



**NEODVISNO ZAGOVORNIŠTVO  
NA PODROČJU DUŠEVNEGA  
ZDRAVJA**

**MOJCA UREK  
2012**

# ZAGOVORNIK VS. SKRBNIK

- Zagovorništva ne moremo enačiti s skrbništvom ali s podaljšano roditeljsko pravico. Slednji vlogi ipogosto vodita v infatilizacijo, pokroviteljstvo, včasih celo v diskriminacijo in zlorabo ljudi s težavami v duševnem zdravju.
- Oseba, ki v določenih življenjskih obdobjih zaradi težav, ki jih ima v duševnem zdravju ravno zaradi ranljivosti in izpostavljenosti v takšnih obdobjih, potrebuje nekoga, ki mu lahko zaupa, ki bo ščitil njegove interese in pravice.



# ZAGOVORNIK VS. STROKOVNJAK

- Zagovornik/zastopnik je sicer lahko strokovnjak, vendar ko je v vlogi zagovornika to pomeni povsem drugačne naloge;
- Del strokovne vloge je lahko zagovorniška drža, vendar to ni vsa vloga strokovnjaka;
- Temeljna naloga zagovornika je, da “stoji za uporabnikom”, zavzame “pristransko držo”, sledi temu, kar oseba želi.
- Tudi če se ne strinja s tem, kar zastopanec želi, mora napeti vse sile, da poišče čim več objektivnih informacij;
- Ne sprejem odločitev, je kanal za informacije.



## V ČEM SE NEODVISNI ZAGOVORNIK RAZLIKUJE OD DRUGIH STROKOVNIH PROFILOV:

Strokovnjak lahko doživlja ovire, kot so:

- Mora strokovno presoјati;
- Mora zagovarјati kolege;
- Bi lahko bil v potencialnih konfliktih z nadrejenimi
- Konfliktne vloge
- Ne more posvetiti dovolj časa



## NEODVISNI ZAGOVORNIK PA JE:

- Nima drugih dolžnosti in odgovornosti kot to, da sledi interesom, željam, vprašanjem uporabnika;
- Ne dela po principu “v najboljšem interesu uporabnika” – mimo njega;
- Daje informacije, ne nasvete;
- Daje popolne informacije, ne zadržuje informacij;
- Povsem podpira uporabnike v njihovih izbirah, tudi če to ne bi bila njihova izbira;
- Ni član nobenega strokovnega tima.



## KAJ ZAGOVORNIK NI:

- Ne daje nasvetov
- Ne svetuje
- Ni mediator
- Ni družabnik



## NALOGE ZAGOVORNIKOV:

- Poslušanje človeka in zagotoviti, da ga tudi drugi slišijo;
- Podpora, da postane bolj vključen;
- Zagotoviti, da bo vključen v odločitve, ki se ga tičejo in podpora, da bodo imeli popolne informacije za svoje odločitve;
- Zagotoviti informacije, ki ne bodo cenzurirane in brez vrednostnih predsodkov;
- Podpora, da postanejo nosilci odločitev in nadzorujejo svoje življenje.



- Osveščanje o pravicah in možnostih, ki bodo krepile njihovo moč;
- Ščititi interese uporabnika pred zlorabami in slabimi praksami, ko so v zaprtem režimu.
- Vzpostaviti zaupnost v odnosu.
- Občutki, želje in potrebe zastopane osebe so na prvem mestu.
- Videti človeka kot osebo in ne kot bolezen, diagnozo; kot posameznika s potrebami, željami, sanjami...
- Podpora osebam, da se poslužujejo pritožbenih postopkov, zakonskih možnosti, če jih slabo obravnavajo.





# SPRETNOSTI, VREDNOTE, METODE DELA ZAGOVORNIŠTVA

- Spretnosti sporazumevanja, vzpostavljanja delovnega stika in odnosa;
- Spretnost aktivnega poslušanja
- Sposobnost natančnega predstavljanja druge osebe
- Razumeti tveganje
- Brez predsodkov
- Zanesljivost
- Dostopnost
- Zavezanost, da zastopajo “diversity” – raznolikost (etničnost, spolna usmerjenost...)



# ZAŽELENE LASTNOSTI IN SPRETNOSTI ZAGOVORNIKA

- Nima problema z vzpostavljanjem enakopravnih odnosov v odnosu zagovornik/uporabnik
- Iskren, občutljiv in diskreten
- Potrpežljiv in vztrajen
- Volja in energija, da krepí moč drugih
- Je zmožen neodvisnega delovanja
- Dober, zainteresiran poslušalec
- Komunikativen
- Deluje kot prevajalec strokovnega jezika v razumljiv jezik;
- Je zanesljiva in natančna priča;
- Išče in zagotavlja popolne informacije;
- Razume pojem človekovih pravic in je njihov zagovornik.
- Ne dovoli, da mu čustva zameglijo presojo pri komunikaciji z osebjem glede situacije zastopanca.



# NAČELA DELA ZASTOPNIKOV

- Neodvisnost.
- Spoštljivost in krepitev moči.
- Jasnost glede vloge zastopnika.
- Nediskriminatornost.
- Brezplačnost storitev.
- Biti brez predsodkov in vrednostnih sodb.
- Zaupnost.
- Dostopnost storitev

Povzemamo po: *Advocacy Services for People with Mental Health Problems and Intellectual Disabilities: Guidance and Model Policies*. Budapest: Mental Disability Advocacy Center, 2006 ; iz *A Code of Practice for Advocates* organizacije Action for Advocacy iz Anglije, 2006; iz Independent Mental Health Advocacy (National MH Development Unit).



# 1. NEODVISNOST

- Zastopnik mora biti v kar največji meri neodvisen od mreže služb, ki so z uporabnikom potencialno lahko v navzkrižju interesov.
- Gre za načelo, ki stoji pred vsemi drugimi načeli dobrega zagovorništva.
- Oseba, ki je na plačilni listi ustanove, s katero je nastal spor, je lahko dober strokovnjak, ne more pa biti zastopnik. Zato se je potrebno ustanoviti neodvisno zastopniško službo, v kateri bi bil zagotovljen formalni pogoj (neodvisnost službe in zastopnika), da se ne bo barantalo z interesi uporabnika.



- Zagovornik razvija dobre, vljudne in spoštljive odnose z osebjem , vendar mora ostati “zunaj” in neodvisen in na določeni distanci.
- Pozoren je na to, kako uporabnik, ki ga zagovarja dojema to interakcijo z osebjem in strokovnjaki: prekomerna familijarnost z osebjem lahko ogrozi zaupanje človeka, ki ima določene slabe izkušnje s to ustanovo.
- Treba je torej razviti nek uravnovešen odnos med potrebo po tem, da smo neodvisni in potrebo po sodelovanju. To pomeni jasne meje, ki se jih držimo.



# SMERNICE ZA DOBRO PRAKSO (1)

- Zadržujmo se v pisarni osebja samo toliko kolikor je nujno potrebno.
- Kadarkoli je mogoče in praviloma se srečujemo z osebjem le ob prisotnosti osebe, ki jo zastopamo.
- Če je nujno govoriti z osebjem v imenu osebe, zagotovimo, da je oseba o tem obveščena in da ji takoj ko je mogoče zagotovimo povratno informacijo.
- Ves čas poskušamo videti in razumeti situacijo skozi oči uporabnika in se izogibajmo prevzemanja perspektive osebja.
- Jasne meje.
- Zagotoviti morate, da lahko uporabnika podpirate in zagovarjate ne da bi bila nevarnost, da se boste znašli v konfliktu interesov in zavrnite vsakršne morebitne pritiske ustanove.



## 2. SPOŠTLJIVOST IN KREPITEV MOČI

- Zastopnik mora narediti vse, kar je v njegovi moči, da v postopkih in obravnavi, kot tudi življenju v ustanovi upoštevajo zorni kot uporabnika in slišijo njegov glas.
- Pri tem spodbuja uporabnika, da se zavzame zase, ko pa to ni mogoče, konsistentno posreduje pogled, stališča in želje uporabnika ustanovi oziroma vsem, ki so vpleteni v postopek ali obravnavo.
- Zastopnik podpira samozagovorništvo in krepitev moči posameznikov.



# 3. JASNOST GLEDE VLOGE ZASTOPNIKA

- Zastopniki počnejo le to, za kar jih je pooblastil uporabnik in ne tega, za kar predvidevajo, da bi bilo v njegovem največjem interesu.
- Ne sprejemajo odločitev namesto uporabnika.
- Odločitve naj sprejema uporabnik. Z uporabnikom lahko prediskutiramo opcije in jim načeloma ne ponujamo nasvetov, razen če nas zanje na prosijo.
- Zastopnik ne igra posrednika v zadevah, za katere nima mandata uporabnika.





- O svojih nalogah, omejitvah in možnosti podrobno in nazorno seznaniti uporabnika.
- Bodimo povsem iskreni in odprti s človekom glede podpore, ki jo lahko ponudimo in glede procesa zastopanja.
- Pogovorimo se na začetku, kaj lahko naredimo v svoji profesionalni vlogi, kje so naše omejitve.
- Informirajmo osebo, kam se lahko obrne oziroma ji pomagajmo navezati stik z ljudmi, ustanovami, ki ji lahko ponudijo storitve, ki so onkraj naših zmožnosti.
- Kadar smo v situaciji, da moramo sprejeti kako odločitev brez pooblastila in navodil uporabnika, moramo delovati kolikor je mogoče v skladu z njegovimi željami in voljo in se zavzemati za njegove pravice.
- Zavzemamo se, da je takih situacij čim manj.



## 4. NEDISKRIMINATORNOST

- Zastopniška služba prepozna različnost uporabnikov in si prizadeva, da imajo do njenih storitev enakopraven dostop vsi, ne glede na kulturo, jezik, veroizpoved, državljanstvo, oviranost ali druge okoliščine.
- Potrebno je biti pozoren, če katera od naštetih značilnosti predstavlja problem, oviro za človeka.
- Izogibati se posploševanju in prehitremu sklepanju glede težav, značilnosti ljudi zaradi njihovih osebnih okoliščin.



## 5. BREZPLAČNOST STORITEV

- V nobenem primeru zastopnik ne sme sprejeti, kaj šele zahtevati od uporabnika povračila za svoje delo.
- Uporabnik ne sme dobiti vtisa, da je za delo zagovornika karkoli dolžan.



## 6. BREZ PREDSDODKOV IN VREDNOSTNIH SODB

- S tem je mišljeno, da zastopnik človeka, ki ga zastopa vidi najprej kot človeka in ne kot nekoga z diagnozo ali kot človeka v duševni krizi.
- Zastopnik njegovo zgodbo sprejema brez predsodkov in skepse.
- Prepoznati uporabnika kot strokovnjaka z izkušnjami.



# 7. ZAUPNOST IN DOSTOP DO DOKUMENTACIJE

- Zastopnik dosledno upošteva načelo zaupnosti. To načelo je ključno zagovorniško načelo. To je treba povsem spoštovati, razen v primerih, ko imamo razloge, da to pravilo prekršimo.
- Omejitve glede zaupnosti mora odkrito pojasniti uporabniku.
- V primerih, ko moramo zaradi narave postopka ali naloge drugim posredovati zaupne podatke, pa to storimo samo ob izrecnem pooblastilu in dogovoru z uporabnikom.
- Brez pristanka lahko to storimo samo v zares nujnih primerih:
  - Če s tem zaščitimo osebo ali druge pred večjo škodo.
  - Ko to zahteva sodišče...



- Dobro je na začetku pojasniti, kaj pomeni zaupnost podatkov.
- Pojasnite, kje in s kom boste morali diskutirati o njegovem primeru (recimo na superviziji).
- Če smo v situaciji, ko bomo morda morali prekršiti to načelo zaupnosti podatkov, se nemudoma posvetujemo s supervizorjem.
- Izogibajmo se namenskemu ali slučajnemu pridobivanju informacij od osebja ali iz spisovnega gradiva, za katere si uporabnik ne želi, da bi jih vedeli in katerih ne moremo deliti z uporabnikom.



- Dogovor z uporabnikom, katere dokumente bi rabili videti.
- Če gre za uporabnika, ki se trenutno težje odloča, dokumentacijo pa nujno rabimo, vprašajmo le po najnujnejših dokumentih, ki jih potrebujemo, da bi uporabnika lahko zaščitili.
- Če uporabnik nima dostopa do vse svoje dokumentacije, se izognimo temu, da bi imeli vpogled v tiste dele, ki jih potem ne moremo deliti z njim.
- Pri tem je treba iskati ravnovesje med tem, da ne izgubimo zaupanja uporabnika in med tem, da mu lahko pomagamo, kolikor je v naši moči.
- Dobra praksa je, da nam uporabnik, da pismeno pooblastilo, da nam dovoli vpogled v spis.



## 8. DOSTOPNOST STORITEV IN SPORAZUMEVANJE

- Zastopnik se načeloma prilagodi uporabniku glede mesta srečevanja.
- Je dostopen uporabniku (telefon, dežurstva ipd.).
- Uporabljajmo jezik, ki ga uporabnik lahko razume in sproti preverjajte razumevanje.
- Upoštevajmo, da se nekateri uporabniki težje skoncentrirajo ali obdržijo koncentracijo dlje časa.
- Če se zdi, da je uporabnik imel težavo razumeti, zakaj gre:
  - Poskusimo povedati na drug način
  - Če je problem jezik, zagotovimo tolmačenje, praviloma ne iz vrst njegove družine





# PODPORA UPORABNIKOM NA SESTANKIH S STROKOVNJAKI

- Pogovor z uporabnikom, kaj želi doseči na sestanku in pomoč do informacij, ki jih morda potrebujejo pred sestankom.
- Informacija o pravicah, možnih izbirah, do česa so upravičeni ...
- Če je mogoče in če to njemu ustreza, zahtevajte, da sedite zraven uporabnika
- Spodbujajte uporabnika, da govori sam zase in mu vlivajte zaupanje.
- Spomnite ga, kaj je želel doseči ali kaj želel reči.
- Če sta se tako zmenila, prevzemite besedo in povejte v njegovem imenu, kaj je želel, če ne more iz kakega razloga več govoriti.
- Pogovorita se po sestanku, če je uporabnik vse razumel, če kaj ni jasno, če je vse povedal, kar je želel in kako bosta delovala naprej.



- Če uporabnika ni sestanku in ga zastopate, poskušajte čimbolj neposredno in verodostojno prenesti informacije, želje, pogled uporabnika.
- Vsem razložite, da boste uporabniku prenesli vse, o čemer bo tekla beseda na sestanku.
- V čim krajšem času poročati uporabniku.
- Preverite, če se uporabnik strinja in je zadovoljen s vsemi sklepi sestanka, na katerem ni prisostvoval.



# RAVNANJE S PRITOŽBAMI IN KONFLIKTI

- Del dela zagovornika je podpreti uporabnike pri pritožbah, ko niso zadovoljni z obravnavo, zdravljenjem, odnosom do njih ...
- Osebjem je treba dati jasno vedeti, da nastopate v imenu uporabnika in zastopate njegove želje.
- Če nastopijo konflikti, jih je treba poskusiti razrešiti najprej na nivoju, kjer so nastali in govoriti z osebjem, neposredno in potem z vodjo. Obvestiti supervizorja o nastalih konfliktih in intervencijah.



- Uporabnika informirate, kaj lahko naredi v tej situaciji:
  - Nič
  - Poskusi nekaj doseči preko neformalnih pogajanj
  - Uradna pritožba
  - Višje inštanace
- Če uporabnik želi, mu pomagajte pri pritožbi ali neformalnem urejanju konflikta.
- Urejate samo konflikte, ki jih ima uporabnik, in tega ne mešate s svojimi interesi in pogledi.



# KORAKI V PROCESU ZASTOPANJA

## 1. Določiti problem, identificirati želje uporabnika

- Aktivno, pazljivo poslušanje
- Sporazumevanje v obema razumljivem jeziku
- Diskusija o opcijah
- Beleženje njegove pripovedi, želja

## 2. Se dogovoriti o naslednjih korakih

- Narediti načrt z začetnimi cilji, časovnicami
- Pridobivanje informacij za razrešitev situacije
- Določiti naloge, dejavnosti
- Ključni viri, osebe
- Evalvacija

