



Domov
Rodina
Aktivita
Komunikace

Občanské sdružení D.R.A.K.
Oblačná 450/1
460 05 Liberec 5
IČO 266 36 328

Ochrana práv osob

K nežádoucí manipulaci může docházet zejména v komunikaci s uživateli, kteří mají určité omezení intelektových schopností. Pracovník by měl být schopen **komunikovat s uživateli**, tak, aby mohl dokázat **rozpoznat signály**, kterými uživatel naznačuje svoje pocity. To je důležité hlavně tam, kde dochází nebo může docházet k **problémovému či zvláštnímu chování uživatele sociální služby** nebo tam, kde jsou **komunikační schopnosti uživatele omezeny**. Pracovník **musí na takové situace být připraven**, schopen situaci správně vyhodnotit a pochopit co se uživatel snaží sdělit, rozlišit spokojenost uživatele od jeho nespokojenosti.

Příklady nevhodného (manipulativního) chování pracovníků:

1. **podvádění** – oklamání uživatele, pracovník uživateli něco slíbí, za účelem přimět uživatele k něčemu a slib nedodrží. Zdánlivý úspěch v takové situaci je jen krátkodobý.
2. **zneschopňování** – pracovník provede všechny úkony za uživatele s tím, že by je uživatel nezvládl nebo by mu to trvalo nepřiměřeně dlouho. Uživatel potom může skutečně nabýt dojmu, že nic nezvládne, může se cítit zbytečný, závislý apod.(telefonuje za uživatele, vyřizuje to, co by uživatel zvládl sám)
3. **infantilizace** – chování pracovníka vyjadřující postoj, že uživatel je jako malé dítě. Může vést ke ztrátě soběstačnosti, ztrátě zájmu o jakoukoliv činnost, zvláště pak, pokud má pracovník sklony za uživatele i rozhodovat.
4. **zastařování** – úmyslné vyvolání pocitu strachu za účelem přimět uživatele k něčemu nebo ho od něčeho odradit
5. **nálepkování** – označování uživatele diagnózou nebo charakteristickým rysem, což vede ke stereotypnímu chování ze strany pracovníka.
6. **nerespektování osobnosti uživatele** – spěch, podávání informací v rychlém sledu, bez ohledu na rozumové schopnosti uživatele apod.
7. **negace** – neuznání a znevažování všeho, co uživatel říká, dělá, nepřiměřené reakce na uživatelské vyjádření pocitů, odmítání uživatele a komunikace s ním
8. **ignorování** – chování a jednání v přítomnosti uživatele jako by přítomen nebyl
9. **vnučování** – pracovník dělá to, co se jeví jemu jako vhodné, nerespektování práva uživatele na svobodné rozhodování
10. **vyrušování** – pracovník nedá prostor uživateli pro komunikaci nebo seberealizaci, jeho hovor nebo činnost neustále přerušuje
11. **vysmívání se** – pracovník považuje zvláštní postoj nebo chování, vzhled, řeč apod. za zdroj pobavení
12. **ponižování** – pracovník zveličuje a zviditelňuje to, co uživatel sám nezvládne a snižuje tím uživatelské sebevědomí a sebehodnocení.



*Domov
Rodina
Aktivita
Komunikace*

*Občanské sdružení D.R.A.K.
Oblačná 450/1
460 05 Liberec 5
IČO 266 36 328*

Předcházení manipulativnímu chování ze strany pracovníka:

1. **Pracovník neslibuje** uživateli služeb nic, **co nemůže** později z jakýchkoliv důvodů **splnit**.
2. Pracovník poskytuje uživateli podporu, **pomáhá jen tehdy, když o to uživatel požádal**. Nevnučuje zbytečně svou pomoc tam, kde to není nezbytně nutné. Musí mít na paměti, že uživatele podporujeme a je schopen některé vykonat úkony sám, i když mu to může trvat déle (telefonický hovor, obstarání si informací....)
3. **Pracovník jedná s uživatelem jako s rovnocenným partnerem**. Skutečnost, že je uživatel mírně dezorientovaný nebo zdravotně postižený ještě neznamena, že s ním nelze hovořit normálně. Řeč je třeba jen přizpůsobit tak, aby uživatel služby rozuměl. Např. používat jednoduché věty, přesvědčit se, že uživatel úkol pochopil apod.
4. **Pracovník se snaží najít pozitivní motivaci**. Uživateli nevyhrožuje ani ho jinak nezastrašuje.
5. **Pracovník** neužívá k pojmenování uživatele diagnózu, či přezdívku. Mluví-li o uživateli, **užívá označení pan/paní a jeho jméno**.
6. **Pracovník nedává uživateli najevo, že není jeho jediným klientem**. Pokud spěchá, dohodne se s uživatelem hned na počátku rozhovoru, kolik času mu může věnovat.
7. Pracovník vždy **ocení snahu uživatele**. I když výsledek nemusí být vždy stoprocentní, pracovník nedává najevo zklamání s uživatelova výkonu.
8. **Pracovník má stále na mysli psychickou pohodu uživatele**. S uživatelem se snaží komunikovat, ačkoliv uživatel není třeba schopen verbálního projevu. Snaží se najít takové metody komunikace, aby uživateli porozuměl. Pracovník uživateli vždy **sděluje, co bude právě dělat**.
9. **Pracovník respektuje individuální zvyklosti uživatele**, nejsou-li v rozporu s vnitřními pravidly organizace.
10. **Pracovník má na paměti, že uživatel nemůže ovlivnit skutečnost, že něčeho není schopen** nebo mu to trvá dlouho apod. Pracovník **respektuje individuální možnosti uživatele**.