

## PSIHOSOCIALNA PODPORA IN MOŽNOSTI VPLIVANJA NA DELOVNO VEDENJE

*Mira Nemeč, univ.dipl.inž.tekst.tehnol., Inštitut RS za rehabilitacijo, Murska Sobota*

Na podlagi izkušenj ugotavljamo, da v zadnjih letih invalidne osebe vse težje pridobijo primerno delo in še mnogo težje ohranijo zaposlitev. Problem je v tem, ker so invalidi še brez delovnih izkušenj, brez primerne izobrazbe in brez delovnih navad. Prav zato je društvo Mozaik začelo izvajati usposabljanja za različna dela, kot je eko-graditeljstvo, pridelava in predelave ekoživil, nega krajine in tkanje lanu. Kandidate za usposabljanje smo izbrali med brezposelnimi invalidnimi osebami na Zavodu za zaposlovanje. Pri izboru uporabnikov smo imeli možnost izbire, saj nam je zavod napotil veliko več uporabnikov kot smo jih lahko vključili. Pri izbiri mentorjev za vodenje uporabnikov se je zataknilo, saj nismo uspeli pridobiti zadostnega števila mentorjev s primerno poklicno izobrazbo in zadostno motiviranostjo za tovrstno delo.

V začetni fazi smo razdelili pet uporabnike na enega mentorja. Tekom časa so uporabniki tudi zamenjali svoje mentorje zaradi različne narave dela, kar se je izkazalo kot ugodno, ker so se oblikovale skupine uporabnikov in mentorjev, ki se ujemajo v medsebojnih stikih, se dopolnjujejo v delovnih situacijah in dograjujejo svoje znanje.

Prihaja pa tudi do nesoglasij in nerazumevanja med mentorji in uporabniki ter med samimi uporabniki. Delovno vedenje ni vedno v skladu z mnenjem mentorja, ki težko samostojno vpliva na uporabnikovo vedenje. Največ kršitev delovnega vedenja se pojavlja na področju točnosti, zanesljivosti, odgovornosti do dela. Manj težav imamo z uporabniki, ki so bili vključeni v proces dela oziroma v zaposlitveno rehabilitacijo ali so si pridobili delovne izkušnje na usposabljanju v realnem delovnem okolju. V usposabljanje imamo vključenih tudi pet Romov, s katerimi imamo več težav v primerjavi z ostalimi vključenimi (neredni prihodi, pogosta bolniška odsotnost, nesoglasja v skupini). Z njimi vodimo individualne razgovore, kjer sproti rešujemo nastale probleme.

Vedenje uporabnikov in njihova uspešnost pri delu je odvisna od motivacije. Vsak človek nosu v sebi potrebo po uveljavljanju. Posameznik postane razdiralen do okolice, ko te potrebe ne more zadovoljiti na pozitiven način. Mentor kot vodja skupine mora začutiti potrebe članov skupine in jim dati možnost, da se dokažejo in povedo svojo mnenje.

Samostojno delo uporabnikov je cilj, ki si ga zastavi vsak mentor, pot do samostojnosti je dolga: od tega, kako vpeljati in usposobiti uporabnika za delo, ga naučiti izpolnjevati zahteve dela (kvaliteto in kvantiteto), do notranje motivacije - priti do zastavljenih ciljev iz notranjih nagibov. Še posebej se sistem zruši, ko vodimo osebe z različnimi omejitvami (motnje v duševnem zdravju, osebnostne motnje). Pri teh osebah ugotavljamo nesamostojnost, neiniciativnost in slabo fleksibilnost.

Pri gradnji notranje motivacije uporabnikov je še posebej pomemben mentorjev vzgled in lastna neposredna izkušnja. Večkrat se zgodi, da se uporabnik zgovarja, da tudi mentor to ne dela, ker tega ne ve.

Uspešen je lahko mentor, ki zna dobro voditi, usmerjati, prenašati znanje na druge, poslušati, svetovati, spodbujati uporabnike in biti dober šef in vzornik.

Pri delu se od mentorjev zahteva profesionalni odnos. V odnosu do uporabnikov morajo biti: prijazni, dobrohotni, razumevajoči, zaupni, ljubeznivi, pozorni, zahtevni (sorazmerno njihovim potrebam) do vseh enako, vzpodbujajoči, objektivni, empatični in imeti morajo ustrezen strokovni pristop.

Empatija je spoznavno emocionalna sposobnost vživljanja v položaj druge osebe in gledanja na svet z njenimi očmi. Je kompleksna sposobnost, ki vključuje intelektualno in kognitivno sfero naše osebnosti.

Empatično povezanost lahko dosežemo z aktivnim poslušanjem, z vživljanjem v občutke druge osebe in s prilagajanjem načina komunikacije tistim, s katerim komuniciramo.

Empatija je zelo pomembna v pri delu z ljudmi, v medosebnih odnosih. V teh odnosih je zelo pomembno, da osebo, s katerimi smo v komunikacijskem odnosu, ne gledamo samo racionalno, da jih ne presojava samo po tem, kar vidimo, pač pa se skušamo vživeti vanje, kako se v določenem trenutku počutijo, in v zvezi s tem uskladiti in si razložiti njihovo obnašanje. Da pa lahko prilagodimo našo komunikacijo, moramo z drugo osebo empatijsko komunicirati.

Delo mentorjev v usposabljanju za delo v socialni ekologiji je zastavljeno širše; od organizacije, izvajanja in nadzorovanja dela do osebnostne naravnosti in ustreznosti za delo z invalidnimi osebami, ter čut za dobro socialno klimo in dobre medsebojne odnose. Zavedati se morajo, da je delo zahtevno, da ga morajo vestno in profesionalno opravljati.

Kot najprimernejša metoda dela pri prenosu znanja uporabnikom usposabljanja je praktična demonstracija ob jasnih kriterijih kvalitete. V začetni fazi potrebujejo tudi stalno usmerjanje in vodenje.

### **Vplivanje na delovno vedenje**

Postopki vplivanja na vedenje pridejo v poštev, kadar želimo zmanjšati ali odpraviti težave pri prilagajanju na delo in izboljšati delovne veščine, s tem pa tudi povečati posameznikovo zmožnost, da vztraja in uspeva v svoji delovni vlogi.

**MOŽNA POSREDOVANJA** pri vplivanju na delovno vedenje:

- nudite pozornost in ga pohvalite,
- nagradite uspeh (spodbujanje notranje motivacije - radovednost, interesi, vzburjenje, zanos, pozitivna samopodoba),
- poslušajte,
- reagirajte na neželjeno vedenje s preusmeritvami: zamenjava prostora, zamenjava aktivnosti, nova pravila, nov vrstni red,....
- ne bodite občinstvo neustreznemu vedenju in ne spodbujajte ga z ignoriranjem,
- posvetite se njegovim občutkom in potrebam,
- vaše sporočilne zahteve naj bodo jasne, razumljive, kratke, dosledno podkrepljene s primernim glasom, telesno govorico in mimiko (usklajenost verbalne in neverbalne govorice),
- pojasnite svoje odločitve,
- bodite konkretni, odločni in prepričljivi,
- povejte čim prej, ne odlašajte (ne prelagajte na drug dan),
- določite posledice,
- držite se dogovorov in tega, kar ste rekli, obljubili – bodite dosledni,
- vzpostavljajte in ohranjajte dober stik,
- vaša pričakovanja naj bodo realna, prilagodite jih posamezniku,
- pomagajte, hrabrite in spodbujajte posameznika za reševanje problemov,
- vaše obnašanje naj bo vzor: ne kričite, ne preklinjajte, ne grozite,
- vaša komunikacija: naj bo umirjena, govorite z jasnim glasom, bodite resni in umirjeni, uporabljajte JAZ sporočila, glejte osebo v oči,
- učite posameznika, da se zna opravičiti,
- dajte mu možnost izbire,
- dajte mu čas in možnost za izražanje njegovih stališč, čustev, mnenj, mišljenja,...
- izogibajte se situacij, ki so sprožilne za posameznikovo neustrezno vedenje

- kritiko vedno usmerite na VEDENJE POSAMEZNIKA (ki ga lahko spremeni) in ne na OSEBNOST,
- pohvalite SODELOVANJE.

V težnji, da se odpravijo nezaželjene oblike vedenja, je potrebno najti ravnovesje. Potrebno je pričeti s pozitivnim razmišljanjem o sposobnostih oseb in verjeti, da lahko postanejo sposobnejši in da si lahko izboljšajo način življenja.

Moramo biti prepričani, da so naša *pričakovanja pozitivna in realna* in biti moramo prepričani, da dosegamo majhne in velike spremembe in da uspešno komuniciramo ter pošiljamo dobro povratno informacijo o njihovi uspešnosti!

Viri in uporabljena literatura: Tone Brejc (1993); Vplivanje na delovno vedenje