

FOGYATÉKOSSÁG ÉS BÁNTALMAZÁS – Abúzus megelőzése, felismerése és kezelése

Tanácsok, jó gyakorlatok gyűjteménye

Partneri, egyenrangú viszony

A Down Alapítvány kiemelt fontosságúnak tartja, hogy ügyfeleit egyenrangú partnerként kezelje. Általában ez a partneri viszony jelenti a gyakorlatba ágyazott fejlesztés alapját, fontos eleme, hogy a fejlesztések, az életvitelben való segítség az ügyféllel egyeztetve, közös döntések mentén valósulnak meg. Ez az ügyfél számára támpontot jelent az egészséges, felnőtt én-határok kialakításában. A partneri szemlélet alkalmazásával csökkenthetők a segítők által elkövetett, akár akaratlan visszaélések, az önálló életvitelben és az önrendelkezésben való indokolatlan akadályozás. Például: saját ízlésnek megfelelő étkezés támogatása, az önellátás lehető legmagasabb szintre való fejlesztése, érdeklődési körnek megfelelő tevékenységek biztosítása.

Mentorálási rendszer

Az Alapítvány ún. mentorálási rendszert tart fenn, minden lakhatási szolgáltatást igénybevevő ügyfélnek van egy mentora, akivel kölcsönösen választják egymást. Az ügyfél és a mentor között szorosabb a kapcsolat a többi segítőtől, a mentor szorosan követi mentoráltja hogylétét, rendszeresen beszélgetnek, külön szabadidős programokra mennek. A mentor és mentoráltja között bizalom van, az ügyfél bármilyen nehézséggel fordulhat a mentorához. Ez a bizalmi kapcsolat a bántalmazás megelőzésében és felismerésében kulcsszerepet játszik. Például: az ügyfél elmeséli, ha valamilyen sérelem érte a munkahelyén, elmondja, ha gyanús személy kereste meg az interneten stb.

Ügyfél viselkedésének az alapos ismerete

A bántalmazás jelei közé tartozhatnak különböző érzelmi és viselkedéses jegyek, mint például gyakori sírás, alvásproblémák, inkontinencia, bizonyos emberektől való félelem, hangulatváltozások stb. A bántalmazást követő érzelmi és viselkedéses jelek helyes felismeréséhez elengedhetetlen az ügyfél viselkedésszervezésének, pszichés állapotának és egészségi állapotának ismerete. Értelmi fogyatékos személyeknél nagyobb arányban fordulhatnak elő ezek a viselkedéses jegyek általában, akár más okból is, a probléma azonosításában kulcsfontosságú, hogy a viselkedésváltozás markáns, jól elkülönülő legyen. Például: ha egy ügyfél általában véve félnék, visszahúzódó, nem jelzésértékű, ha fél az idegen emberektől. Ha egy ügyfélnek egy új gyógyszer miatt alvásproblémái vannak, nem szabad összekeverni más okkal. Viszont ha egy kiegyensúlyozott, derűs ügyfél egyik napról a másikra alvásproblémákkal küzd, inkontinens, gyakran sír, és ennek nincs ismert egyéb oka, mindenképp ki kell vizsgálni az esetet.

Ügyfél szociális hálójának ismerete, különböző szerepek tisztázása

A bántalmazás mind személyes, mind online térben való megelőzésében segít, ha ismerjük az ügyfél szociális hálóját. Milyen családtagokkal tartja a kapcsolatot, kik a barátai, milyen közösségekbe jár? stb. Ennek ismerete segít annak felismerésében, ha például egy idegen személy akar az ügyfél bizalmába férkőzni ártó szándékkal. Fontos továbbá az ügyféllel tisztázni, hogy különböző emberek milyen szerepet töltenek be az életében, ki mennyire áll közel hozzá, kivel milyen viselkedés elfogadható (szociális körök). Például a barátai megölelhetik, de egy idegen járókelő nem, a szerelme megcsókolhatja, de az unokatestvére nem, stb. Ezek tisztázása segít az ügyfélnek abban, hogy felismerje, ha valaki nem elfogadható módon közeledik felé.

Online tér megismerése

A bántalmazás megelőzésének és felismerésének szempontjából fontos lépés, ha a segítők és a családtagok jártasak az internet, különböző online platformok használatában, különösen azokban, amelyeket az ügyfelek is használnak. A különböző weboldalak, szociális média felületek feltérképezésével fel tudjuk mérni a kockázatokat, segít kijelölni, hogy milyen veszélyekre kell felhívni az ügyfél figyelmét. Fontos, hogy az újdonságokat, számunkra ismeretlen lehetőségeket semmiképpen ne tiltsuk meg! Alapos feltérképezést követően az ügyfelet készítjük fel a biztonságos használat szempontjaira. Például: Facebookon ismerősöket vissza lehet jelölni, de idegeneket nem, Instagramra biztonságos fotókat fel lehet tölteni, de például hiányos öltözetű fotókat nem. Bátorítsuk az ügyfelet, hogy kérdezzen, ha valamiben bizonytalan.

Segítő beszélgetések

A segítő beszélgetés során a hallgató a beszélő érzelmeinek, az általa elmondottak visszatükrözésével, tisztázó kérdések feltevésével, értékítéletmentesen a beszélőre fókuszál. Három alappillére az elfogadás, az empátia és a visszatükrözés. Ez a módszer segít abban, hogy a beszélő bizalommal megoszthassa gondolatait, és érezze, hogy az érzései validak, ami vele történt, az számít. Különösen fontos ennek a módszernek az alkalmazása, ha egy ügyfél egy számára súlyos problémáról, esetleg egy őt ért bántalmazásról szeretne beszélni. Az Alapítvány célkitűzései közé tartozik, hogy hosszú távon minél több munkatárs tudja alkalmazni ezt a technikát, hiszen előfordulhat, hogy egy ügyfél adott helyzetben nem a mentorának vagy a személyi segítőjének jelez, hanem akár a foglalkoztatónak vagy a sportfelelősnek.

Szakemberek közötti együttműködés

Mivel előfordulhat, hogy egy ügyfél nem a mentorának vagy az illetékes szakembernek jelez az őt ért bántalmazásról, fontos, hogy a különböző munkakörökben dolgozó szakemberek együttműködjenek, rendszeresen kommunikáljanak egymással. Ennek érdekében fontos a szervezet működéséhez illeszkedő, jól körülhatárolt, a szakmai munkát elősegítő kommunikációs csatornákat kialakítani. Egy telephelyen belül definiálni kell a jelzési láncot

(pl. ki kit értesít), illetve telephelyen belül és telephelyek között esetszegbeszéléséket biztosítani (pl. foglalkoztatói megbeszélés, szakmai team). Az illetékes szakemberek feladata, hogy átadják a szükséges információkat különböző témákban (pl. bántalmazás jelei), a többi munkatárs feladata pedig, hogy a megszerzett információk birtokában felismerjék, hogy milyen esetet melyik csatornán kell jelezni.

Foglalkozások és információs anyagok

Az Alapítvány törekszik arra, hogy minél szélesebb körben információt szolgáltasson a bántalmazás kockázatáról, felismeréséről és annak lehetséges kezeléséről. Ennek érdekében foglalkozásokat, beszélgetéseket biztosított mind az ügyfelek, mind a segítő szakemberek, mind a fogyatékos személyek családtagjai részére. Továbbá szakemberek részére segédanyagot, illetve az ügyfelek részére könnyen érthető anyagot állítottak össze, hogy a tudnivalók eljussanak azokhoz is, akik a foglalkozásokon nem vettek részt.