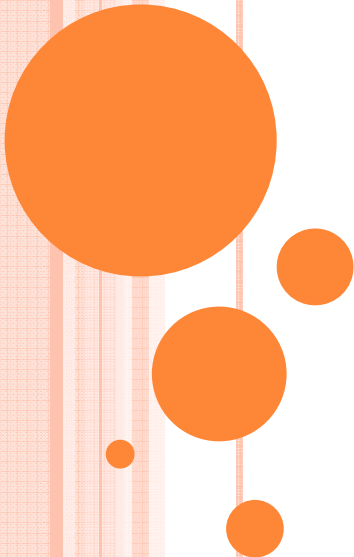




ZAGOVORNIŠTVO

MOJCA UREK

**Izobraževanje za zastopnike pravic oseb na
področju duševnega zdravja**

Fakulteta za socialno delo

30.3.2010

TERMINOLOGIJA

- Zakon o duševnem zdravju, ki je bil sprejet 23. julija 2008 - (Ur. l. RS, 77/2008) uvaja profil **zastopnika oz. zastopnice pravic oseb** na področju duševnega zdravja.
- S tem se je odmaknil od dosedanje rabe izraza zagovornik (zagovorništvo), kot smo angleški termin »*advocate oz. advocacy*« *prevajali do zdaj in kot se je v zadnjih petnajstih letih uveljavil v slovenskem prostoru na različnih področjih varovanja človekovih pravic.*

Pri delu predstavitev povzeto po: FLAKER, Vito, UREK, Mojca, SKERJANC, Jelka, OREŠKI, Suzana, KOBAL, Barbara, NAGODE, Mateja, JAKOB, Polonca, RAFAELIČ, Andreja, MALI, Jana, CIGOJ-KUZMA, Nika. *Formalni in strokovni okvirji za uvajanje in izvajanje Zakona o duševnem zdravju*. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo, Fakulteta za socialno delo, 2009.



- Uporaba besede zagovornik naj bi namreč vnašala zmedo. Vpeljava izraza zastopnik namesto zagovornik naj bi omogočala razlikovanje med odvetnikom, ki nastopa kot zagovornik v postopkih pred sodiščem in zagovornikom, zdaj zastopnikom, ki zagovarja pravice uporabnika v bolnišnicah in zavodih, in v drugih pomembnih vprašanjih.



- Po drugi strani je »zastopnik« v neskladju z uveljavljeno prakso strokovnega izražanja.
- Izraz »zagovornik« se je v našem prostoru že uveljavil tako na tem področju duševnega zdravja (občansko, vrstniško, kolektivno zagovorništvo itd.) kot tudi širše na številnih drugih področjih (tako imamo npr. zagovornika načela enakosti, ki deluje v okviru Urada za enake možnosti po Zakonu o uresničevanju načela enakega obravnavanja, prav tako uvajamo zagovornika otrokovih pravic projekt pri Varuhu človekovih pravic, itd.).



ZAGOVORNIK VS. ZASTOPNIK

- Izraz *zastopnik* je semantično ožji. Ko govorimo o zastopniku, namreč govorimo o osebi, ki zastopa interese osebe, ki jih ne more ali je manj sposobna izraziti in uveljavljati, bodisi ker je odsotna bodisi ker nima poslovne sposobnosti, ali ker je manj vešča, manj sposobna.
- Izraz zastopnik ima torej po eni strani pomen pooblaščenca, ki ga oseba, ki jo zastopa za to pooblasti.
- Zastopanje nekoga v nekem primeru je le ena plat vloge zagovornika.



- Novi profil tako naj ne bi le zastopal ljudi in njihove interese v posamičnih situacijah, temveč se aktivno zavzemal in nastopal v zagovor pravic na tem področju.
- Opozarjal naj bi na kršitve človekovih pravic.
- Pa tudi v posamičnih konkretnih primerih je obseg njegovega delovanja lahko širši od zastopanja; zajema od splošnih tem človekovih pravic in človekovega dostojanstva v posamičnem primeru do nesporazumov in krepitev glasu uporabnika v dnevni stiki in vsakdanjem življenju.



ZAGOVORNIK: IZVOR TERMINA

- Angleški termin *advocate* oz. *advocacy* izhaja iz latinske besede *advoco*, *advocare*, *advocatus*, ki se je v vseh evropskih jezikih, vključno s slovenskim (advokat) uveljavila kot izraz za odvetnika.
- Sestavljena je iz predpone *ad* – k, pri, za in *voco*, kar pomeni kličem, oziroma v samostalniški obliki *vox* – glas, govor. Prvotni pomen je torej »tisti, ki je (poleg prizadetih strank) poklican zraven (k sodni obravnavi)«.
- Uporaba besede v pomenu osebe, ki obtoženca zagovarja pred sodiščem izhaja verjetno iz Rimskega prava in lahko pomeni ali nekoga, ki ga tribunal oziroma obtoženec prikliče ali pokliče, da brani obtoženca ('*Si in ius vocat, ito!*' – »če si poklican na sodišče, pojdi!«).



- Slovenski prevod latinske besede *advocatus*, v pomenu nekoga, ki obtoženca brani pred sodiščem, je odvetnik.
- Slovenski »odvetnik« poudarja drugi del, poudarja funkcijo, ki jo ta oseba opravlja, torej da – na sodišču, kjer spremlja stranko, kamor 'je klicana' – odgovarja (za stranko, torej zastopa njene interese, jo zagovarja, itd.).
- Slovenski etimološki slovar takole razlaga (Snoj 2003:400): »Odvetnik, odvetnica...; izhodiščno je izpeljano iz *odgovoriti* (*odvetiti*), kar je sestavljeno iz praslovanskega 'od' in 'vetiti' ('govoriti'). Odvetnik torej prvotno pomeni 'kdor odgovarja (namesto stranke)'.



- Morda je se v pravnem jeziku poleg besede odvetnik začelo uporabljati zagovornik, ker ta beseda pomeni širši spekter dejanj in bolj odgovarja izvirnemu pomenu, saj v sporih pred sodiščem ni dovolj zgolj odgovarjati na obtožbe, temveč je potrebno tudi zagovarjati stranko, njene interese, pravice ipd.
- Za našo diskusijo je pomembno opozoriti, da kljub temu, da se beseda zagovornik uporablja v pravu sinonimno z izrazom odvetnik, ko gre za vlogo ali funkcijo v sporih oziroma razpravah, pa to ni sinonim za poklic.
- Zagovornik ni nujno odvetnik, četudi je odvetnik vedno tudi zagovornik.



- V angleščini izraz *advocate* ni rezerviran za poklic odvetnika (*solicitor, barrister, lawyer*), ima širši pomen in vključuje tudi različne vrste zagovarjanja pravic in interesov posameznikov in skupin, tudi v pomenu širše družbene akcije ali ozaveščanja javnosti o potrebnih družbenih spremembah itd.
- Če torej latinsko besedo *advocatus* v slovenščino prevajamo z odvetnik, pa angleške besede *advocate* ne moremo.
- Zato smo v začetku devetdesetih, ko smo začeli uvajati prakso zagovorništva, pri nas uporabili prav tako širši izraz – zagovornik.
- Ta izraz smo uporabljali ves ta čas in se je v praksi socialnega dela, pa tudi širše povsem uveljavil. Tudi prvi predlog zakona o duševnem zdravju je nosil naslov *Zakon o bolniškem zagovorništvu in pravicah v duševnem zdravju*.



ZAGOVORNIK IN ZAGOVORNIŠKA VLOGA

- Zagovorništvo predstavlja splošno usmeritev, ki se zavzema za zaščito temeljnih pravic in dostojanstva ljudi s težavami v duševnem zdravju v najširšem smislu.
- Zavzema se tudi za destigmatizacijo oseb s težavami v duševnem zdravju in njihovih svojcev.
- Zagovorniška vloga temelji na tradiciji borbe za družbeno emancipacijo obrobnih družbenih skupin (delavcev , žensk, etničnih in rasnih manjšin).



- Namenjena je zastopanju interesov ljudi, je odvetniška in zastopniška vloga, namenjena zagotavljanju polnopravnosti in nadomeščanja primanjkljajev tistih posameznikov, katerih moč je šibka, prezrta in neenakovredno zastopana v primerjavi z polnopravnimi člani družbe.
- Po drugi strani pa je tudi in predvsem strokovna drža, ki upošteva perspektivo možnosti in si prizadeva za krepitev družbenega položaja posameznika.



POGODBENA MOČ

- Zagovorništvo opozarja predvsem na izgubo pogodbene moči oseb s težavami v duševnem zdravju.
- Pogodbena moč je osnova državljanstva in pojma posameznika v naši družbi. Če ne moremo stopiti v pogodbene odnose, ostanemo nemočni.
- Pogodba temelji na dajanju in prejemanju.
- Brez ustreznega statusa in poslovne sposobnosti ne moremo jamčiti, da bomo pogodbo uresničili.



- Status sestavljajo naš položaj (npr. formalni status osebe z poslovno sposobnostjo, zaposlene osebe in drugi), denar, ljudje, ki za nas jamčijo in naš ugled.
- Pri pogodbah potrebujemo svojega poroka. Jamstva so lahko stvari (denar, premoženje) ali ljudje, ki jamčijo za nas (npr. služba za duševno zdravje lahko jamči za uporabnike, da bodo plačali najemnino).



- Tako je zagovornik čestokrat edina oseba, ki je vsestransko na strani uporabnika. Poskuša doseči, da se udejanji tisto, kar osebi legitimno pripada. Posreduje želje in potrebe osebju v službah duševnega zdravja kot tudi sorodnikom in vsem, ki so vpeti v življenje tega človeka.
- Povedano drugače:
 - zagovorništvo pomeni temeljno preusmerjanje moči - pomaga ljudem, ki so bili zlorabljeni in zatirani, da si pridobijo moč in vpliv nad lastnim življenjem.



ZAGOVORNIK VS. SKRBNIK

- Zagovorništva ne moremo enačiti s skrbništvom ali s podaljšano roditeljsko pravico. Slednji vlogi čestokrat 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.



- Seveda smo vsi lahko sem ter tja zagovorniki, zaupniki, zavezniki itn., tudi poznamo različne oblike »neformalnega zagovorništva«.
- Pri tem, ko nekomu odvzamemo svobodo gibanja, ki je človekova ustavna pravica, na osnovi njegove pravice do zdravljenja, pomoči in podpore, pa potrebujemo več kot samo zaveznika, ki za nas »navija«.
- Ko takšno zavezništvo v postopkih formalnih obravnav v mreži služb duševnega zdravja ne zadošča, potrebujemo profesionalen profil zagovornika, ki mu država podeli mandat za zaščito pravic in interesov ljudi, da govori za njih (ne namesto njih).
- Šele s profesionalnim mandatom se zastopnik lahko zavzema za učinkovito obravnavo posameznikov v mreži služb za duševno zdravje, in za spoštovanje njihovih ustavnih, zakonskih in drugih posebnih pravic.



VLOGE ZAGOVORNIKA

- Temeljna funkcija zagovorništva je krepitev moči v vseh vidikih.
- Pomemben teren zagovorništva so vse izključujoče, poniževalne in diskreditirajoče situacije v vsakdanjem življenju, ne glede na to kje se odvijajo.
- Zagovornik je tako pomemben tudi v svoji vlogi posrednika pri nesporazumih v interakcijah, dedramatizatorja in blažilca v kritičnih situacijah, pomaga jasneje artikulirati pričakovanja in s tem večja pogodbeno moč človeka v duševni stiski.



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 zagovarjati 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



KAJ SO POZITIVNI UČINKI ZAGOVORNIŠTVA V USTANOVAH, KJER DELUJE ZAGOVORNIK

- Izboljšana komunikacija in odnosi med zaposlenimi in uporabniki;
- Službe lahko izboljšajo storitve, ker imajo na ta način več povratnih informacij od uporabnikov;
- Boljše vzdušje in morala na oddelkih, kjer imajo uporabniki boljši občutek varnosti in izražajo večje zadovoljstvo;
- Uporabniki bolje razumejo realne probleme in omejitve, ki jih zaposleni v ustanovah doživljajo;



KAJ PRIDOBI UPORABNIK

Razen praktičnih učinkov, zastopana oseba lahko:

- Doživi kako je, če “imaš glas”, se te sliši
- Se počuti bolj spoštovana in cenjena, kjer se njeno mnenje upošteva in je zares slišano;
- Pridobi na kredibilnosti in samozaupanju, ker se jo jemlje resno;
- Izkusi – morda prvič – kako je, če je nekdo povsem na njeni strani;
- Dobi izkušnjo zaupnega in enakopravnega odnosa;
- So manj prestrašene pred ustanovo in postopki, s katerimi se srečujejo.
- Občutek večjega nadzora nad življenjem.



NALOGE ZAGOVORNIKOV:

- Poslušanje zastopanca 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 zastopanega človeka kot osebo in ne kot bolezen, diagnozo; kot posameznika s potrebami, željami, sanjami...
- Podpora zastopanim 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 samozagovornišтво 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 prepoznava 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.).
- Uporabljammo 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 zastopnika je podpreti uporabnike pri pritožbah, ko niso zadovoljni z obravnavo, zdravljenjem, odnosom do njih ...
- Osebu 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

