

**POSITIVE RESPONSE**  
TRAINING AND CONSULTANCY

# FILOZÓFIA ÉS AZ ÉRTÉKEK ALAPJA

**MARK HILLEY**



**SZÉCHENYI 2020**



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

- **Mosdók**
- **Vészkijáratok és gyülekezési pont**
- **Szünetek**
- **Telefonhasználat**
- **Alapszabályok**
  - **Tisztelet**
  - **Hallgasd meg a másikat**
  - **Fejezd ki a véleményed (a megfelelő formában). A hangsúly inkább a szakmai kompetencián van, mint a politikai korrektségen.**
  - **Bizalmas információk (és ezek határai)**



# Tanulási célok

- A gondozói/segítői munkához szükséges értékek felismerése és megértése
- Ezekre az értékekre vonatkozó jogszabályok és intézményen belüli szabályzatok megismerése
- Az értékek elsajátításának, változásának és a döntéshozatalunkra gyakorolt hatásának felismerése



# Tanulási célok

- A munkahelyi nyelvhasználat jelentőségének értékelése és a munkára gyakorolt lehetséges hatásának felismerése
- A kliensek (szolgáltatást igénybe vevő személyek) jogainak feltérképezése és ezen jogok támogatásának módja
- A szakmai (professzionális) értékek be nem tartásával járó veszélyek azonosítása és felismerése
- Tapasztalatszerzés a nem megfelelő értékekkel kapcsolatos problémák kezelése terén



# Jégtörő gyakorlat

## Szeretem / Nem szeretem

Dolgozzatok párokban, 6 percetek van arra, hogy interjút készítsetek a párotokkal (3-3 percben) az alábbi pontok alapján, minél több kérdésre válaszolva.

Az interjú után bemutatom a csoportnak a párodat a válaszai alapján.





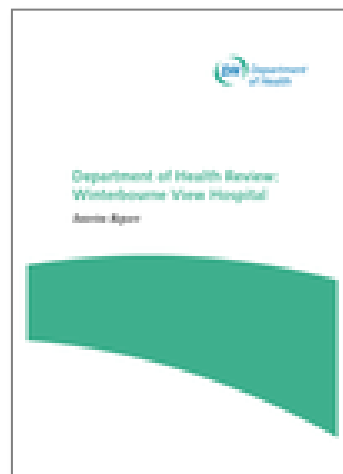
Európai Unió

# A gondozás átalakítása: Országos válasz az Egészségügyi Minisztérium által végzett Winterbourne View Kórház kivizsgálásról: Záróbeszámoló

‘The CQC inspections revealed widespread uncertainty on the use of restraint, with some providers over-reliant on physical restraint rather than *positive behaviour support* and managing the environment to remove or contain the triggers which could cause someone to behave in a way which could be seen as challenging. In Winterbourne View, bullying, punishment and humiliation were disguised as restraint.’ (para 7.28)

‘With external partners, the Department of Health will publish by the end of 2013 guidance on best practice on *positive behaviour support* so that physical restraint is only ever used as a last resort where the safety of individuals would otherwise be at risk and never to punish or humiliate.’ (p.44)

‘Providers should have... a whole organisation approach to *Positive Behaviour Support* training....recruit for values and ensure that staff have training for skills - mandatory training which can include training on **Value Bases** when working with people with learning disabilities, *positive behaviour support*....etc.’ (p.54)



Európai Unió

# A tökéletes szociális gondozó

Dolgozzatok kis csoportokban

Soroljátok fel pontokba szedve azokat a jellemvonásokat, tulajdonságokat, amelyeket az ideális szociális gondozó munkaköri leírásába beleírnátok

Írjátok ezekből tízet és a rangsoroljátok őket fontosságuk szerint

Válogassátok szét őket, melyek a „kemény” (mérhető) és „puha” (nem mérhető) jellemzők/tulajdonságok?



Európai Unió



# A tökéletes szociális gondozó tulajdonságai

Puha jellemzők /Nem érzékelhetőek

Hogyan mérjük ezeket?

Mennyire nehéz vezetőként a puha jellemzőkről ezekről visszajelzést adni?

Mik a veszélyek?



# Értékek a gondozói munkában

*Értékek* alatt azokat az eszméket értjük, amelyek befolyásolják azt, ahogyan dolgozunk, és az elképzeléseinket arról, hogy hogyan kellene „gondoznunk” vagy „támogatunk” másokat.

A következő értékekről szoktuk azt gondolni, hogy ezek a jó gondozási gyakorlat alapjai...



Európai Unió

# Értékek

- ✓ Egyéniség és identitás
- ✓ Magánélet
- ✓ Önállóság, függetlenség
- ✓ Tisztelet
- ✓ Jogok
- ✓ Választás
- ✓ Méltóság
- ✓ Partneri viszony



# Csoportmunka

Soroljatok fel példákat arra, hogy hogyan tudják a gondozók bevezetni/elősegíteni és szemléltetni ezeket az értékeket munkájuk során?

Azonosítsátok a felmerülő nehézségeket!



# Értékek

A Gondozásról szóló Törvény, 2000.  
(The Care Standards Act 2000)



Európai Unió

# Értékek

További jelentős állami jogszabályok és útmutatók:

Alapvető Minőségi és Biztonsági Előírások (Essential Standards of Quality & Safety)

Az emberek értékelése 2001 (Valuing People 2001)

Az emberek értékelése most (Valuing People Now 2009)

Minden Gyermekek Számít (Every Child Matters)



# Honnan származnak az értékeink és eszméink? És mi az ami befolyásolja vagy megváltoztatja ezeket?

Család

Vallás

Oktatás

Kultúra

Média

Nemzetiség

Munka

Nem

Továbbtanulás

Társadalmi osztály/Vagyon

Szegénység

Törvények/Politika

Társak/Barátok

Életpaszttal pl. börtönbüntetés

Társas tevékenység/hobbi



Európai Unió

# Értékek, Attitűdök és Hiedelmek

- A jéghegy modell (Gary Weaver)



# A kultúra jéghegy analógiája

Viselkedés

Feltételezés

Értékek és  
gondolati sémák

Viselkedés

Feltételezés

Értékek és  
gondolati sémák



# A jéghegy modell

- Mivel foglalkozik ez a tréning és miért? A felszín alatti vagy a felszín feletti dolgokkal?
- Mit a legnehezebb megváltoztatni az emberekben? A jéghegy felszíne alatti vagy a felszíne feletti dolgokat?
- Meg szoktak változni az emberek értékei? Meg tudnak változni?
- Nézd meg a videót és gondold át, hogy változtunk-e és ha igen, hogyan/miben?





**SZERESD  
FELEBARÁTODAT**



Európai Unió

# Hőlégballon gyakorlat

**Nézd meg a handout-ot**



Európai Unió

Az erkölcsi erények nem természetünkönél fogva vannak meg bennünk, hanem cselekvés/szokás útján sajátítjuk el: úgy leszünk igazságosak, hogy igazságos tetteket hajtunk végre, bátorra úgy leszünk, hogy bátor tetteket hajtunk végre. Aki igazságtalan tetteket hajt végre, az igazságtalanná fog válni.

*(Arisztotelész-i erkölcsi/etikai erények szabadfordítása; forrás: Wikipédia)*

„We do not act rightly because we have virtue or excellence, but we rather have those because we have acted rightly.”

*Aristotle*



Európai Unió

“A hiedelmeidből lesznek a gondolataid,  
a gondolataidból a szavaid,  
a szavaidból a tetteid,  
a tetteidből a szokásaid,  
a szokásaidból az értékrended,  
az értékrendedből a sorsod.”

Ghandi



Két madarat ölni egy kővel.

(angol szólás, magyar nyelvben: Két legyet üt egy csapásra.)



# Nyelv és koncepció

*„Gondozás”. Mit jelent számodra ez a fogalom?*

*Milyen kapcsolat létezik a gondozó/támogató szakember és a gondozott/támogatott személy között?*

*Milyen erővel, hatalommal bír a kapcsolatban a támogató szakember?*

*Milyen erővel, hatalommal bír az érintett (szolgáltatást igénybe vevő) személy?*





# Kommunikáció

Nyelv a munkahelyen

*Ha nem írnád le, akkor ne mondd ki.*

Nyelv a munkahelyen kívül



# Szakmai profil

A közösségi hálón történő kommunikáció

*Ha gondoskodási kötelezettségünk van a veszélyeztetett/sérülékeny személyek felé, van-e bármilyen felelősségünk a munkán kívüli tetteinkért, szavainkért?*

*A profilod és a tartalmak amiket megosztasz, legyenek összhangban azzal a szakmai képpel, amit a kliensek és kollégák felé mutatsz.*

# Bizalmas információk kezelése

A Caldicott Elvek (Caldicott Principles, NHS), melyek alkalmazhatók a szociális ellátásban is

Principles	Explanation
<b>Purpose of the information</b>	This principle asks why the information exists & suggests that each piece of information should have a clear purpose
<b>Use of identifiable information</b>	There should be justifiable reasons why named information is used
<b>Reduction of identifiable information</b>	The less information available the easier it is to manage confidentiality. These principles suggest that organisations reduce the amount of named information that they produce
<b>Accessibility to information</b>	Within an organisation there should be a rationale for why each person has access to information. Some information should be kept locked away with limited access. This includes information held electronically.
<b>Responsibilities</b>	Each individual should be aware of their responsibilities with information and the need to keep information confidential. There should be identified people to monitor issues of confidentiality within an organisation.
<b>Compliance with legislation</b>	All care organisations are required to adhere to not only care legislation & policies such as the National Minimum Standards but also the Data Protection Act 1998

# Az attribúciós-elmélet

Ismerős valakinek? Elmagyaráznád?

Miért és mennyire jelentős az elmélet az alapértékek tekintetében?



Európai Unió

# Előítélet és diszkrimináció

Mi az előítélet?

Mi a diszkrimináció?



Európai Unió

# Definíciók

- Előítélet és diszkrimináció
- Két csoportban beszéljétek meg, határozzátok meg a fogalmakat!
- *Előítélet: Egy másik személyre vagy csoportra vonatkozó értékítélet, amely minimális tényeken vagy a tények hiányán alapul. Az előítélet a tőlünk valamilyen módon különbözőnek vélt emberekről alkotott negatív feltételezés.*
- *Diszkrimináció: Az előítélet működésben. Akkor beszélhetünk erről, ha valakit hátrányos bánásmódban részesítünk másokhoz képest/másokkal szemben.*



# Az előítélet eredete

- **Hatalom**
- **Tudatlanság/figyelmen kívül hagyás**
- **Nevelés/neveltetés**
- **Sebezhetőség/Sérülékenység**
- **Másoknak megfelelni vágyás, konformizmus**
- **Egyéb?**



Ref::Clements. P & Spinks. T. The Equal Opportunities Handbook. Kogan Page: London (2000)



Európai Unió

# A sztereotípiák meghatározása

- **“Kis képek, amelyeket a fejünkben hordozunk.”  
(Walter Lippman, 1922)**
- **„ Széles körben elterjedt hiedelmek társadalmi csoportok jellemzőiről. A csoportoknak bizonyos magatartásokat és viselkedéseket tulajdonítanak. A sztereotípiák általánosítások.”**
- **(Haralambos & Langley 2003)**





# Az Egyenlőségről szóló Törvény 2000 (Equality Act 2010)

- Október 1-től az összes létező törvény és jogszabály az Equality Act ernyője alá tartozik.
- „Védett tulajdonságok” a törvény alapján a következők:
  - Kor
  - Fogyatékoság
  - Nem megváltoztatása
  - Házasság és élettársi kapcsolat
  - Terhesség és anyaság
  - Faj
  - Vallás és hit (vagy ezek hiánya)
  - Nem
  - Szexuális irányultság



# Jogok

## **Negatív jogok:**

Annak szabadsága, hogy korlátozás nélkül cselekedjünk

## **Pozitív jogok:**

Annak a joga, hogy valami jár nekünk

Hogyan érvényesítjük ezeket a jogokat?



Európai Unió

# Jogok

Honnan tudod, mik a jogaid? És mik a kliensek jogai?

Az Értelmi Képességről szóló Törvény (Mental Capacity Act, Egyesült Királyság)

Szabadságmegvonásról szóló Törvény (Deprivation of Liberty Act, Egyesült Királyság)

Emberi Jogok Törvénye (Human Rights Act)



# Allport-féle skála (1954)

A második világháború után dolgozta ki Allport, hogy megmutassa, hogy az intolerancia miként vezethet a halálhoz, megsemmisítéshez. A skála az előítélet kialakulását és növekedését ábrázolja:

- Szidalmazás, szóbeli bántalmazás: csúfolás, kigúnyolás
- Elkerülés: marginalizálás, kirekesztés, kizárás
- Megkülönböztetés: akadályok állítása, a különbségek formálissá tétele
- Fizikai bántalmazás
- Megsemmisítés



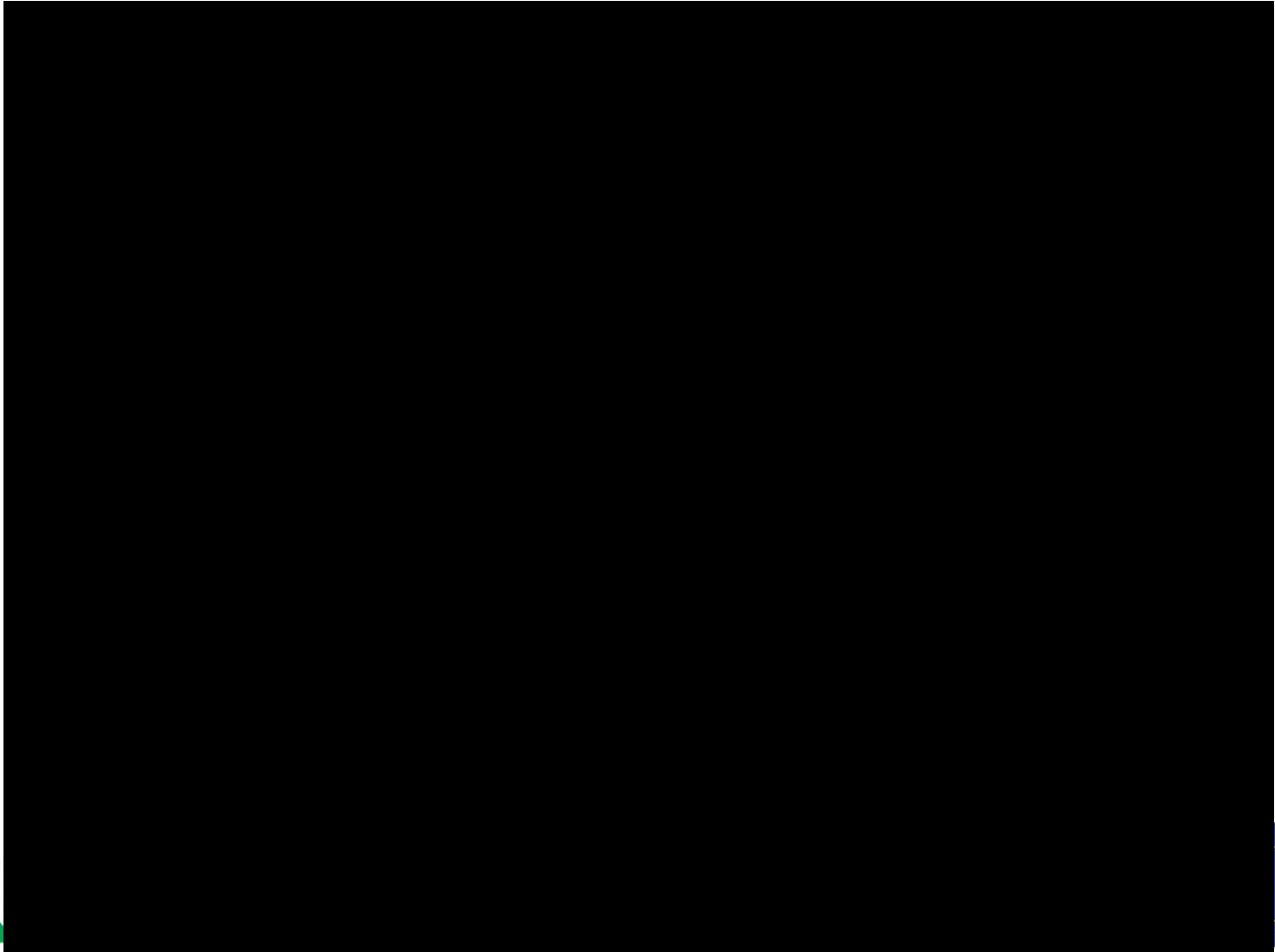
„ „A rossz győzelméhez nem kell más, csak az,  
hogy a jók ne tegyenek semmit.”

*Edmund Burke*



# Winterbourne View Videó

(Winterbourne View Kórház)



# A szakmaiság

Mi szükséges a szakmaisághoz, a „professzionálitáshoz” ?



# Szakmaiság

A „szakmaiság” lényege, hogy a munkáról, foglalkozásról szól és nem a magánéletről, személyes ügyekről.

„A szakemberek” felé elvárás, hogy egy bizonyos szintű hozzáértést mutassanak a munkájukhoz, szakmájukhoz.

Ezt az alábbiak jellemzik:





# Szakmaiság

Megfelelő ismeretekkel rendelkeznek a munkájukhoz tartozó különböző feladatok elvégzéséhez: „Tudják mit csinálnak”.

A specifikus képességek szükségesek a különféle feladatok megfelelő szintű ellátására, és általánosabb készségek szükségesek a kommunikáció, prezentáció, csapatmunka stb. területein.



# Szakmaiság

Bizonyos magatartások és értékek szükségesek maga a munka, a szolgáltatásnyújtó, a kliensek és családjaik iránt pl. gondoskodó magatartás, tisztelet, mások véleménye felé való nyitottság – mindemellett szükséges a bizalmas információk kezelésének megértése, a megbízhatóság és felelősségre vonhatóság is

Egy idő múlva a tapasztalatok összegyűjtése is szükséges a magabiztos munkavégzéshez.



Európai Unió

# Szakmaiság

És végül....

Személyes tulajdonságok, mint például a türelem, érzékenység, kezdeményezés, a becsületesség, udvariasság, barátságosság, empátia, a megbízhatóság és a humorérzék.



Európai Unió

## Hogyan szólítod meg a klienst?

Zöld

Narancs

Piros

Keresztnéven

Kedveskedő stílusban: pl. Drágám, Kedvesem,  
Hőszám, Szépségem, Szegénykém ....

A gondozók által kitalált becézésen

Barátként

Lekezelő, kigúnyoló kifejezésekkel: pl. „Dinka”,  
„Husi”, vagy szarkasztikusan: „Okoska”

# Beszélsz-e neki, beszélgetsz-e vele ezekről:

Zöld

Sárga

Piros

Időjárás, TV műsorok.

Kliens családja

Gondozó családja

Kliens társasági élete

Gondozó társasági élete

Gondozó magánélete, párkapcsolata

Személyes politikai, vallási nézetek

# Kliens interakciók

Az Otthoni (lakóotthoni) Gondozásra vonatkozó Nemzeti Minimum Minőségi Előírások (The National Minimum Standard) kimondják, hogy „A klienseket (a szolgáltatást igénybe vevő személyeket) az általuk választott néven kell szólítani minden esetben.” (Egészségügyi Minisztérium, Egyesült Királyság [2000] 16. o.)



Európai Unió

# Intézményi belső szabályzat az (alap)értékről?



# Eset leírások

Nézzétek meg a handout-okat



Európai Unió



# Top 10 ötlet

## (Alap)értékekhez kapcsolódó kérdésekben

Ne felejtse el, hogy nem a személyes, hanem a szakmai értékeidről van szó!

Ne várj túl sokáig az értékekkel kapcsolatos aggályaid megbeszélésével!

Válaszd meg a megfelelő pillanatot és négy szemközt beszélj meg az adott személlyel!

Te magad is tanúsíts szakmai fegyelmet!



# Top 10 ötlet

Használj kifejezéseket mint például „Épp láttam, ahogy ...” és „El tudnád magyarázni, hogy miért tetted/mondtad ezt ...?”

Magyarázd el, hogy úgy gondolod, hogy a viselkedés nem „szakmai” és megszegi az intézményen belüli (alap)értékek szabályzatot.

Légy egyértelmű és pontos azzal kapcsolatban, hogy mi történt, mi hangzott el, mit tapasztaltál és készítsd írásos feljegyzést!



# Top 10 ötlet

Mondj példát arra vonatkozóan, hogy milyen más megoldást lehetett volna alkalmazni!

Vezetői visszajelzések során kövesd nyomon a említett értékek pozitív és negatív szempontjait – hivatkozz a szabályzatra!

Team meetingeken hozz fel helyzeteket, példákat (személytelenül) és mondd el, hogy hogyan lehet ezeket megoldani!



# Kérdések?

Írjátok le a további kérdéseiteket, aggályaitokat a post-it-ekre és dobjátok őket a kosárba!



Európai Unió

# Alapértékek Megállapodás

Nyilatkozom, hogy

- 1, Munkám során törekedni fogok az anti-diszkriminációs gyakorlat bevezetésére és támogatására.
- 2) Személyes előítéleteim nem fogják befolyásolni a szakmai magatartásomat.
- 3) Szakmai és magánéleti magatartásom nem fogja veszélybe sodorni a becsületemet.
- 4) Mindent meg fogok tenni annak érdekében, hogy a kliensek, kollégák és a szolgáltatás ügyeit bizalmasan kezeljem.
- 5) Törekedni fogok, hogy támogassam az általam segített emberek jogait és választásait.



Európai Unió

# Alapértékek Megállapodás

- 6) Elismerem, elfogadom és tiszteletben tartom a kliensek személyes véleményét és identitását.
- 7) Mindig törekedni fogok a „szakmai” nyelv használatára - beleértve a közösségi médián történő kommunikációt -, amellyel elkerülhetőek a felesleges sértések.
- 8) Folyamatosan keresni fogom a módot arra, hogy a klienseket a hatékony kommunikáció segítségével támogassam.
- 9) A szervezet értékeiért ki fogok állni.
- 10) Etikusan, a szociális szakma etikai kódexe alapján fogok a dolgozni és etikátlan vagy rossz gyakorlat esetén megfelelően eljárni.



# KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!



[www.positive-response.co.uk](http://www.positive-response.co.uk)

Kérjük látogassanak el a Nyolc Pont Projekt Facebook oldalára:  
[www.facebook.com/8Pont](http://www.facebook.com/8Pont)

és

2015. november 1-től új honlapunkra:  
[autizmusiroda.hu](http://autizmusiroda.hu)



**SZÉCHENYI** 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**