

Žodžiai yra svarbūs

psichosocialinė negalia

Apie psichikos sveikatą kalbame vis drąsiau. Draugams tampa įprasta dalintis, kaip sekasi psichoterapijoje, socialiniai tinklai mirga asmeniniais pasakojimais, kaip įvairūs psichikos sveikatos sunkumai patiriami gyvenime. Daug kas asmeninius sunkumus aptaria su dirbtiniu intelektu. Atrodo, psichikos sveikatos stigma sumažėjo. Ar tikrai? O gal tik kai kurios klinikinės psichiatrinės diagnozės tapo mažiau gąsdinančios nei kitos? Ar psichosocialinę negalią turintiems asmenims bendruomenės ir paslaugos yra prieinamos lygiai su kitais?

Šiuo leidiniu kviečiame vartoti pagarbią kalbą ir formuoti kultūrą, kuri stiprina tarpusavio ryšį bei atsigavimą visais psichikos sveikatos sunkumų, sutrikimų ar negalios atvejais.

Leidinys skirtas kiekvienam iš mūsų, o ypač socialinių paslaugų specialistams, kurių paslaugomis naudojasi ir žmonės su psichosocialine negalia.

Ką rasite leidinyje?

1. **Kaip suprasti psichosocialinę negalią?**
2. **Etiketės kuria atstumą. Kuo jas pakeisti?**
3. **Į atsigavimą – per stiprybes**
4. **Ar tikrai galiu suteikti vilties?**
5. **O jeigu žmogus patiria distresą?**
6. **Kaip atliepti traumines patirtis?**
7. **Nuo „paslaugos gavėjo“ prie sprendimus priimančio žmogaus**
8. **Gyvenimas bendruomenėje**
9. **Keičiame organizacijos kalbą!**
10. **Kiti leidiniai šia tema**

1.

Kaip suprasti psichosocialinę negalią?

Visi žmonės patiria psichikos sveikatos sunkumų. Jie gali būti labai įvairūs – nuo gedulo ar prislėgtumo, pasitikėjimo savimi stokos iki distreso ar psichozės būsenų.



Dalies žmonių sunkumai užsitęsia ilgiau ar labiau paveikia kasdienybę. Jei taip nutinka, patiriami sunkumai gali būti vadinami psichikos sveikatos sutrikimais ir siejami su psichiatrinėmis diagnozėmis, pavyzdžiui, depresija, nerimo ar valgymo sutrikimais, priklausomybe, schizofrenija.

Žmonės, per gyvenimą patyrę psichikos sveikatos sutrikimų, gali patirti ir negalią. Tačiau **negalia priklauso ne vien nuo sutrikimo, bet ir nuo kitų aplinkybių – aplinkos kliūčių.** Kliūtys gali būti fizinės, informacinės ar kliūtys kylančios dėl kitų požiūrio.

Kitaip tariant, negalia patiriama, kai žmonės, turintys psichikos sveikatos sutrikimų, susiduria su aplinkos kliūtimis, kurios neleidžia jiems visavertiškai gyventi ir pasinaudoti savo teisėmis. Tai ir lemia psichosocialinę negalią.

- I pavyzdys. Žmogus, patyręs psichikos sveikatos sutrikimų, sulaukia daug palaikymo iš aplinkos, įvairiapusės specialistų pagalbos, o darbovietė jam leidžia atskleisti gebėjimus ir atsižvelgia į ribotumus (pavyzdžiui, pritaiko sąlygas atsižvelgiant, kiek laiko žmogus gali dirbti be pertraukos, ir kt.). Tikėtina, kad tokiu atveju žmogus negalios nepatirs.

- II pavyzdys. Žmogus, patyręs identiškų psichikos sveikatos sutrikimų, jaučiasi aplinkos nurašytas, gauna tik fragmentišką ir ribotą specialistų pagalbą (pavyzdžiui, tik vaistais), o patyręs diskriminaciją darbo rinkoje gali likti ir ilgalaikiu bedarbiu. Tikėtina, kad tokiu atveju žmogus patirs psichosocialinę negalią.

Kada kliūtys mažėja?



- Informacija pateikiama paprastai, vengiama pernelyg profesinės kalbos.
- Žmogui duodama laiko suprasti ir atsakyti.
- Bendraujama tiesiogiai su žmogumi, o ne su lydinčiu artimuoju.
- Darbuotojai nėra linkę iš anksto abejoti žmogaus gebėjimu priimti sprendimus.
- Atsisakymas gerbiamas, jis nėra laikomas sutrikimo požymiu.
- Paslaugos teikiamos atsižvelgiant į žmogaus dienotvarkę, o ne pagal griežtą įstaigos tvarką.
- Aplinka ir kitos sąlygos pritaikomos prie individualių žmogaus poreikių: mažinama sensorinė perkrova, kuriama kuo ramesnė, saugesnė ir nuspėjamesnė erdvė, o žmogaus reakcija į nepritaikytą aplinką nelaikoma „probleminiu elgesiu“.
- Pagalbos gavėjas gali pasirinkti darbuotoją, laiką, vietą ar pagalbos būdą.
- Ankstesnė skaudi žmogaus patirtis nėra ignoruojama – atsižvelgiama į jos poveikį dabartiniams poreikiams, reakcijoms ir savijautai.

Psichosocialinė negalia dar vadinama psichikos negalia, bet pastarasis terminas neatspindi socialinio negalios aspekto bei aplinkos kliūčių reikšmės, todėl siūlome jo nevartoti.

Žmonės su psichosocialine negalia, kaip ir kiti žmonės, gali turėti ir gretutinių – sensorinių, judėjimo, intelekto ar kompleksinių – negalių. Todėl informacija turi būti pateikiama suprantama ir prieinama forma (pavyzdžiui, lengvai suprantama kalba, didesniu šriftu, garso ar vaizdo formatu arba gestų kalba).

Psichosocialinės negalios nereikėtų painioti su intelekto negalia. Intelekto negalia atsiranda nuo gimimo ar ankstyvosios vaikystės, kai smegenys vystosi kitaip nei daugumos žmonių. Tai lemia kitokį mąstymą, mokymąsi ir prisitaikymą kasdienėje aplinkoje. Psichosocialinė negalia, priešingai, gali atsirasti bet kuriuo gyvenimo laikotarpiu dėl psichikos sveikatos sutrikimų ir aplinkos kliūčių sąveikos, o jos poveikis žmogaus gyvenimo kokybei laikui bėgant gali kisti. Žmonės su intelekto negalia taip pat gali patirti psichikos sveikatos sutrikimų, tačiau intelekto negalia ir psichosocialinė negalia nėra tas pats.

2.

Etiketės kuria atstumą. Kuo jas pakeisti?



Kreipiantis į žmogų, kalbant apie žmogų – pirmiausia kalbame apie Tomą, Danutę, Justą, Ievą... Ir turime omenyje jų išskirtines savybes, patirtis, talentus ir išbandymus.

Žmogaus neapibūdina nei negalia, nei psichiatrinė diagnozė. Žmonės su negalia ar tomis pačiomis diagnozėmis gali būti visiškai skirtingi.

Žinoma, apie negalią ar psichikos sveikatos sunkumus gali būti svarbu žinoti ir jų paisyti tam tikruose kontekstuose, bet ne kasdienybėje.

Kai dirbame su žmonėmis, ne su jų etiketėmis, – ryšys stiprėja.

Kokie žodžiai silpnina ryšį?

- „Manipuliuoja“
- „Reikalauja dėmesio“
- „Neadekvatus“
- „Nemotyvuotas“
- „Probleminis“
- „Sunkus klientas“
- „Atsisako pagalbos“

Šiuos žodžius tardami tarsi žiūrime iš aukšto ir teisiame. Faktai maišosi su interpretacijomis.

Be to, tokie žodžiai uždaro duris empatiškam žvilgsniui į žmogaus vidinį pasaulį. Jie neleidžia smalsiai tyrinėti žmogaus patirties, atima viltį atsigauti.

Kaip juos pakeisti?

1. **Pirmiausia pastebime faktus** – kas tiksliai įvyko, kokios buvo aplinkybės.

„Jis buvo agresyvus ir nebendradarbiavo“

„Pokalbio metu žmogus kalbėjo pakeltu balsu, du kartus paprašė baigti pokalbį ir išėjo iš kambario.“

„Jis nuolat reikalauja dėmesio“

„Darbuotojai einant koridoriumi, jis dažnai ją sustabdo ir ima pasakoja apie savo dieną, net kai darbuotoja skuba, greitu tempu žingsniuoja pro šalį.“

„Ji manipuliuoja“

„Ji pasakė, kad kita darbuotoja žadėjo vakare kartu nueiti į koncertą, tačiau darbuotoja to nepatvirtino.“

„Ji nemotyvuota nieko daryti“

„Paklausta, ar norėtų prisijungti prie grupės užsiėmimo, ji atsakė, kad jaučiasi prastai, ir liko kambaryje. Taip nutinka bent 3–4 kartus per savaitę.“

2. **Ieškome, ką slepia elgesys,** ypač atkreipdami dėmesį į aplinkos kliūtis ir žmogaus būsenas, norus.

„Jis buvo agresyvus ir nebendradarbiavo“

„Pokalbio metu žmogus kalbėjo pakeltu balsu, du kartus paprašė baigti pokalbį ir išėjo iš kambario.“

„Prieš pokalbį jam nebuvo paaiškinta, kas dalyvaus ir kokiu tikslu susitikimas organizuojamas, žmogus patyrė didelę įtampą.“

„Ji manipuliuoja“

„Ji pasakė, kad darbuotoja žadėjo vakare kartu nueiti į koncertą, tačiau darbuotoja to nepatvirtino.“

„Darbuotoja pasakė: „Pažiūrėsime, gal ir pavyks“, o ji tai priėmė kaip pažadą, nes jai šis koncertas labai svarbus.“

„Jis nuolat reikalauja dėmesio“

„Darbuotojai einant koridoriumi, jis dažnai ją sustabdo ir ima pasakoja apie savo dieną, net kai darbuotoja skuba, greitu tempu žingsniuoja pro šalį.“

„Jis neturi nustatyto laiko ramiai pasikalbėti su darbuotoja, todėl naudojasi kiekviena proga.“

„Ji nemotyvuota nieko daryti“

„Paklausta, ar norėtų prisijungti prie grupės užsiėmimo, ji atsakė, kad jaučiasi prastai, ir liko kambaryje. Taip nutinka bent 3–4 kartus per savaitę.“

„Užsiėmimai vyksta ryte, kai dėl vartojamų vaistų ji jaučiasi mieguista ir sunkiai sutelkia dėmesį.“

3. **Ieškome galimų sprendimų,** pavyzdžiui, pritaikant paslaugas.

„Jis buvo agresyvus ir nebendradarbiavo“

„Pokalbio metu žmogus kalbėjo pakeltu balsu, du kartus paprašė baigti pokalbį ir išėjo iš kambario.“

„Prieš pokalbį jam nebuvo paaiškinta, kas dalyvaus ir kokiu tikslu susitikimas organizuojamas, žmogus patyrė didelę įtampą.“

Prieš kiekvieną susitikimą iš anksto aptariame, kas jame dalyvaus, kokiu tikslu jis vyksta ir kiek truks, taip pat susitariame, kaip žmogus galės pasakyti, kad jam reikia pertraukos ar norisi pokalbį baigti.

„Jis manipuliuoja“

„Ji pasakė, kad darbuotoja žadėjo vakare kartu nueiti į koncertą, tačiau darbuotoja to nepatvirtino.“

„Darbuotoja pasakė: „Pažiūrėsime, gal ir pavyks“, o ji tai priėmė kaip pažadą, nes jai šis koncertas labai svarbus.“

Aptariame, kaip žmogus suprato pokalbį su darbuotoja, aiškiai pasakome, ar / kaip galima organizuoti kelionę į koncertą, o susitarimus užrašome, kad visi vienodai suprastume.

„Jis nuolat reikalauja dėmesio“

„Darbuotojai einant koridoriumi, jis dažnai ją sustabdo ir ima pasakoja apie savo dieną, net kai darbuotoja skuba, greitu tempu žingsniuoja pro šalį.“

„Jis neturi nustatyto laiko ramiai pasikalbėti su darbuotoja, todėl naudojasi kiekviena proga.“

Susitariame dėl nuolatinio laiko (pavyzdžiui, kasdien po pietų 15 minučių), kai darbuotoja galės ramiai jį išklausyti, o prasilenkdama trumpai primins apie artėjantį susitikimą.

„Ji nemotyvuota nieko daryti“

„Paklausta, ar norėtų prisijungti prie grupės užsiėmimo, ji atsakė, kad jaučiasi prastai, ir liko kambaryje. Taip nutinka bent 3–4 kartus per savaitę.“

„Užsiėmimai vyksta ryte, kai dėl vartojamų vaistų ji jaučiasi mieguista ir sunkiai sutelkia dėmesį.“

Aptariame, kokios veiklos jai būtų įdomios, siūlome dalyvauti popietiniuose užsiėmimuose, o prireikus padedame pasikalbėti su gydytoju apie vaistų šalutinį poveikį.

Kartais etiketės padedamos į šalį kalbantis su žmogumi, tačiau grįžta, kai žmogaus nėra. Pavyzdžiui, kai specialistai aptaria žmogų atvejo vadybos posėdžiuose, pildo dokumentaciją ar perduoda informaciją kolegoms. Tokiomis aplinkybėmis irgi svarbu naudoti etišką kalbą – tokią, kokią naudotumėt kalbėdamiesi su pačiu žmogumi ar jo artimaisiais.

3.

Į atsigavimą – per stiprybes

Kas yra atsigavimas? Juk šio proceso negalime išmatuoti iš išorės. Žmogui pagalbą teikiantis psichiatras gali pastebėti simptomų sumažėjimą. Socialinis darbuotojas gali pastebėti didesnę motyvaciją. Draugai gali manyti, kad žmogui geriau. Galiausiai socialinė sistema gali fiksuoti, kad žmogus įsidarbino ar grįžo iš nedarbingumo. Tačiau tai ne visas atsigavimo paveikslas.

Atsigavimo centre: prasmingas, visavertis gyvenimas, kaip pats žmogus tai supranta.

Tam tikri sunkumai ar simptomai gali išlikti. Kai kurių aplinkinių akimis žmogus vis dar gali atrodyti keistas, pavyzdžiui, turėti neįprastų įsitikinimų, girdėti balsus, kalbėti lėtu tempu ar, atvirkščiai, gali nenustygti vietoje, turėti kitų elgesio savitumų. Vis dėlto žmogaus kitoniškumas savaime nereiškia blogos būsenos.

Be to, žmogaus savijauta gali banguoti – būna geriau, būna prasčiau. Atsigavimo kelyje žmogus gali vis geriau save suprasti. Vis labiau dalyvauti savo gyvenime. Atsigavimas nėra vienas pasiektas taškas.

Pagrindiniai atsigavimo kelio ženklai: viltis, savo gyvenimo kontrolės jausmas ir nuostata, kad veda vertybės, svajonės, o ne sunkumai.

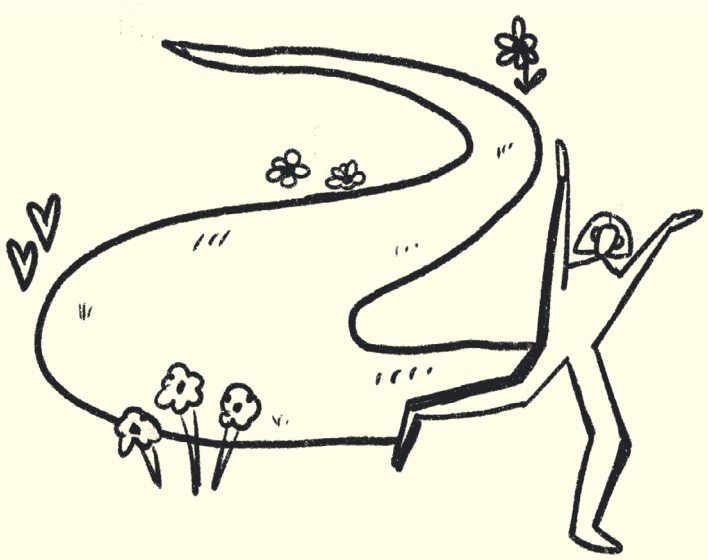
Klausimai, padedantys keliauti atsigavimo link

- „Kas tau svarbu gyvenime?“
- „Kas tau yra padėję anksčiau?“
- „Kokius sunkumus gyvenime jau pavyko išgyventi?“
- „Su kokiais žmonėmis ryšys tavo gyvenime tau svarbus?“
- „Ką norėtum pakeisti?“
- „Kokį žingsnį norėtum žengti?“
- „Kokios pagalbos norėtum iš mūsų?“
- „Ką galėtume padaryti kartu?“
- „Ko norėtum (pasistengti) išvengti?“

Kai norime padėti žmogui, patiriančiam psichikos sveikatos sutrikimų ar psichosocialinę negalią, tai ne tik atsitiktiniai pavieniai klausimai. Jie pasirodo verti rimto apmąstymo.

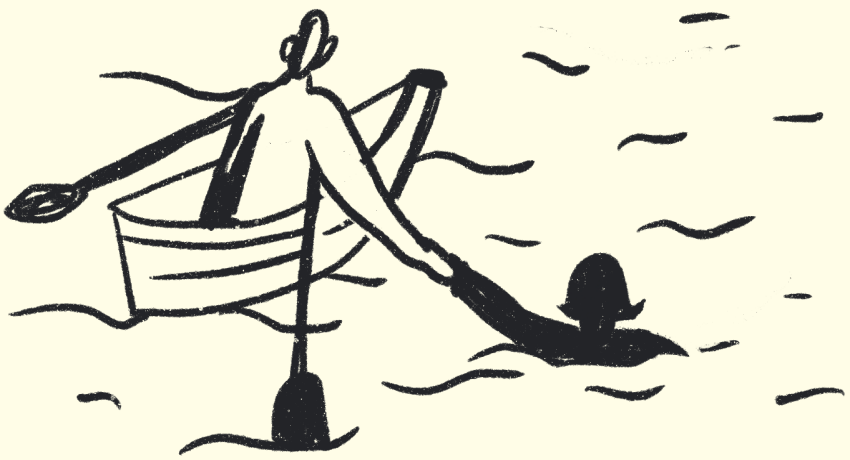
Mums nebėra svarbiausia iškelti į dienos šviesą ir detaliai apžiūrėti, ko žmogus negali, kokių įgūdžių stokoja, ką daro blogai, kodėl nesilaiko specialistų nurodymų. Net jei rasime atsakymus, jie gali nevesti prie atsigavimo.

Nebijokime žiūrėti į žmogaus stiprybes. Mūsų profesinė užduotis – atpažinti ir stiprinti žmogaus turimus išteklius ir gebėjimus, kurti sąlygas savarankiškumui, pasirinkimams ir atsigavimui.



4.

Ar tikrai galiu suteikti vilties?



Psichikos sveikatos sunkumai gali reikšmingai paveikti žmogaus emocinę būseną, mąstymą ir elgesį. Sustiprėjęs bejėgiškumo, nevilties ar beprasmybės jausmas susiaurina gebėjimą įžvelgti alternatyvas ir išeitis. Tokiais tarpsniais problemos atrodo neišsprendžiamos, o esama būsena – nekintama. Tai pasireiškia ir elgesiu: gali sumažėti žmogaus aktyvumas, jis atsitraukia, jam stinga motyvacijos.
Norint padėti žmogui nukeliauti iš šios būsenos į kitą – tarsi persikelti per plačią upę, – patikimas plaustas yra viltis.

Viltis nėra naivi. Tai nėra skubus patikinimas, kad „viskas bus gerai“.

Tikra meistrystė – **suteikti vilties, neneigiant, kad gyvenimas pripildytas sunkumų**, netekčių, gilios kančios akimirkų.

Jei siekiu žmogaus atsigavimo, vilties nereikėtų sieti su pasveikimu. Negaliu pažadėti, kad nauja terapija ar kiti vaistai tikrai padės išspręsti sunkumus. Viltis nėra pažadas. Ji veikiau reiškia pasitikėjimą. Viltis įsišaknijusi mūsų patirties šerdyje – ne kartą matėme, kaip būsenos kinta, gyvenimo aplinkybės keičiasi, galimybės atsiranda net tada, kai jų nebesitikima.
Suteikime vilties, kad žmogus užmegs svarbius ryšius su kitais, mokysis ir patirs augimą, taip pat nuveiks ar nudirbs ką nors tokio, kas suteiks pasitenkinimo jausmą, galbūt išreikš save per kūrybą ar pasijus bendruomenės dalimi.

Jokia diagnozė neatima vilties, kad tai įmanoma.

Kokios frazės teikia viltį?

- „Matau, kad dabar tau labai sunku.“
- „Ką norėtum, kad dabar suprasčiau apie tai, ką išgyveni?“
- „Net jei šiuo metu atrodo, kad išeities nėra, galime paieškoti, kur būtų galima žengti bent vieną mažą žingsnį.“
- „Nebūtina šiandien išspręsti visko.“
- „Kas padėtų šią dieną padaryti bent truputį lengvesnę?“
- „Kas anksčiau, net ir labai sunkiais laikotarpiais, padėjo tau išbūti?“
- „Kas gyvenime tau šiuo metu suteikia bent šiek tiek atramos?“
- „Tu geriausiai žinai, ko tau reikia. Aš galiu būti šalia ir padėti ieškoti to, kas tau tiktų.“



Svarbu vengti tokių frazių kaip „Viskas bus gerai“, „Turi mąstyti pozityviai“, „Kitiems būna dar sunkiau“ ar „Tiesiog nepasiduok“. Tokios frazės sumenkina žmogaus patirtį. Viltį labiau kuria kalba, kuri pripažįsta kančią, išlaiko galimybę pokyčiui ir grąžina žmogui pasirinkimą bei veikimo galią.

5.

O jeigu žmogus patiria distresą?



Visi puikiai žinome terminą „stresas“. Tai natūrali mūsų reakcija į įvairius aplinkos išbandymus. Mobilizuojamės juos spręsti.

„Distreso“ terminas reiškia situaciją, kai išbandymai viršija mūsų gebėjimą su jais tvarkytis. Tai būsena, kai nebeatlaikome. Distreso būsenos galime patirti labai intensyvias emocijas ar sumišimą, pasijusti lyg nekontroliuotume savo kūno ir veiksmų (pavyzdžiui, verkimo, sustingimo, balso tono ar agresyvumo). Iš šono mūsų elgesys gali atrodyti neįprastas.

Intensyvi reakcija į distresą nėra diagnozė, ji nebūtinai reiškia psichikos sveikatos sutrikimą. Tai laikina būsena – reakcija į situaciją, kai „visko per daug“.

Kai kitas žmogus intensyviai reaguoja į distresą – aplinkiniams gali būti neramu ir nesaugu. Mat žmogus gali fiziškai blaškytis, spausti kumščius ir pan. Tokiuose veiksmuose paprastai nėra intencijos smurtauti. Įtampa sumažės ir situacija bus išspręsta, jei padėsime žmogui atgauti ramybę.

Distresas, kurį patiria žmonės be psichosocialinės ir su psichosocialine negalia, gali būti panašus. Vis dėlto žmonės su psichosocialine negalia ne visada turi pakankamai vidinių ir išorinių išteklių susidoroti su sudėtingomis situacijomis – gąsdinančiais ar sunkiai suprantamais įvykiais, netektimis, skaudžiais ar trauminiais prisiminimais, spaudimu, dideliu triukšmu ar chaosu. Dėl to jie dažniau gali patirti distresą.

Pagalbą teikiantiems specialistams ypač svarbu laiku atpažinti didėjančią įtampą ir tinkamai į ją reaguoti – padėti žmogui nusiraminti ir atkurti saugumo jausmą.

Kaip prieiti prie distresą patiriančio žmogaus?

- Prisistatyti ir paaiškinti savo vaidmenį.
- Kalbėti ramiai, trumpais ir aiškiais sakiniais.
- Gerbti asmeninę erdvę.
- Sumažinti aplinkos triukšmą ir stebinčių žmonių skaičių.
- Neskubinti atsakymo.
- Įvardyti pastebėtą emociją.
- Paklausti, kas padėtų žmogui pasijusti saugiau.
- Pasiūlyti kelis pasirinkimus.
- Aiškiai paaiškinti, kas vyks toliau.
- Susitarimus trumpai apibendrinti.



Kokias frazes vartoti?

- „Matau, kad tau dabar labai neramu.“
- „Suprantu, kad jautiesi labai nesaugiai.“
- „Aš šią situaciją suprantu kitaip, bet noriu suprasti, ką patiri tu.“
- „Kas tau dabar padėtų?“
- „Ar nori, kad likčiau, ar geriau man trumpam išeiti?“
- „Galime kartu aptarti, ką geriausia daryti.“

Jūsų lūpomis šios frazės skambės galbūt kiek kitaip. Netgi sveikintina, jei jos nebus „medinės“ – lyg nukopijuotos iš vadovėlio. Svarbiausia, kad jos žmogaus neskubintų, suteiktų erdvės. Ypač skatiname vengti paliepimų (pavyzdžiui, „Nusiramink“), gėdijimo (pavyzdžiui, „Elgiesi kaip mažas vaikas“), grasinimų (pavyzdžiui, „Jei nenustosi taip elgtis, nevyksi į grupės išvyką“).

6.

Kaip atliepti traumines patirtis?



Jei žmogus labai intensyviai reaguoja į reiškinius ir dirgiklius, kurie kitiems nekelia streso, – tai gali būti susiję su trauminėmis patirtimis. Dabartinė situacija gali priminti ankstesnes smurto, atstūmimo, prievartos ar didelės grėsmės patirtis.

Kai kuriais atvejais trauminę patirtį gali priminti pats paslaugų gavimo kontekstas (pavyzdžiui, įstaigos aplinka ar architektūra). Tai gali sukelti bejėgiškumo jausmą ar kitas intensyvias emocijas.

Traumai jautraus bendravimo principai:

- Aiškumas ir nuspėjamumas.
- Galimybė rinktis.
- Sutikimo prašymas ir gavimas.
- Pokalbiai privačioje erdvėje.
- Konfidencialumas.
- Pagarba asmeninėms riboms.
- Veiksmų paaiškinimas iš anksto.
- Žmogaus pasirinkto kreipinio vartojimas.
- Jokio spaudimo pakartotinai pasakoti skaudžią istoriją.
- Galimybė bet kada sustabdyti pokalbį.

Ypač svarbi traumai jautri, nevertinanti ir kontrolės iš žmogaus neatimanti kalba. Ji padeda sumažinti grėsmės pojūtį, grąžinti pasirinkimo galimybę ir parodyti, kad bet kokia žmogaus reakcija priimama rimtai.

Reikėtų vengti tokių frazių kaip „Nėra čia ko bijoti“, „Tu per stipriai reaguoji“, „Juk nieko blogo nevyksta“ ar „Čia tokios taisyklės, nieko negalime padaryti“.

Kokias frazes vartoti?

- „Matau, kad tai tave labai sujaudino. Kas dabar sunkiausia?“
- „Jei nori, gali papasakoti, kas nutiko.“
- „Neskubėkime. Galime sulėtinti tempą.“
- „Ką galėtume pakeisti, kad dabar būtų ramiau?“
- „Norėčiau suprasti, kas šiuo metu tau padėtų labiausiai.“
- „Papasakok, kiek nori. Visko papasakoti nebūtina.“
- „Visada pirma pasakysiu, ką darysiu. Jei reikės, galėsime sustoti.“
- „Bet kada gali pasakyti stop.“
- „Ar norėtum, kad durys būtų pravertos?“
- „Ar norėtum sėdėti arčiau išėjimo?“
- „Ar norėtum, kad kambaryje būtų mažiau žmonių?“

Svarbiausias principas – ne ginčyti žmogaus reakciją, o padėti atkurti saugumo, pasirinkimo ir kontrolės jausmą.

7.

Nuo „paslaugos gavėjo“ prie sprendimus priimančio žmogaus



Šiame leidinyje vadovaujamės žmogaus teisėmis grįstu negalios supratimu. Tai reiškia, kad žmogus su psichosocialine negalia nėra tik pagalbos objektas.

Susidūrus su dideliais žmogaus sunkumais ar ilgalaikio nuvertinimo ir nugalinimo pasekmėmis, specialistui gali kilti noras perimti daugiau atsakomybės: pasirūpinti, išspręsti problemas, priimti sprendimus „paties asmens labui“. Nors tokia pozicija dažnai kyla iš gerų ketinimų, ji gali tapti paternalistine.

Perteklinė globa mažina žmogaus galimybes pačiam priimti sprendimus, stiprinti savarankiškumą ir susigrąžinti kontrolę savo gyvenimui. Ji taip pat kuria priklausomybe grįstą, galios požiūriu nelygiavertį santykį tarp besikreipiančiojo ir specialisto. Kraštutiniu atveju pagalba, kuri turėtų žmogų stiprinti, gali net imti riboti jo autonomiją, pasirinkimo laisvę ir kitas teises. Pavyzdžiui, kai specialistas tvarko žmogaus pinigus ir sprendžia, kam jie bus išleisti, neaptardamas to su pačiu žmogumi ir nesiekdamas, kad šis palaipsniui perimtų atsakomybę. Arba kai specialistas atkalba žmogų nuo darbo paieškos, nes, jo manymu, tai sukels per daug streso, nepavyks įsidarbinti, nors asmuo pats išreiškė norą dirbti.

Žmogus turi teisę rinktis, dalyvauti, nesutikti, keisti nuomonę, rizikuoti, klysti.

Kiti neturėtų perimti žmogaus gyvenimo kontrolės, net jei mato, kad jis, jų akimis, daro klaidas. Tai gali būti nepaprastai sunku tiems, kurie prisiima atsakomybę kaip artimieji ar specialistai. Juk tikrai skaudu, kai žmogus, kuriuo rūpinamės, mūsų akimis, sau kenkia. Norint ištverti įtampą, svarbu suprasti savo atsakomybės ribas. Tam labai padeda konsultavimasis su kitais. Specialistams – profesinės supervizijos.

Taip pat svarbu suprasti, kad vienas iš specialistų tikslų yra padėti žmogui naudotis savo teisėmis.

Žmogus turi teisę dalyvauti priimant jam svarbius sprendimus

- Vien informavimo neužtenka (pavyzdžiui, pasakymo, kad dabar bus „taip ir taip“).
- Nepakanka gauti parašo sutikimo formoje.
- Informacija turi būti pateikta suprantamai: mažesnėmis dalimis, vartojant aiškią kalbą, jei reikia – vaizdais, patikrinant, ar žmogus suprato informaciją. Galima aptarti kelis kartus, kad būtų tikrai aišku.
- Turi būti pasiūlytos pasirinkimų alternatyvos.
- Žmogaus negalima spausti, įtikinėti.
- Žmogus turi turėti laiko apgalvoti savo sprendimą.
- Žmogus gali prašyti patikimo asmens pagalbos priimant sprendimą.
- Žmogaus sprendimas gali skirtis nuo specialisto rekomendacijos.
- Žmogus turi teisę nesutikti ir persigalvoti.

8.

Gyvenimas bendruomenėje



Gyvenant sovietinėje ar posovietinėje Lietuvoje, atskirtis buvo įprastas reiškinys. Dalis mūsų šią atskirtį patyrėme asmeniškai, kiti – dalies žmonių tiesiog nematydami gatvėse, renginiuose, darbovietėse. Negalia buvo pakankama priežastis, kad visas žmogaus gyvenimas suktųsi tik tarp namų sienų arba tik didelėje institucijoje – tiek vaikų, tiek suaugusiųjų atveju. Žmonės su psichosocialine negalia taip pat buvo atskirti globos namuose.

Didžiausias lūžis įvyko 2010 m., kai Lietuva ratifikavo Jungtinių Tautų asmenų su negalia teisių konvenciją. Tai buvo esminis postūmis pertvarkai – didelės globos institucijos pradėtos mažinti ir uždaryti, vietoj jų atvertos galimybės žmonėms gyventi bendruomenėje. Šis procesas vis dar vyksta.

Tačiau tokiai pertvarkai ne kartą priešinosi įvairios visuomenės grupės, dažnai vedamos klaidingų įsitikinimų apie žmones su psichosocialine negalia. Nesusidūrusi anksčiau, pripratusi prie atskirties, visuomenė buvo linkusi psichosocialinę negalią sieti su pavojingumu. Deja, tokia tendencija tebėra gaji.

Dalis baimių kyla iš pernelyg siauro supratimo, ką reiškia savarankiškas gyvenimas bendruomenėje, tarsi tai būtų tik fizinis žmogaus iškėlimas iš institucijos, paliekant jį vieną, be pakankamos pagalbos, socialinių ryšių ir realių galimybių dalyvauti bendruomenės gyvenime. Tai netiesa!

Mes visi turime teisę būti lygiateise bendruomenės dalimi ir gauti reikalingą paramą.

Gyvenimas bendruomenėje apima:

- Galimybę pasirinkti, kur ir su kuo gyventi.
- Individualizuotą pagalbą.
- Prieinamas bendrojo naudojimo paslaugas.
- Galimybę dalyvauti įprastame bendruomenės gyvenime.
- Savo kasdienių sprendimų kontrolę (pavyzdžiui, kada valgyti, miegoti ar kaip planuoti dieną).
- Teisę į privatumą.

Institucinė kultūra, kuri tarpo šimtus žmonių apgyvendinusiose įstaigose, kur viskas buvo unifikuota ir standartizuota, kartais įsiveržia ir į bendruomenines paslaugas.

Frazės, kurios išduoda institucinę kultūrą:

- „Mes leidžiame jam išeiti pasivaikščioti.“
- „Ji neprisitaiko prie mūsų tvarkos.“
- „Ji turi užsitarnauti privilegiją.“
- „Mūsų klientai šiandien vedami į renginį.“

9.

Keičiame organizacijos kalbą!

Jei esate specialistė ar specialistas organizacijoje ar įstaigoje, teikiančioje pagalbą žmonėms su psichosocialine negalia, ką galite atlikti savo įstaigoje?

Kalba nėra neutrali – ji formuoja požiūrį, santykį ir profesinę kultūrą. Todėl verta šį klausimą sąmoningai įtraukti į komandos refleksiją ir susitarti dėl vartojamos kalbos principų.

Kartą per metus peržvelkite paslaugų aprašymus, interneto svetainę, individualius pagalbos planus, incidentų protokolus, vidaus taisykles, darbuotojų susirašinėjimą, atsakymus į skundus ir kitus dokumentus.

Įvertinkite:

- Ar dokumentuose žmogus matomas kaip sprendimų dalyvis?
- Ar aprašome faktus, kliūtis ir sprendimus, ar vertiname žmogų?
- Ar žmogaus pageidavimai atskirti nuo specialistų rekomendacijų?
- Ar fiksuojamos žmogaus stiprybės ir tikslai? Ar tam skiriamas prioritetas?
- Ar atsisakymas savaime priimamas kaip nebendradarbiavimas?
- Ar paslaugos taisyklės pristatomos kaip nekintamos?
- Ar incidentuose vertinamas ir darbuotojų elgesys?
- Ar žmonės, gaunantys paslaugas, dalyvauja peržiūrint dokumentus?
- Ar skelbiama informacija yra prieinama ir lengvai suprantama?



Kaip keisti institucinę kultūrą per kalbą?

Vietoj...	Galima sakyti...
„Mes leidžiame jam išeiti pasivaikščioti.“	„Jis nusprendė išeiti pasivaikščioti.“ arba „Sudarome sąlygas jam saugiai išeiti tada, kai jis nori.“
„Ji neprisitaiko prie mūsų tvarkos.“	„Ieškome, kaip paslaugas ir aplinką pritaikyti prie jos poreikių ir kasdienio ritmo.“
„Ji turi užsitarnauti privilegiją.“	„Jos teisės, pasirinkimai ir dalyvavimas nėra atlygis už paklusnumą ar tam tikrą elgesį.“
„Mūsų klientai šiandien vedami į renginį.“	„Žmonės gali pasirinkti, ar nori dalyvauti renginyje, ir gauna reikalingą pagalbą jame dalyvauti.“
„Jam negalima...“	„Kokios pagalbos ar sąlygų reikia, kad jis galėtų tai daryti kuo saugiau?“
„Ji atsisako bendradarbiauti.“	„Ji šiuo metu nesutinka su siūlomu sprendimu. Svarbu išsiaiškinti jos poziciją ir pasiūlyti alternatyvų.“
„Jis nesilaiko režimo.“	„Jo dienos ritmas ir pasirinkimai skiriasi nuo įprastos paslaugos organizavimo tvarkos.“
„Visiems galioja vienodos taisyklės.“	„Bendri susitarimai taikomi lanksčiai, atsižvelgiant į individualius poreikius ir teises.“
„Mes nusprendėme, kad jai taip bus geriau.“	„Sprendimai priimami kartu su žmogumi, atsižvelgiant į jo valią, pageidavimus ir prioritetus.“
„Klientą reikia valdyti / kontroliuoti.“	„Svarbu suprasti žmogaus poreikius, sumažinti įtampą ir suteikti jam daugiau pasirinkimo bei kontrolės savo gyvenime.“
„Jie turi prisitaikyti prie paslaugos.“	„Paslauga turi būti kuo labiau pritaikyta prie žmogaus poreikių.“

10.

Kiti leidiniai šia tema

Žodžiai yra svarbūs. Kaip etiškai kalbėti ir rašyti apie psichikos sveikatą? (2021) Psichikos sveikatos perspektyvos.

Negaliai jautrios kalbos gairės. Adaptuotos Lietuvos kontekstui (2024) Lietuvos negalios organizacijų forumas.

Trumpas gidas apie asmeninį atsigavimą psichikos sveikatos srityje (2024) Mental Health Europe.

Psichikos sveikatos sunkumai. Kaip padėti atsigauti? (2024) Psichikos sveikatos perspektyvos.

Bendruomeninių paslaugų vystymams asmenims su intelekto ar (ir) psichosocialine negalia. Situacijos Lietuvoje apžvalga ir rekomendacijos (2022) Psichikos sveikatos perspektyvos.

Recovery practices for mental health and well-being. WHO QualityRights specialized training (2019) Pasaulio sveikatos organizacija

The mhGAP community toolkit (2019) Pasaulio sveikatos organizacija.

Kokią pagalbą gali gauti, jeigu Tau labai liūdna? (2026) Psichikos sveikatos perspektyvos (lengvai suprantama kalba).

Leidinį parengė: Aurelija Auškalnytė, Karilė Levickaitė ir dr. Ugnė Grigaitė.

Kalbos redaktorė: Greta Ambrazaitė-Norkūnė
Leidinio dizainas: Austėja Bukauskytė

Leidinys parengtas įgyvendinant projektą „Pagarbi kalba – orus santykis: jautri komunikacija apie psichikos sveikatą ir psichosocialinę negalią Vilniaus socialinių paslaugų sektoriuje“, finansuojamą Vilniaus miesto savivaldybės administracijos Socialinių paslaugų skyriaus programos 202 „Socialinė apsauga“ lėšomis.

VILNIUS

Psichikos sveikatos perspektyvos

© Nevyriausybinė organizacija „Psichikos sveikatos perspektyvos“, 2026.