMO BITI POZORNI DA:

- "ZAČNEMO POSTOPNO Z DROBNIMI KORAKI,
- OCENIMO RAVEN SOGOVORNIKOVE PRIPRAVLJENOSTI,
- IZRAŽAMO SKRBE ZA SOGOVORNIKA IN ZANIMANJE ZA NJEGOVE TEŽAVE,
- POKAŽEMO SVOJO TOPLINO IN DOSTOPNOST,
- POTRDIMO, DA SMO SLIŠALI IN RAZUMELI, KAR JE IZREKEL SOGOVORNIK,
- PRIKAŽIMO SVOJO ZAVEZANOST SOGOVORNIKU,
- BODIMO DOSLEDNI,
- BODIMO ODPRTI IN ISKRENI (KOTTLER, 2001:21)".

PRI GRADNJI MEDOSEBNIH ODNOSOV V SKUPINI JE POMEMBNO EMPATIČNO ODZIVANJE ZAPOSLENEGA. EMPATIJA JE SPOSOBNOST IN PRIPRAVLJENOST VŽIVETI SE V SITUACIJO SVOJEGA SOGOVORNIKA IN ZAČUTITI KAJ DOŽIVLJA. POZORNOST, POSLUŠANJE IN MEDOSEBNA OBČUTLJIVOST NAM OMOGOČIJO IZSTOPITI IZ SEBE IN ZAČUTITI, KAJ ČUTI, KAKO RAZMIŠLJA UPORABNIK, KI POTREBUJE NAŠO POMOČ.

V ŠTEVILNIH INDIVIDUALNIH IN SKUPINSKIH RAZGOVORIH TER AKTIVNOSTIH Z UPORABNIKI, SVA ZAZNALI NASLEDNJE DEJAVNIKE, KI SO ZA DOBRE MEDSEBOJNE ODNOSE V SKUPINI KLJUČNEGA POMENA:

- STRPNA IN PRIJAZNA KOMUNIKACIJA,
- ZAUPANJE, KI VELJA NA RAVNI POSAMEZNIK – ZAPOSLENI – SKUPINA,
- SPOŠTOVANJE SEBE IN DRUGEGA IN S TEM SPREJEMATI ČLOVEKA TAKŠNEGA, KAKRŠEN JE, Z VSEMI DOBRIMI IN SLABIMI LASTNOSTMI,
- MOŽNOST IZBIRE OZ. SODLOČANJE IN S TEM OBČUTEK MOČI, DA IMAJO MOŽNOST VPLIVA NA SPREMEMBE V SKUPINI ALI SKUPNOSTI,
- OSEBNOSTNA RAST, DA DOBIJO MESTO V SKUPINI, KJER SE LAHKO OSEBNOSTNO RAZVIJAJO PO SVOJIH ZMOŽNOSTIH,
- SOLIDARNOST, KI SE KAŽE Z MEDSEBOJNO POMOČJO, KADAR KDO NE ZMORE,
- PODPORA, KI JO DAJEJO ČLANI SKUPINE IN ZAPOSLENI: S TEBOJ SMO – TUKAJ IN ZDAJ. POMEMBNO JE, DA POSAMEZNIK ZAČUTI NAŠE RAZUMEVANJE, SPREJEMANJE, VIDENJE, ZAZNAVANJE IN ČUTENJE,
- ODGOVORNOST; S PREVZEMOM NALOG V SKUPINI, DOBIJO OBČUTEK VREDNOSTI IN ODRASLOSTI,
- VZGLED ZAPOSLENIH DELAVCEV, S KATERIMI SE VAROVANCI POGOSTO IDENTIFICIRAJO.

TUDI OSEBE Z MOTNJO V DUŠEVNEM RAZVOJU HREPENIJO PO BLIŽINI, ŽELIJO RAZUMEVANJE IN POVEZANOSTI Z DRUGIMI. ŽANJE SO BISTVENEGA POMENA GLOBOKI PRIJATELJSKI ODNOSI. TO KAR IŠČEJO JE MNOGO VEČ, KOT BEŽNO ČUSTVO. HREPENIJO PO POVEZANOSTI, RESNIČNEM PRIJATELJSTVU, V KATEREGA SODI ZVESTOBA. TAKO JIM ZAPOSLENI V DNEVNEM VARSTVU IN BIVALNI SKUPNOSTI POMAGAMO GRADITI POZITIVEN ODNOS. TO VLOGO LAHKO IZPOLNI SKUPNOST, ČE JE RESNIČNO SKUPNOST IN NE LE SKUPINA POSAMEZNIKOV, KJER ŽIVIJO VSAK NA SVOJ NAČIN, BREZ ČUTA ZA MEDSEBOJNO POVEZANOST. V RESNIČNI SKUPNOSTI SO TAKO POVEZANI KOT DRUŽINSKI ČLANI. V NJEJ VLADA MEDSEBOJNO ZAUPANJE IN SPOŠTOVANJE S ČUTOM PRIPADNOSTI. PRI NUDENJU POMOČI JE ZATO POTREBNO OHRANJATI ODPRTE, ZAUPLJIVE, SPREJEMAJOČE IN VARNE ODNOSE. VARNI ODNOSI PONUJAJO TOLAŽBO IN PODPORO, SPODBUJAJO K TVEGANJU IN K SPREJEMANJU ODLOČITEV.

"V DOBRIH ODNOSIH JE MALO KONFLIKTOV IN CELO TI SE PRIJATELJSKO REŠIJO; V ODNOSIH, KJER NI DOVOLJ KOMUNIKACIJE, PA NESPORAZUMI IN RAZLIKE MNENJ VODIJO V PREPIRE IN OBTOŽBE. ČE SE TO NADALJUJE, JE ODNOS POSTAVLJEN POD PRITISK. BISTVENO JE, DA KOMUNICIRAMO ODPRTO IN NA USTREZEN NAČIN IN TO NE LE V ČASU KRIZ, TEMVEČ V VSAKDANJEM ŽIVLJENJU, ZA KAR PA VSI NISO NITI PRIPRAVLJENI NITI SPOSOBNI. ENAKO VELJA ZA POKLICNE KOT ZA PRIVATNE ODNOSE (PEIFFER 2002:143)".

ZA IZBOLJŠANJE IN KREPITEV KOMUNIKACIJSKIH SPRETNOSTI IZVAJAMO V DNEVNEM VARSTVU IN BIVALNI SKUPNOSTI AKTIVNOSTI, KI VPLIVAJO MED DRUGIM TUDI NA DOBRE MEDSEBOJNE ODNOSE MED UPORABNIKI. ENE IZMED NJIH SO:

- DNEVNO NAČRTOVANJE – VSAKO JUTRO (V BIVALNI ENOTI VSAK POPOLDAN) SE POGOVORIMO O NAČRTOVANIH AKTIVNOSTIH TEKOM

DNEVA; UPORABNIKI IZRAŽAJO SVOJE PREDLOGE, POBUDE, ŽELJE; PREDSTAVIJO DOBRE ALI SLABE IZKUŠNJE, POGOSTO PA ŽELIJO SAMO DELITI SVOJE OBČUTKE S SKUPINO,

- TRENING KOMUNIKACIJE – VSAK PONEDELJEK SE ZBEREMO NA TRENINGU KOMUNIKACIJE, KJER SE POGOVARJAMO O PRETEKLEM TEDNU, PREŽIVELEM VIKENDU; VSAK UPORABNIK POVE SVOJO IZKUŠNJO, SVOJO MISEL, ŽELJO IN PRIČAKOVANJA,
- KOMUNIKACIJSKA SREČANJA IN DELAVNICE - UPORABNIK SAM IZBERE TEME O KATERIH BI SE RAD POGOVARJAL; POLEG DRUGIH UPORABNIKOV POVABIMO TUDI ZUNANJEGA ČLANA (NPR. STARŠA, SORODNIKA, PRIJATELJA OZ. KOGA, KI MU NEKAJ POMENI); UPORABNIKU POMAGA SREČANJE VODITI STROKOVNI ALI MATIČNI DELAVEC. IZBIRAJO SI RAZLIČNE TEME, TISTE, KI JIH ZANIMAJO (NPR. PRIJATELJSTVO, LJUBEZEN, KONFLIKTI, SELITEV, GLASBA, DRUŽINA...); NATO ODGOVARJAMO NA PODVPRAŠANJA, KI SI JIH VNAPREJ DOLOČIMO ALI SE ODPIRAJO MED POGOVOROM (KDO JE PRIJATELJ, KAKŠNI SO PRIJATELJI DRUG DO DRUGEGA, KDAJ SPOZNAMO PRAVEGA PRIJATELJA...); PRI POGOVORU SODELUJEMO VSI: UPORABNIKI, ZUNANJI ČLANI, ZAPOSLENI; DOLŽINA SREČANJA JE ODVISNA OD TEME IN RAZPOLOŽENJA UPORABNIKOV, CCA. 1 – 2 URI,
- SAMOZAGOVORNIŠKI SESTANKI – CILJ SESTANKOV JE USPOSABLJANJE OSEB Z MOTNJO V DUŠEVNEM IN TELESNEM RAZVOJU, DA POSTANE SAM SVOJ ZAGOVORNIK; NA SESTANKIH REŠUJEJO PROBLEME NA KONSTRUKTIVEN NAČIN, ENAKOPRAVNO SODELUJEJO PRI ODLOČANJU IN NAČRTOVANJU NJIHOVH AKTIVNOSTI, PODOAJAJO PREDLOGE, POBUDE, KRITIKE; SESTANKE VODI UPORABNIK – PREDSEDNIK SAMOZAGOVORNIŠKE SKUPINE,
- ZBOR VAROVANCEV – JE NAMENJEN INFORMIRANJU, ODLOČANJU, SOODLOČANJU O ŽIVLJENJU IN DELU V VARSTVENO DELOVNEM CENTRU; Z VSEMI PRIDOBLENIMI SPOSOBNOSTMI KOMUNIKACIJE, SE UPORABNIKI ENAKOPRAVNO VKLJUČUJEJO V RAZPRAVO, S SVOJIMI MNENJI, PREDLOGI ALI KRITIKAMI,
- PROSTOČASNE AKTIVNOSTI - LETOVANJA, PRAZNOVANJA, IZLETI, GLEDALIŠČE, PRIREDITVE Z AKTIVNO UDELEŽBO..., KJER PRIDOBIVAJO DRAGOCENE ŽIVLJENJSKE IZKUŠNJE V ODNOSIH NA IZKUSTVEN NAČIN.

POMANJKANJE KOMUNIKACIJE JE PROBLEM VSEH LJUDI. ČE OSEBA NEUSTREZNO KOMUNICIRA, BO VELIKO NJENIH POTENCIALOV NA DRUGIH PODROČJIH KAR NAJBOLJ OMEJENIH. TO KAŽE NA TO, KAKO NUJNO JE MANJ RAZVITO OSEBO NAUČITI GOVORITI. KOMUNIKACIJA JE POVEZANA S POTREBAMI PO STIKIH Z DRUGIMI LJUDMI. Z NJO ŽELI OSEBA DOBITI NA ENI STRANI ORIENTACIJO, NA DRUGI PA ČUSTVENO ZADOVOLJITEV. KOMUNICIRANJE JE POVEZANOST S POTREBAMI SKUPINE IN USTANOVE, SAJ SE PRAV TAKO USTVARJA NE LE OBČUTEK POVEZANOSTI, TEMVEČ TUDI RESNIČNE POVEZANOSTI.

PRI INDIVIDUALNEM IN SKUPINSKEM DELU DAJEMO VELIK Poudarek NENASILNI VERBALNI IN NEVERBALNI KOMUNIKACIJI TER UPORABLJAMO RAZLIČNE METODE IN TEHNIKE DELA:

- AKTIVNO POSLUŠANJE – KOMUNIKACIJA SE SPOZNAVA KOT DVOSMEREN PROCES,
- JAZ SPOROČILO – GOVORI V SVOJEM IMENU, OPISOVANJE SVOJH OBČUTKOV, POČUTJA, ŽELJA, POTREB...,
- ZADOVOLJEVANJE TEMELJNIH POTREB PO PRIPADNOSTI, SVOBODI, MOČI IN ZABAVI – PO WILLIAMU GLASSERJU,
- UPOŠTEVANJE MOČNIH KOMUNIKACIJSKIH KANALOV – DOTIK, POGLED, VONJ, POZICIJA V PROSTORU...,
- INTERAKCIJSKE IGRE, VODENA FANTAZIJA, IGRANJE VLOG...

Z AKTIVNOSTMI, KI JIH IZVAJAMO, RAZVIJAMO IN UČIMO PRIJAZNO KOMUNIKACIJO MED UPORABNIKI IN DOSEGAMO NASLEDNJE REZULTATE:

KREPI IN ŠIRI SE MEDSEBOJNA KOMUNIKACIJA, SPORAZUMEVANJE JE BOLJ STRPNO, SE POSLUŠAJO IN NE VPADAJO V BESEDO, BOLJE SPREJEMAJO MNENJE SOUPORABNIKA, POGUMNI SO PRI ODLOČANJU IN SOODLOČANJU, VEČJE JE ZAUPANJE, KI VELJA NA RAVNI POSAMEZNIK – ZAPOSLENI – SKUPINA, OKREPILA SE JE SOLIDARNOST, BOLJE RAZUMEJO KAJ POMENI SPOŠTOVANJE SEBE IN DRUGEGA IN S TEM SPREJEMATI ČLOVEKA TAKEGA KOT JE, RAZVIJA SE VISOKA STOPNJA SAMOZAVESTI IN S TEM POZITIVNO RAZMIŠLJANJE O SEBI, VEČJA JE PODPORA POSAMEZNIKOM, RAZVIJA SE ODGOVORNOST, VZPODBUJA SE INTEGRACIJA Z ZUNANJIM OKOLJEM, POGLABLJAJO SE PRIJATELJSKE VEZI, ŠIRI SE SOCIALNA MREŽA.

ZAKLJUČEK

ŠTEVILNI POGOVORI Z UPORABNIKI, KI SO ANALIZA TRENUTNIH SITUACIJ (KAJ JE POZITIVNO, NEGATIVNO, DOBRO, SLABO, KAKO SO SE POSAMEZNIKI POČUTILI V SITUACIJI, KAJ MENIJO, KAKO SO SE POČUTILI DRUGI, KAJ LAHKO NAREDIMO V PRIHODNJE, KAKO LAHKO POMAGAJO OSTALI ČLANI SKUPINE, ZAPOSLENI...) TEMELJIJO NA IZKUSTVENEM UČENJU. UPORABNIKOM VELIKO POMENI MNENJE SOČLANA SKUPINE, POSEBNO TISTEGA, KI MU JE BLIZU. MNOGOKRAT IMAJO TI ČLANI VEČJI VPLIV IN USPEH NA DOGAJANJE IN SPREMEMBE V SKUPINI KOT ZAPOSLENI. ZAPOSLENI SO VZGLED S SVOJIMI DEJANJI. SVOJO STRPNOST, REALNOST, ODKRITOST, OSEBNO ZADOVOLJSTVO, POŠTENOST, PRENAŠAJO NA UPORABNIKE. NAJVEČJA NAGRADA ZA TRUD POSAMEZNIKA PRI GRADITVI POZITIVNIH MEDSEBOJNIH ODNOSOV JE INDIVIDUALNA ALI SKUPINSKA POHVALA ZAPOSLENIH, KI MORA BITI REALNA.

LITERATURA:

- J. A. KOTTLER, E. KOTTLER, (2001), SVETOVALNE SPRETNOSTI ZA VZGOJITELJE IN UČITELJE, LJUBLJANA, INŠTITUT ZA PSIHLOGIJO OSEBNOSTI,
V. PEIFFER, (2002), POZITIVNO ŽIVLJENJE, DIDAKTA, (VODIČ ZA POZITIVNO MIŠLJENJE IN OSEBNI USPEH),
D. LANDEKER, (2000), KVALITETA ŽIVLJENJA VAROVANCEV VDC SLOV. BISTRICA, (DIPLOMSKA NALOGA).