



ÞJÓNANDI LEIÐSÖGN

Handbók fyrir starfsfólk

ÞJÓNANDI LEIÐSÖGN

handbók fyrir starfsfólk



Þessi bæklingur er unninn af mentorahópi Áss og Trausta Júlíussyni
Allar ljósmyndir eru úr myndasafni Áss styrktarfélags
Hönnun og umbrot: Vilborg Anna Björnsdóttir
Prentun: Litróf

© Ás styrktarfélag 2023

EFNISYFIRLIT

Þjónandi leiðsögn	3
Af hverju þjónandi leiðsögn	6
Hvað er þjónandi leiðsögn	6
Sjálfsvinna	7
Að upplifa sig öruggan og kærleiksríkan	8
Níu lykilatriði þjónandi leiðsagnar	10
Þungamiðjan	10
Grunnstoðirnar fjórar	12
Verkfærin fjögur	13
Tökum þjónandi leiðsögn á þetta. Hvað þýðir það?	14
Gátlistar:	16
Þetta er þjónandi leiðsögn /	
Þetta er ekki þjónandi leiðsögn	
Fyrir hverja er þjónandi leiðsögn	18
Hvernig komum við í veg fyrir atvik	20
Hvernig tökum við á atvikum	22
Að skapa nýjar minningar	24
Fyrir nýliðann	25
Ítarefni	26

AF HVERJU ÞJÓNANDI LEIÐSÖGN

Ás styrktarfélag ákvað að taka upp þjónandi leiðsögn árið 2017. Tilgangurinn með því var að skapa betra andrúmsloft á vinnustöðum félagsins, bæta samskipti og auka lífsgæði.

Markmiðið með þjónandi leiðsögn er líka að nálgast fólk með sem mestri virðingu, sýna fólki væntumþykju og kærleika og leggja áherslu á mannlega reisn.

Notkun á aðferðum þjónandi leiðsagnar hjá Ási er ekki valkvæð. Ef þú vinnur hjá Ási styrktarfélagi ber þér að nota þessar aðferðir.

HVAÐ ER ÞJÓNANDI LEIÐSÖGN

Þjónandi leiðsögn er íslensk þýðing á enska heitinu *Gentle Teaching*.

Þjónandi leiðsögn er nálgun sem notuð er í samskiptum en jafnframt fylgir hún ákveðinni grunnhugsun og þess vegna er líka talað um hana sem hugmyndafræði.

Þjónandi leiðsögn byggir á kærleiksríkri nálgun. Við beitum ekki hörku. Við leggjum áherslu á að byggja upp samband við einstaklingana sem við erum að vinna með og styðja þá og hvetja. Við sýnum alltaf nærgætni og vinsemd.

Ef einhver sýnir „krefjandi“ hegðun þá er honum ekki refsað, hann er ekki skammaður og honum er ekki hótað. Við mætum alltaf slæmu með góðu.

Þjónandi leiðsögn snýst um skilyrðislausu umhyggju og kærleika. Horft er 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 þarfir þeirra fyrir mannlega nánd og með því að sýna umhyggju og kærleika.



SJÁLFSVINNA

Þjónandi leiðsögn gerir kröfur um að starfsfólk horfi inn á við, nýti það góða sem býr innra með hverjum manni og gefi af sér hlýju og skilyrðislausa umhyggju í garð annarra. Ferlið byrjar hjá okkur sjálfum.

Við þurfum að vera tilbúin að gefa af okkur án þess að ætlast til að fá nokkuð til baka.

Það starfsfólk sem vinnur samkvæmt þjónandi leiðsögn skuldbindur sig til að nota grunngildi þjónandi leiðsagnar í allri sinni vinnu og beita aldrei ofbeldi af neinu tagi í samskiptum sínum.

AÐ UPPLIFA SIG ÖRUGGAN OG KÆRLEIKSRÍKAN

Allir vilja upplifa að þeir eigi einhvers staðar heima og að þeir tilheyri einhverjum hópi eða samfélagi. Þessi grunntengsl eru mannum nauðsynleg.

Starfsfólk kennir einstaklingnum:

- Að upplifa sig öruggan og sýna umhyggju.
- Að það að vera í félagsskap annarra sé af hinu góða.
- Að það að gera hluti með öðrum geti verið ánægjulegt.

Góðmennskan býr í hjarta hvers og eins. Það skiptir engu hversu mikið einstaklingurinn veit ef hann upplifir ekki öryggi og umhyggju.

Með því að leggja áherslu á að mynda sterk tengsl er hægt að minnka og jafnvel koma í veg fyrir ofbeldishegðun. Lykilatriði er að horfa á þarfir einstaklingsins. Það má draga úr kröfum og skapa þannig það svigrúm sem þarf til að einstaklingurinn geti upplifað öryggi og umhyggju.



NÍU LYKILATRIÐI ÞJÓNANDI LEIÐSAGNAR

Í þjónandi leiðsögn er notast við níu lykilatriði sem mynda ramma utan um þær aðferðir sem við notum í daglegu starfi. Lykilatriðin eru þungamiðjan, fjórar grunnstoðir og fjögur verkfæri sem notuð eru í daglegum samskiptum.

Þungamiðjan lýsir meginmarkmiði þjónandi leiðsagnar, grunnstoðirnar eru leiðir að markmiðinu en verkfærin fjögur eru aðferðirnar sem notaðar eru til að ná markmiðinu. Á næstu blaðsíðum skoðum við þessi níu atriði nánar.

● Þungamiðjan

Þungamiðjan lýsir meginmarkmiði þjónandi leiðsagnar.

Þungamiðja þjónandi leiðsagnar hljómar svona: **Tilgangur samskipta okkar er að með samveru verði til jákvæð upplifun sem einkennist af kærleika, hlýrri nærveru og þátttöku í samfélaginu.**

Í þungamiðjunni felst að við viljum nota samskiptin á vinnustað og á heimili til þess að skapa kærleiksríkt samfélag sem er hvetjandi og gefandi fyrir alla.



● Grunnstoðirnar fjórar

Grunnstoðir þjónandi leiðsagnar eru fjórar: **Öryggi, að fá umhyggju og kærleika, að veita umhyggju og kærleika og þátttaka.**

Öryggi:

Að einstaklingur upplifi sig öruggan í návist þinni, bæði líkamlega og andlega. Að einstaklingur finni að hann sé jafningi þinn og viti að samskiptin eru gagnkvæm. Að upplifa öryggi snýst um að finna ró og vera laus við ótta.

Að fá umhyggju og kærleika:

Að starfsmaður beri hag einstaklingins fyrir brjósti og sýni skilyrðislausu umhyggju, gefi af sér og sýni kærleika.

Að veita umhyggju og kærleika:

Að einstaklingur öðlist tækifæri til þess að eiga hlutdeild í lífi annarra og fái tækifæri til að kynnast fólki og sýna því kærleika og umhyggju.

Þátttaka:

Mikilvægt er að einstaklingur fái tækifæri til þess að taka þátt í samfélaginu og stjórna sínu eigin lífi. Að gera eitthvað fyrir aðra gefur lífinu tilgang og að geta gefið kærleika og umhyggju er hverri manneskju nauðsynlegt. Einstaklingurinn á að hafa val um þátttöku í athöfnum heima við og verk-efnum á vinnustað. Andstæðan við þátttöku væri að upplifa sig einmana og afskiptan.

● Verkfærin fjögur

Verkfæri þjónandi leiðsagnar erum við sjálf, okkar viðmót og nærvera. Í verkfæraboxinu okkar eru nærvera, hendur, augu og orð. Við byggjum upp traust með nærveru okkar, notum hendur, augu og orð með það að markmiði að skapa kærleiksríkt andrúmsloft.

Orð:

Við notum jákvæð og hvetjandi orð og forðumst að skamma og skipa fyrir. Við vöndum orðaval. Raddblær má ekki vera höstugur eða reiðilegur heldur glaðlegur, hlýr og hvetjandi. Við notum húnor og höfum húnor fyrir okkur sjálfum og öðrum.

Augu:

Við getum sagt ótalmarga hluti bara með augunum. Við notum hlýlegt augnatillit og lesum líka í líðan fólks með augunum. Augun spegla viðmót og það þarf að vera samræmi milli þess sem við segjum með orðum og þess sem við segjum með augunum. Við brosum með augunum.

Hendur:

Við notum snertingu til að sýna umhyggju, hugga, hvetja, hrósa og sýna húnor. Til dæmis knús, klapp á öxl, laust olnbogaskot, háa fimmu, strjúka kinn, allt eftir því sem við á í hvert skipti og hvað hæfir einstaklingnum. Við förum ekki yfir mörk. Sumir geta verið mjög viðkvæmir fyrir snertingu.

Nærvera:

Nærvera snýst um að vera til staðar og sýna fulla athygli, umburðarlyndi, umhyggju og hlýju. Við viljum að fólki líði vel nálægt okkur og upplifi sig öruggt.

TÖKUM ÞJÓNANDI LEIÐSÖGN Á ÞETTA. HVAÐ ÞÝÐIR ÞAÐ?

- Við vöndum okkur í samskiptum.
- Við erum meðvituð um að nota verkfærin; orð, augu, hendur, og nærveru.
- Við sýnum þolinmæði.
- Við sýnum virðingu.
- Við sýnum kærleika.
- Við tökum á aðstæðum með ró, hlýju og yfirvegum.

Fyrst og fremst erum við meðvituð um að nota þjónandi leiðsögn og vinna í sjálfum okkur. Hvernig eru augu, rödd og snertingar mínar núna? Hvernig eru orðin sem ég ætla að segja? Hvaða skilaboð er ég að senda frá mér?

Þegar við „tökum þjónandi leiðsögn á þetta“, erum við að...

- hugsa um þarfir einstaklings, upplifun hans og líðan hér og nú.
- setja okkur í spor viðkomandi.
- muna að reglur eru fyrir fólk en ekki fólk fyrir reglur.
- skapa góðar minningar og góða upplifun.
- byggja upp góð og þýðingarmikil samskipti.



Við munum að það virkar ekki að...

- skamma
- nota boð eða bönn
- hóta eða refsa...

Allt þetta getur breytt hegðun einstaklings einu sinni eða jafnvel oft en er um leið að eyðileggja traust og tengsl í samskiptum. Að „taka þjónandi leiðsögn á þetta“ þýðir að hugsa um langtíma afleiðingar, ekki bara um athafnir sem við erum að framkvæma hér og nú.

Við erum þolinmóð. Við tökum á móti einstaklingi þar sem hann er staddur og erum til staðar fyrir hann. Við byrjum upp á nýtt ef eitthvað virkar ekki. Við virðum samskiptaleiðir og tjáningu einstaklingsins. Munum að hegðun er líka tjáning.

Við mótum áætlanir með einstaklingi. Við erum ekki föst í „það verður bara alltaf svona“ eða í endalausum ágreiningi við einstaklinginn. Við munum að upplifun einstaklingsins af samskiptum við okkur skiptir ekki minna máli en okkar markmið.

GÁTLISTAR:

ÞETTA ER ÞJÓNANDI LEIÐSÖGN / ÞETTA ER EKKI ÞJÓNANDI LEIÐSÖGN

Þjónandi leiðsögn er:

- Að mynda gagnkvæm tengsl.
- Að sýna hlýju.
- Að bera skilyrðislausu umhyggju og kærleika fyrir einstaklingnum.
- Að sýna samkennd.
- Að sýna virðingu.
- Að ná til annarra með góðvild.
- Að tryggja að einstaklingurinn upplifi öryggi.
- Að gefa tíma þinn og athygli.
- Að skapa góðar minningar.
- Að vera til staðar hér og nú.
- Að ástunda virka hlustun.
- Að taka tillit og lesa í aðstæður og líðan einstaklingsins.
- Að vera léttur og nota húmor.
- Að skapa nýjar minningar og gera daginn eftirminnilegan.

Þjónandi leiðsögn er EKKI:

- Að nota boð og bönn.
- Að reyna að breyta einstaklingi.
- Að beita hótunum eða refsingum.
- Að vera stjórnsamur.
- Að reka sífellt á eftir fólki.
- Að nota niðurbjótandi athugasemdir s.s.:
 - „þú ert alltaf að...“ ,
 - „þú getur ekki bara...“
 - „þetta er bara frekja í honum“
- Að grípa í fólk.
- Að gera lítið úr fólki.
- Að tala niður til fólks.
- Að skamma fólk.
- Að vera eigingjarn.
- Að vera neikvæður.



FYRIR HVERJA ER ÞJÓNANDI LEIÐSÖGN

Þjónandi leiðsögn var upphaflega þróuð til þess að nota í starfi með fólki með þroskahömlun. Í dag er hún notuð í allskonar aðstæðum og í raun gagnast hún í öllum okkar samskiptum við annað fólk. Hún er sérstaklega mikilvæg í starfi með fólki sem líður illa eða glímir við „erfiða hegðun“.

- Þjónandi leiðsögn er fyrir alla sem vilja gefa frá sér umhyggju og kærleika og byggja upp kærleiksríkt samfélag.
- Þjónandi leiðsögn er fyrir fólk sem vill byggja upp betri samskipti, líða betur í samskiptum og láta öðru fólki líða betur.
- Þjónandi leiðsögn er fyrir starfsmann sem vill byggja upp þjónustu á grundvelli gagnkvæmrar virðingar.
- Þjónandi leiðsögn virkar bæði fyrir starfsfólk og þjónustunotendur en byrjar þar sem starfsmenn vinna markvisst í sjálfum sér.
- Þjónandi leiðsögn er fyrir starfsmenn sem skilja að það er hægt að breyta hegðun annars fólks, með því einu að breyta eigin hegðun og framkomu.



Canarias

ISLAND

Canarias

ISLAND

HVERNIG KOMUM VIÐ Í VEG FYRIR ATVIK

Við mætum krefjandi aðstæðum með góðu, gæska gefur gæsku. Við sýnum ávallt umhyggju svo að fólk upplifi traust og að viðbrögð okkar breytast ekki þrátt fyrir hegðun viðkomandi (t.d. að verða reiður/æstur). Þetta snýst líka um að vera samkvæmur sjálfum sér.

Nærvera og athygli eru lykilatriði ásamt virðingu og umhyggju. Dæmi: Að vera í símanum í einkaerindum og vera ekki með hugann við samskiptin getur skapað óánægju eða pírring.

Við lesum í þarfir einstaklingsins. Dæmi: Margmenni í matsal. Þá má t.d. fara í mat á öðrum tíma. Það skiptir máli að vera lausnamiðuð.

Við lesum í umhverfið og bjóðum ekki upp á aðstæður þar sem viðkomandi upplifir vanlíðan.

Stundum má fyrirbyggja atvik með því að fara ekki í rökræður.

Það er mikilvægt að við biðjum um aðstoð ef við finnum að við ráðum ekki við aðstæður eða verkefni vegna dagsforms. Það er ekki veikleikamerki að fá hjálp.

Fyrirgefning ávinnur traust, hlýju og viðurkenningu.

Við erum ólík og það þarf að virða skoðanir annarra. Við virðum að gildi og

viðhorf okkar geta verið önnur en þeirra sem þiggja þjónustu. Dæmi: Að flokka þvott, fjöldi baðferða á viku, þrif, borða í eldhúsi eða stofu, svefn (A eða B manneskja), fara ekki úr úlpunni, kaffidrykkja ... ekki tæmandi listi.

Væntingar fólks og lífsreynsla eru af ólíkum toga. Dæmi: Fólk á sögu um erfiða æsku, hefur jafnvel alist upp á sólarhringsstofnun, upplifað höfnun og myndað lítil tengsl við nánustu fjölskyldu.

Við hægjum á okkur og drögum úr kröfum. Ef við sjáum og metum að viðkomandi líður illa þá er mikilvægt að draga úr kröfum. Stíga jafnvel eitt skref til baka ... bíða ... og reyna svo aftur ...

- Þekkja vel viðkomandi og aðstæður
- Minnka kröfur og/eða bjóða upp á rólegt og öruggt umhverfi.
- Vera til staðar og byggja upp traust.
- Nota verkfæri þjónandi leiðsagnar orð, augu, hendur og nærveru til að skapa jákvætt andrúmsloft.
- Breyta umhverfi, eigin hegðun og dagskrá.
- Líta í eigin barm og forðast neikvæðar hugsanir um aðra.
- Taka eftir merkjum um streitu og reyna að draga úr henni með því að tala róandi og fjarlægja streituvalda úr umhverfinu eða skipta um umhverfi.
- Gefa sér góðan tíma við daglegar athafnir.
- Veita einstaklingnum skilyrðislausu umhyggju.
- Að það sé skýrt til hvers er ætlast í aðstæðum og draga úr kröfum ef viðkomandi ræður ekki við aðstæður.

HVERNIG TÖKUM VIÐ Á ATVIKUM

- Við bregðumst við með yfirvegum og ró.
- Nálgumst einstaklinginn með kærleika og mætum honum þar sem hann er.
- Notum verkfæri þjónandi leiðsagnar svo einstaklingurinn upplifi öryggi.
- Veitum umhyggju skilyrðislaust.
- Förum ekki í rökræður um atvik.
- Bjóðum viðkomandi að fara út úr aðstæðunum ef hann vill og ef það er hægt.
- Gætum þess að aðrir sem atvikið snertir upplifi öryggi, umhyggju og kærleika.
- Íhugum hvernig við getum komið í veg fyrir að sama atvikið endurtaki sig.





AÐ SKAPA NÝJAR MINNINGAR

Hvar leið þér best? Var það á æskuheimilinu eða kannski hjá ömmu og afa?

Við eigum mörg mikið af góðum minningum úr æsku. Það er ekki sjálfgefið. Margir af þeim sem eru í þjónustu hjá okkur sitja uppi með erfiðar minningar. Sumir þjuggu við slæmar heimilisaðstæður. Aðrir hafa orðið fyrir einelti og ofbeldi. Margir hafa líka upplifað útskúfun.

Okkar markmið með þjónandi leiðsögn er að skapa umhverfi sem öllum líður vel í. Við viljum að fólk upplifi öryggi, fái tækifæri til að nýta hæfileika sína og blómstri. Með því verða til nýjar minningar.

Við viljum að þegar fólk lítur til baka og hugsar um tímann með okkur, hlýni því um hjartarætur og hugsí „þar var gott að vera“.

Stundum er líka gaman að gera eitthvað sérstakt og eftirminnilegt, skreppa á kaffihús, í bíó eða kíkja í heimsókn. Jafnvel smá ferðalag ef tækifæri býðst.



FYRIR NÝLIÐANN:

Hvernig byrja ég að nota þjónandi leiðsögn?

Þú byrjar á því að líta inn á við og skoða hver þín eigin viðhorf eru gagnvart sjálfum þér og þeim sem þú ert að aðstoða. Ferlið byrjar alltaf hjá okkur sjálfum. Mikilvægt er að hafa réttu viðhorfin.

Mikilvægt er að hafa í huga að umhyggja og kærleikur séu skilyrðislaus og að ekki þurfi að vinna sér inn fyrir þeim. Viðhorfin þurfa að vera byggð á vináttu og trausti.

Þú byrjar á því að tileinka þér grunnstoðirnar og verkfærin sem er undirstaðan í þjónandi leiðsögn.

Þú mætir fólki þar sem það er statt, á jafningjagrundvelli og leitast við að vingast við þann sem þú ert að aðstoða. Í byrjun er mikilvægt að vera ófeminn við að mynda tengsl og vera sjálfur berskjaldaður þannig að þau sjái þig sem manneskju eða vin en ekki sem yfirmann.

ÍTAREFNI

Facebook hópur um þjónandi leiðsögn á Íslandi: <https://www.facebook.com/groups/569051606567677>

Vefur Gentle Teaching International sem eru alþjóðasamtök um þjónandi leiðsögn. Þau standa fyrir ráðstefnu árlega sem gagnlegt er að fara á. Á vefnum er mikið efni og m.a. tenglar á aðrar gagnlegar síður.

<https://gentleteaching.com/>

Hollenskur vefur um Gentle Teaching. Mikið af góðu og auðskiljanlegu efni:

<https://www.gentleteaching.nl/gentle/en/>



