

Hlutverk aðstoðarfólks í námi fólks með þroskahömlun sem þarf mikinn stuðning

Hvernig getum við best aðstoðað í námi og daglegu lífi?



Fræðsluefni fyrir starfsfólk á heimilum og vinnustöðum notenda

Umræður og samvinnuverkefni

Helle Kristensen
verkefnastjóri

Fjölmennt, símenntunar- og þekkingarmiðstöð

Haust 2020



1. Kynning og leiðbeiningar

Eftirfarandi fræðsluefni byggir á niðurstöðum rannsóknar sem undirrituð vann sem lið í meistaraverkefni til M.Ed.-prófs í sérkennslufræði og skóla margbreytileikans við Menntavísindasvið Háskóla Íslands árin 2018 – 2019. Meistaraverkefnið í heild má finna í [Skemmunni](#) og ber titilinn “Milliliður, stuðningsaðili eða hlutlaus fylgdarmaður. Hlutverk aðstoðarfólks í námi fólks með þroskahömlun sem þarf mikinn stuðning”.

Tvær mikilvægar niðurstöður í rannsókninni voru að það vantar leiðbeiningar til aðstoðarfólks um hlutverk þess í námi notenda og að regluleg fræðsla til starfsfólks getur haft jákvæð áhrif á viðhorf þess og færni í starfi. Þetta fræðsluerindi er liður í því að skýra hlutverk aðstoðarfólks í námi notenda og efla viðhorf þess og færni í því að aðstoða notendur í námi sem og daglegu lífi.

Fræðsluefnið er sett þannig upp að hægt sé að vinna með einn kafla/undirkafla í einu og taka til þess afmarkaðan tíma á hverjum starfsmanna- eða teymisfundum. Forstöðumaður getur tekið efnið fyrir með öllum starfsmannahópnum ef haldnir eru reglulegir sameiginlegir starfsmannafundir. Einnig getur teymisstjóri eða tengill tekið efnið fyrir á reglulegum fundum með hópi starfsmanna sem tengist ákveðnum notanda.

Prenta má út hvern kafla fyrir sig, lesa innganginn upphátt og vinna síðan verkefnið sem tengist hverjum kafla. Einnig má horfa á stutt kynningarmyndband sem fylgir hverjum kafla þar sem verkefnastjóri útskýrir aðalatriðin og tengir þau við verkefnin. Öll kynningarmyndbönd verða aðgengileg á [heimasíðu Fjölmenntar](#) sem og Youtube-rás Fjölmenntar.

Helle Kristensen
verkefnastjóri
Fjölmennt, símenntunar- og þekkingarmiðstöð
helle@fjolmennt.is



2. Þrjú ólík hlutverk

Í rannsókninni greindust þrjú ólík hlutverk aðstoðarfólks í námi notenda. Þessi hlutverk geta líka átt við í öðrum aðstæðum daglegs lífs:

Milliliðurinn er fyrst og fremst að túlka og auðvelda samskiptin á milli notanda og kennara. Hlutverk hans byggir á því að hann þekkir notanda betur en kennarinn og hann getur þar með túlkað tjáningu notanda og leiðbeint kennaranum með hvernig notanda finnst best að gera hlutina. Hann getur líka túlkað það sem kennarinn segir fyrir notanda, t.d. með því að nota orð sem notandi þekkir betur eða koma skilaboðum á annað form, s.s. myndrænt eða skriflegt, eftir því hvað notandi skilur best. Milliliðurinn tengist því bæði notanda og kennara og lítur á það sem sitt hlutverk að auðvelda samstarfið á milli þeirra tveggja.

Stuðningsaðilinn er fyrst og fremst til staðar til þess að veita notanda öryggi í aðstæðunum. Hlutverk hans byggir á því að hann eigi náð samband við notanda sem einkennist af trausti, væntumþykju og einlægum áhuga og hann veit þar með hvernig er best að bregðast við ef notandi upplifir óöryggi í þeim oft krefjandi aðstæðum sem námið getur verið. Stuðningsaðilinn tengist því aðallega notanda og lítur á það sem sitt hlutverk að hjálpa honum til að líða vel í aðstæðunum svo hann geti tekið þátt.

Hinn hlutlaus fylgdarmaður sér fyrst og fremst um að koma notanda á staðinn og aðstoða hann við praktíska hluti og lítur að öðru leyti ekki á sig sem hluta af námsaðstæðunum. Hlutverk hans getur í sumum tilfellum falist í því að vera tilbúinn að grípa inn í aðstæðurnar ef notandi sýnir viðbrögð sem trufla kennsluna á einhvern hátt. Hinn hlutlaus fylgdarmaður lítur á það sem sitt hlutverk að passa upp á að kennslan geti farið fram án truflunar en hann tengist hins vegar hvorki notanda né kennara og hann gerir ekkert til að stuðla að virkri þátttöku notanda.

Niðurstöður rannsóknarinnar benda til þess að milliliðurinn og stuðningsaðilinn geti frekar stuðlað að virkri þátttöku notanda í náminu. Hins vegar er hætt á því að notandi missi af tækifæri til þátttöku ef aðstoðarfólk hans tekur hlutverk hins hlutlausa fylgdarmanns og ekki er tryggt að notandi fái aðstoð við að tjá sig og finna fyrir öryggi. Það er því mikilvægt að aðstoðarfólk sé meðvitað um hvaða hlutverk það tekur sér og að því sé gert kleift að taka hlutverk milliliðsins eða stuðningsaðilans:

Verkefni: Hver starfsmaður hugsar um sína eigin reynslu sem aðstoðarmaður í námi eða daglegu lífi notanda. Farið hring í starfsmannahópnum og reynið hvert og eitt að svara eftirfarandi spurningum:

- Geturðu skilgreint þig sem milliliður, stuðningsaðili eða hlutlaus fylgdarmaður?
- Prófaðu að gefa dæmi um aðstæður þar sem þú fórst í hlutverk milliliðsins, stuðningsaðilans eða hins hlutlausa fylgdarmanns.
- Hvað vantar þig til þess að geta tekið oftari hlutverk milliliðsins eða stuðningsaðilans? (t.d. þekkingu, færni, vinnuaðstæður...)



3. Færni aðstoðarfólks: Að geta átt samskipti við fólk sem notar óhefðbundnar tjáskiptaaðferðir

3.a. Að bjóða val

Í þessum kafla er rætt um færni sem aðstoðarfólk þarf að hafa til þess að geta tekið hlutverk milliliðsins og stuðningsaðilans sem kynnt voru í kafla 2.

Fólk með þroskahömlun sem þarf mikinn stuðning notar oft óhefðbundnar tjáskiptaleiðir. Það tjáir sig kannski með svipbrigðum eða hljóðum eða það tjáir sig óhefðbundið með orðum þannig að það segir eitt en meinar annað. Niðurstöður rannsóknarinnar sýndu að færni aðstoðarfólks í að skilja og nota óhefðbundnar tjáskiptaaðferðir notanda skipti sköpum í því hversu vel þeim tókst að taka hlutverk milliliðsins eða stuðningsaðilans. Þessi færni skipti ekki síst máli í tengslum við þá aðstoð sem notandi þurfti við að fara með sjálfræði sitt. Það reynir meðal annars á aðstoðarfólkið að geta boðið notanda val við sem flestar aðstæður og að geta sett valið þannig fram að notandi hafi raunverulegt tækifæri til að tjá vilja sinn.

Oft dugar ekki að spyrja bara með orðum. Það þarf að gera valmöguleikana og valið sýnilegra og gefa meiri tíma til að svara heldur en í hefðbundnum samskiptum. Það má til dæmis gera með því að nota hluti, myndrænar valtöflur á pappírsformi eða gagnvirkar í spjaldtölvu eða síma, eða með því að skrifa valmöguleikana á miða. Það er mikilvægt að reyna að finna út hvaða leið hentar notanda best til að velja.

Verkefni: Vinnið saman tvö og tvö og hugsið um einn notanda sem þið þekkið bæði vel og sem notar ekki hefðbundið talmál. Reynið að svara eftirfarandi spurningum og útbúið síðan gögnin:

- Hvaða leið hentar honum/henni best til að velja?
- Í hvaða aðstæðum væri hægt að auka val notanda? Hvaða valmöguleikar myndu höfða til hans/hennar í þessum aðstæðum?
- Útbúið gögnin sem þarf til að framkvæma valið.



3. Færni aðstoðarfólks: Að geta átt samskipti við fólk sem notar óhefðbundnar tjáskiptaaðferðir

3.b Að eiga innihaldsríkar samræður

Í þessum kafla er einnig rætt um færni sem aðstoðarfólk þarf að hafa til þess að geta tekið hlutverk milliliðsins og stuðningsaðilans, færni sem tengist því að fólk með þroskahömlun sem þarf mikinn stuðning notar oft óhefðbundnar tjáskiptaleiðir.

Í rannsókninni kom fram að mikilvægur hluti af námi fólks með þroskahömlun sem þarf mikinn stuðning er að geta átt innihaldsríkar samræður um námið þegar heim er komið. Aðstoðarfólk þarf því að búa yfir færni í því að eiga slíkar samræður við notanda sem notar ekki hefðbundið talmál. Oft hættir okkur til að tala „yfir“ notanda eða „um“ hann ef hann notar ekki hefðbundið talmál en í samræðum eru notandi og aðstoðarmaður jafningjar og aðstoðarmaður passar að notandi sé ávallt með í samtalinu, gerir ráð fyrir skilningi notanda og er vakandi fyrir tjáningu hans.

Það getur reynt á að finna umræðurefni í slíkar samræður en í rannsókninni kom fram að það að rifja upp sameiginlega upplifun, t.d. úr náminu, tengja þessa upplifun við aðrar upplifanir í daglegu lífi og nota það sem fyrir augu ber, hjálpaði til við að gefa samræðunum meira innihald. Það er mikilvægt að æfa færnina í að eiga slíkar samræður.

Verkefni: Myndið þriggja manna hóp og farið í hlutverkaleik: Einn er ímyndaður notandi sem notar ekki hefðbundið talmál. Hinir tveir eru ímyndaðir aðstoðarmenn. Ímyndið ykkur eftirfarandi aðstæður og reynið að halda uppi innihaldsríkum samræðum í 3 mínútur:

- Þið eruð ein heima og það er lítið um að vera.
- Þið eruð að bíða eftir að fara í kennslustund í Fjölmennt.
- Þið eruð úti í göngu- eða bíltúr.



4. Færni aðstoðarfólks: Að geta veitt öryggi

4.a. Að túlka hegðun sem tjáningu

Í þessum kafla er rætt áfram um færni sem aðstoðarfólk þarf að hafa til þess að geta tekið hlutverk milliliðsins og stuðningsaðilans, færni sem tengist því að fólk með þroskahömlun sem þarf mikinn stuðning á oft erfitt með að lesa í aðstæður og laga sig að breytingum, og skapar það oft mikið óöryggi í nýjum aðstæðum.

Í rannsókninni kom fram að færni aðstoðarfólks í því að skilja tjáningu notanda skipti miklu máli fyrir hvernig því tekst að veita notanda nauðsynlegt öryggi í þeim oft krefjandi aðstæðum sem námið getur verið. Oft hættir okkur til að túlka hegðun notanda sem „leti“ eða „þrjóska“. En það er nauðsynlegt að geta litið á hegðun notanda sem tjáningu og að leggja sig fram um að finna skýringu, t.d. hvað gerðist á undan eða er eitthvað í aðstæðunum sem veldur óöryggi?

Síðan þarf að bregðast við á viðeigandi hátt sem notandi skilur, t.d. bjóða notanda val eða tækifæri til að tjá sig, tryggja að hann viti hvað stendur til eða taka þátt með notanda og veita honum þannig öryggi.

Það er mikilvægt að æfa sig í að hugsa á þennan hátt og verða þannig með tímanum betri í að finna skýringu á hegðun notanda, skilja þá tjáningu sem liggur að baki og bregðast við því.

Verkefni: Vinnið saman í litlum hópum og hugsið um einn notanda sem allir í hópnum þekkja vel.

Ræðið eftirfarandi:

- Rifjið upp dæmi þar sem þið sjálf eða aðrir hafa túlkað viðbrögð notanda sem „leti“ eða „þrjóska“.
- Reynið í sameiningu að finna aðra skýringu á viðbrögðum notanda. Hvað gerðist á undan? Hvernig voru aðstæðurnar? Hver voru viðbrögð annarra?...
- Hvernig hefði verið best fyrir aðstoðarmanninn að bregðast við til þess að auka möguleika notanda til þátttöku í því sem verið var að gera?



4. Færni aðstoðarfólks: Að geta veitt öryggi

4.b. Að undirbúa notanda fyrir það sem stendur til

Í þessum kafla er einnig rætt um færni aðstoðarfólks sem tengist því að fólk með þroskahömlun sem þarf mikinn stuðning á oft erfitt með að lesa í aðstæður og laga sig að breytingum og finnur því oft fyrir óöryggi í nýjum aðstæðum.

Niðurstöður rannsóknarinnar sýndu að margt aðstoðarfólk langar til að notandi geti upplifað sig sem mest sjálfstæðan og ekki eins háðan aðstoðarfólkinu sínu. Til þess að það sé hægt verður notandi að fá mjög góðan undirbúning þegar eitthvað stendur til, hvort sem það er að fara á námskeið eða að gera eitthvað annað í daglegu lífi sem notandi getur verið óvanur eða óöruggur með. Aðstoðarfólk gegnir mikilvægu hlutverki í því að undirbúa notanda fyrir það sem stendur til.

Ein leið til að undirbúa notanda fyrir það sem stendur til er að útbúa upplýsingasögu eða upplýsingablað með myndum og/eða texta eftir því sem notandi skilur best og fara vel yfir það með notanda áður en lagt er af stað í aðstæðurnar og jafnvel nokkrum sinnum á meðan hann er í aðstæðunum. Slíkur undirbúningur getur komið í veg fyrir að notandi upplifi óöryggi og stuðlar þannig frekar að því að hann geti tekið þátt.

Stundum er ekki hægt að undirbúa óvæntar uppákomur fyrirfram. Þá getur verið góð leið að grípa blað og blýant og brjóta ferlið niður með notanda, skref fyrir skref, í skrifuðum texta eða einföldum teikningum, jafnvel nokkrum sinnum til þess að veita öryggi. Stundum geta slík viðbrögð frá aðstoðarmanni gert það að verkum að notandi geti haldið áfram þátttöku í aðstæðum sem hann hefði annars þurft að fara úr vegna óöryggis og vanlíðunar.

Það er mikilvægt að æfa sig í að undirbúa notanda fyrir eitthvað sem stendur til og ekki síður: að æfa sig í að bregðast við í aðstæðunum ef notandi er óöruggur.

Verkefni: Vinnið saman tvö og tvö og hugsið um einn notanda sem þið þekkið bæði vel og sem hefur mikla þörf fyrir öryggi og að vita hvað stendur til.

- Hugsið um aðstæður þar sem hefði verið þörf á að undirbúa notanda betur fyrir það sem var framundan (t.d. kennslustund í Fjölmennt þar sem notandi gat ekki tekið þátt vegna óöryggis).
- Útbúið upplýsingasögu sem hægt hefði verið að nota til að undirbúa notanda betur.
- Hugsið líka hvernig hægt hefði verið að bregðast við í aðstæðunum. Prófið að brjóta ferlið niður í lítil skref og skrifa á blað eða teikna.



5. Sjálfræði

5.a. Sjálfræði í námi

Í þessum kafla er rætt um nokkra þætti sem tengjast viðhorfi aðstoðarfólks sem stuðlar að því að það geti tekið hlutverk milliliðsins og stuðningsaðilans.

Það að efla sjálfræði notenda í daglegu lífi er lykilatriði í því að gera *hugmyndafræðina um sjálfstætt líf* að veruleika fyrir fólk með þroskahömlun sem þarf mikinn stuðning. Það er mikilvægt fyrir alla fullorðna námsmenn að vera „sjálfstýrandi“ í námi sínu, að geta komið sinni skoðun á framfæri og finna að það sé tekið mark á manni.

Í rannsókninni kom fram að aðstoðarfólk lítur sjálfræði notenda í námi mjög ólíkum augum. Sumum fannst mikilvægt að notandi fengi sjálfur að ráða sem mestu í námi sínu á meðan aðrir lögðu áherslu á að notandi gerði það sem átti að gera í kennslustundum eftir fyrirfram ákveðinni dagskrá. Slík dagskrá er oft notuð sem rammi og stuðningstæki í námi fólks með þroskahömlun sem þarf mikinn stuðning en mikilvægt er að bæði kennari og aðstoðarfólk sé meðvitað um að dagskráin getur breyst og að notandi fái tækifæri til að hafa áhrif þar á.

Það er mikilvægt að aðstoðarfólk vinni með eigið viðhorf gagnvart sjálfræði notenda í námi. Það getur verið gagnlegt að rifja upp það sem rætt var í kafla 4: að hugsa um alla hegðun sem tjáningu. Ef notandi fer ekki eftir fyrirfram ákveðinni dagskrá þá er hann mjög líklega að reyna að segja okkur eitthvað með því og þá verðum við að reyna að finna skýringu og bregðast við samkvæmt henni.

Verkefni: Vinnið saman í litlum hópum og hugsið um einn notanda sem allir í hópnum þekkja vel. Ímyndið ykkur að þið séuð stödd í kennslustund með notanda þar sem kennarinn hefur sett upp dagskrá fyrir tímann. Notandi fer ekki eftir dagskránni eða gerir ekki það sem „á að gera“. Reynið að svara eftirfarandi spurningum:

- Hver getur verið skýringin á því að notandi fer ekki eftir dagskránni? Reynið að finna eins margar mögulegar skýringar og þið getið.
- Eftir því hvaða skýring þykir líklegust, hvernig á aðstoðarmaðurinn að bregðast við?
 - Á hann að aðstoða notanda við að fara eftir dagskránni? Hvernig væri hægt að gera það?
 - Eða á hann að aðstoða notanda við að fá að breyta dagskránni? Hvernig mætti gera það?
- Hvað græðir notandi á því að geta haft áhrif á dagskrána?
- Dettur ykkur fleira í hug sem notandi getur haft áhrif á í námi sínu eða í lífinu almennt?



5. Sjálfræði

5.b. Aðstæðubundið sjálfræði

Í þessum kafla er rætt áfram um viðhorf aðstoðarfólks sem stuðlar að því að það geti tekið hlutverk milliliðsins og stuðningsaðilans, viðhorf sem tengist þeirri staðreynd að það að efla sjálfræði notanda í daglegu lífi er lykilatriði í því að gera *hugmyndafræðina um sjálfstætt líf* að veruleika fyrir fólk með þroskahömlun sem þarf mikinn stuðning.

Eins og kom fram í kafla 4 sýndu niðurstöður rannsóknarinnar að margt aðstoðarfólk langar til að notandi geti upplifað sig sem mest sjálfstæðan og ekki eins háðan aðstoðarfólkinu sínu. Það lýsti sér oft í því að aðstoðarfólk leit á það sem markmið að notandi gæti verið einn í kennslustundum eða að aðstoðarfólk upplifði nærveru sína í kennslustundum sem truflandi fyrir notanda. Ef aðstoðarfólk dróg sig út úr aðstæðunum leiddi það þó stundum til þess að notandi missti af tækifæri til þátttöku af því að hann fékk ekki þá aðstoð sem hann þurfti við að tjá sig eða við að finna fyrir öryggi í aðstæðunum.

Í rannsókninni var ályktað að nauðsynlegt væri að efla vitund aðstoðarfólks um *aðstæðubundið sjálfræði*. Hugmyndir um *aðstæðubundið sjálfræði* ganga út á það að sjálfræði er félagslegt fyrirbæri og að notandi geti verið sjálfstæður þó hann þurfi aðstoð við að gera hlutina. Þá er það hlutverk aðstoðarfólksins að skapa aðstæður og hjálpa honum að fara með sjálfræði sitt. Það fer eftir því hvernig aðstoðarfólk vinnur með notanda í aðstæðunum hvort það verði stuðningur eða hindrun í því að notandi nái að rækta sjálfræði sitt. Stuðningur getur falist í að sýna þolinmæði, setja sig í spor notanda og gefa honum tíma. Hindranir geta falist í því að taka fram fyrir hendurnar á notanda, spyrja leiðandi spurninga eða stýra vali hans á einhvern hátt.

Það er mikilvægt að aðstoðarfólk sé meðvitað um hvernig það geti verið stuðningur eða hindrun í því að notandi fái tækifæri til að rækta sjálfræði sitt. Það er líka mikilvægt að það lærir að hugsa um sjálfræði sem aðstæðubundið og hvernig notandi geti orðið sem mest sjálfstæður þó hann þurfi oft að hafa aðstoðarmann hjá sér.

Verkefni: Vinnið saman í litlum hópum og hugsið um einn notanda sem allir í hópnum þekkja vel. Reynið að svara eftirfarandi spurningum:

- Getur notandi verið einn í einhverjum aðstæðum án þess að það komi niður á tækifæri hans/hennar til að fara með sjálfræði sitt? (hafið sérstaklega í huga þörf hans/hennar fyrir öryggi og aðstoð við tjáningu).
- Hvernig getur aðstoðarmaður aðstoðað hann/hana við að fara með sjálfræði sitt?
- Hvernig getur aðstoðarmaður verið hindrun í því að hann/hún nái að rækta sjálfræði sitt?



6. Virkur stuðningur

6.a. Að vera virkur eða passífur aðstoðarmaður

Í þessum kafla er kynnt nálgun í starfi aðstoðarfólks sem tengist umræðunni um viðhorf í köflunum hér á undan. Nálgunin kallast *virkur stuðningur*, eða á ensku *active support*, og þróaðist í Bretlandi með það markmið að auka tækifæri fólks með þroskahömlun sem þarf mikinn stuðning til virkrar þátttöku í raunverulegum verkefnum daglegs lífs, til þess að vinna gegn tilbreytingarleysi og einangrun.

Niðurstöður rannsóknarinnar leiddu í ljós að hugmyndir um *virkan stuðning* og svokallaðan *einstaklingsmiðaðan virkan stuðning* (*e. person-centered active support*) falli vel að mörgum atriðum varðandi hlutverk aðstoðarfólks í námi fólks með þroskahömlun sem þarf mikinn stuðning. Með því að vinna eftir þeim hugmyndum myndi aðstoðarfólk geta bætt möguleika notanda töluvert til að nýta sér nám í daglegu lífi og þar með að fá tækifæri til að lifa innihaldsríkara lífi og geta haft áhrif á eigið líf.

Í rannsókninni kom fram að mörgu aðstoðarfólki var umhugað um að notandi væri virkur í daglegu lífi. Samkvæmt hugmyndum um virkan stuðning hefur það hvernig aðstoðarfólk vinnur bein áhrif á hvort notandi verði virkur þátttakandi í daglegum verkefnum og ákvarðanatöku um eigið líf. Aðstoðarfólk þarf að taka virkan þátt og aðstoða notanda við að taka virkan þátt með sjálfræði hans að leiðarljósi. Markmiðið er ekki að kenna notanda færni til að gera hlutina án aðstoðar heldur að veita honum þá aðstoð sem hann þarf til þess að geta tekið þátt og þar með fengið aukna reynslu og tækifæri til að hafa áhrif á eigið líf. Hugmyndir um *virkan stuðning* tengjast því að mörgu leyti umræðunni um *aðstæðubundið sjálfræði* í kafla 4. Mikilvægt er að aðstoðarfólk gerir sér grein fyrir því að það sjálft er lykillinn að virkni notanda í daglegu lífi.

Verkefni: Hver starfsmaður hugsar um sína eigin reynslu sem aðstoðarmaður í námi eða daglegu lífi notanda. Farið hring í starfsmannahópnum og reynið hvert og eitt að svara eftirfarandi spurningum:

- Hvort telur þú þig vera frekar virkan eða frekar passífan í stuðningi þínum?
- Hugsaðu um aðstæður þar sem notandi gæti verið virkari að þínu mati: Hverju gætir þú breytt í þínum stuðningi sem myndi gera honum kleift að vera virkari þátttakandi í aðstæðunum?



6. Virkur stuðningur

6.b. Hið eflandi samband notanda og aðstoðarmanns

Í þessum kafla er rætt áfram um *virkan stuðning* sem er nálgun í starfi aðstoðarfólks sem fellur vel að mörgum atriðum varðandi hlutverk aðstoðarfólks í námi fólks með þroskahömlun sem þarf mikinn stuðning. Samkvæmt þessari nálgun skiptir sambandið á milli aðstoðarfólks og notanda mjög miklu máli í því að efla vald notenda í eigin lífi.

Í rannsókninni kom fram að aðstoðarfólk sem er í sambandi við notanda sem einkennist af nánd, trausti, einlægum áhuga, tilfinningalegum tengslum og gagnkvæmni virðist betur í stakk búið að taka hlutverk stuðningsaðilans. Í hugmyndum um *virkan stuðning* er slíkt samband á milli aðstoðarfólks og notanda kallað „hið eflandi samband“ og er litið á það sem forsendu fyrir góðum vinnubrögðum aðstoðarfólks. Þar er einnig talað um að innihaldsrík samskipti séu hluti af hinu eflandi sambandi en rætt var um það að eiga innihaldsríkar samræður í kafla 3 hér á undan.

Það er mikilvægt að aðstoðarfólk og notandi nái að byggja upp samband á milli sín sem einkennist af nánd, trausti, einlægum áhuga, tilfinningalegum tengslum, gagnkvæmni og innihaldsríkum samskiptum. Það krefst þess að þau gefi sér góðan tíma í að kynnast.

Verkefni: Vinnið saman tvö og tvö. Hvort ykkar hugsar um samband sitt við ákveðinn notanda. Reynið að svara eftirfarandi spurningum:

- Hvað átt þú sameiginlegt með notanda? (Áhugamál, persónueinkenni, önnur tengsl).
- Hverju hefur notandi mestan áhuga á og hvernig geturðu sýnt því áhuga?
- Hvaða tilfinningar tengir þú við samband ykkar?
- Hvernig hefur notandi áhrif á þig? Hefurðu lært eitthvað af honum/henni?



7. Persónueiginleikar og fyrirmyndir

7.a. Samskiptahæfni, þolinmæði og frumkvæði

Í þessum kafla er rætt um það hvernig persónueiginleikar aðstoðarfólks geti haft áhrif á hvaða hlutverk það tekur sér og hvaða færni það hefur til að sinna því hlutverki.

Í rannsókninni kom fram að persónueiginleikar aðstoðarfólks á borð við samskiptahæfni, þolinmæði og hæfni til að taka frumkvæði hefur áhrif á hvaða hlutverk það tekur sér og hvaða færni það hefur til að sinna því hlutverki. Milliliðurinn þarf að vera góður í samskiptum, bæði í samskiptum með óhefðbundnum tjáningaraðferðum við notanda og líka í hefðbundnari samskiptum við kennara og aðra aðila sem þarf að túlka tjáningu notanda fyrir. Stuðningsaðilinn þarf að vera þolinmóður til þess að byggja upp það traust sem þarf að ríkja á milli hans og notanda.

Hinn hlutlaus fylgdarmaður tekur ekki frumkvæði að því að aðstoða notanda við að tjá sig eða fara með sjálfræði sitt og notandi missir þar af leiðandi af tækifæri til virkari þátttöku. Aðstoðarfólk þarf oft að aðstoða notanda við að taka frumkvæði að því að nýta sér nám í daglegu lífi. Hugmyndir um *virkan stuðning*, sem kynntar voru í kafla 6, byggja að mörgu leyti líka á hæfni aðstoðarfólks til að taka frumkvæði þar sem það þarf að vera virkt í stuðningi sínum.

Það er mikilvægt fyrir aðstoðarfólk að líta inn á við og skoða hvaða persónueiginleika það hefur og hvernig þeir nýtast í starfinu.

Verkefni: Vinnið saman tvö og tvö. Hvort ykkar hugsar um sjálfa(n) sig sem aðstoðarmanneskju.

Reynið að svara eftirfarandi spurningum:

- Hvaða persónueiginleika hefur þú sem nýtast þér í starfinu? Hvernig nýtast þeir? (Hugsið sérstaklega út frá þörfum notanda fyrir aðstoð við að tjá sig og finna fyrir öryggi).
- Hvaða persónueiginleika þarft þú að rækta betur hjá þér til þess að efla þig í starfinu?



7. Persónueiginleikar og fyrirmyndir

7.b. Að eiga góðar fyrirmyndir

Í þessum kafla er rætt um fyrirmyndir aðstoðarfólks og hvernig þær geta haft áhrif á vinnubrögð þess og hvaða hlutverk það tekur sér.

Niðurstöður rannsóknarinnar benda til þess að aðstoðarfólk skorti fyrirmyndir hjá nánustu yfirmönnum sínum þegar kemur að vinnubrögðum. Viðmælendur töluðu um að það vantaði eftirfylgni eða að verklag ætti það til að skolast til. Sumir líta þá til kennara í námi notanda sem fyrirmynd að vinnubrögðum við að veita öryggi og nýjum leiðum til að eiga samskipti við notanda. Þetta getur auðveldað aðstoðarfólki að fara í hlutverk milliliðsins eða stuðningsaðilans. Aðstoðarfólkið getur hins vegar einnig farið í hlutverk hins hlutlausa fylgdarmanns ef kennarinn er ekki meðvitaður um að með viðbrögðum sínum sé hann sé fyrirmynd .

Aðrir líta til aðstandenda sem fyrirmynd og læra leiðir til samskipta við notanda sem geta verið dýrmætar. Þær geta þó líka verið í mótsögn við aðrar leiðir sem farið er eftir í starfinu með notanda. Enn aðrir líta til samstarfsfólks sem fyrirmynda eða reyna sjálfir að vera öðrum góð fyrirmynd. Í rannsókninni er ályktað að nánustu yfirmenn aðstoðarfólks, svo sem teymisstjórar, mættu beita sér meira sem fyrirmynd hvað þetta varðar en teymisstjórar þekkja oftast notanda mjög vel og hafa jafnvel mikla reynslu af að aðstoða og eiga samskipti við notanda.

Það er mikilvægt að aðstoðarfólk eigi aðgang að góðum fyrirmyndum þegar kemur að vinnubrögðum og leiðum til að eiga samskipti við notanda. Það er líka mikilvægt að aðstoðarfólk sé meðvitað um hverjar fyrirmyndir þess eru og hvort það sem það lærir af fyrirmyndum sínum sé í mótsögn við önnur vinnubrögð sem tengjast notanda.

Verkefni: Hver starfsmaður hugsar um sjálfa(n) sig sem aðstoðarmanneskju í námi eða daglegu lífi notanda. Farið hring í starfsmannahópnum og reynið hvert og eitt að svara eftirfarandi spurningum:

- Hverjar eru þínar helstu fyrirmyndir í starfinu?
- Hvað hefurðu lært af fyrirmyndum þínum?
- Eru hugsanlega fleiri í umhverfi notanda sem þú gætir lært eitthvað af?



8. Starfsmenning aðstoðarfólks

Í þessum kafla er farið frá því að líta inn á við, og skoða færni, viðhorf og persónueiginleika aðstoðarfólks, yfir í að líta á starfsmannahópinn og hvernig hann vinnur saman.

Í rannsókninni kom fram að það hvernig aðstoðarfólk vinnur saman getur haft áhrif á hvernig hver og einn vinnur í tengslum við nám notanda. Starfsmenning aðstoðarfólks getur haft áhrif á hvernig til tekst að aðstoða notanda við að nýta sér nám í daglegu lífi. Það er mikilvægt að aðstoðarfólk hafi sameiginlega sýn á hvert markmiðið með náminu sé og hvernig það nýtist notanda best í daglegu lífi. Starfsmannahópurinn getur þróað sameiginlega sýn með því að allir í hópnum taki þátt í reglulegum, opnum og djúpum umræðum, t.d. á starfsmanna- eða teymisfundum.

Það er líka mikilvægt að aðstoðarfólk sé sammála um hvaða vinnubrögð eru notuð í tengslum við námið sem og í öðrum aðstæðum í daglegu lífi. Starfsmannahópurinn getur þróað sameiginleg vinnubrögð meðal annars með því að eiga góðar fyrirmyndir sem vinna með aðstoðarfólki í aðstæðunum. Þetta tengist umræðunni um fyrirmyndir í kafla 7 hér á undan.

Síðast en ekki síst er það mikilvægt að aðstoðarfólk hafi tækifæri til að tala saman og miðla upplýsingum sín á milli sem snúa að námi notanda. Það getur verið erfitt þegar margir starfsmenn eru að skiptast á vöktum en með því að endurskoða vaktaskipulagið væri mögulega hægt að tryggja þennan mikilvæga tíma og þetta næði sem þarf til að aðstoðarfólk geti talað saman.

Starfsmenningin í starfsmannahópnum getur skipt sköpum fyrir hversu vel aðstoðarfólki tekst að sinna hlutverki sínu í námi sem og öðrum aðstæðum í lífi notanda.

Verkefni: Ræðið saman í starfsmannahópnum. Leggið áherslu á opna umræðu til þess að fá fram öllum sjónarmiðum. Reynið að komast að sameiginlegri niðurstöðu og skrifið hana jafnvel niður til að eiga fyrir upprifjun seinna meir.

- Hver er ykkar sýn á hluti eins og nám notanda og yfirfærslu þess á daglegt líf, sjálfræði notanda og hlutverk aðstoðarfólks? Hvað eruð þið sammála um og hvað eruð þið ósammála um?
- Hver eru ykkar vinnubrögð þegar kemur að því að aðstoða notanda í námi, við að fara með sjálfræði sitt, við að nýta sér nám í daglegu lífi?
- Hvernig getið þið tryggt að þið þróið sameiginlega sýn og sameiginleg vinnubrögð?



9. Nám og yfirfærsla náms á daglegt líf

9.a. Markmið með námi notanda

Í þessum kafla er rætt um nám notanda og markmið með náminu. Eins og fram kom í kaflanum um starfsmenningu aðstoðarfólks hér á undan er mikilvægt að starfsmannahópurinn hafi sameiginlega sýn á það hvert markmiðið með náminu sé.

Viðhorf aðstoðarfólks til náms notanda getur haft áhrif á hvaða hlutverk það tekur sér. Rannsóknin gaf vísbendingar um það að almennt sé lítið rætt um nám notanda meðal starfsmanna í búsetuþjónustu eða á vinnustöðum notanda. Aðstoðarfólk lítur oftast þannig á að námskeið hjá Fjölmennt séu einangruð frá hinu daglega lífi og hafi þann aðaltilgang að brjóta upp daginn. Slíkt viðhorf gerir aðstoðarfólk líklegra til að taka hlutverk hins hlutlausa fylgdarmanns í náminu.

Nám getur hins vegar haft mun meiri tilgang fyrir notendur en það eitt að brjóta upp daginn. Þótt notandi geti átt erfitt með að ná hefðbundnum færnimarkmiðum þá getur nám veitt notanda nýja reynslu sem getur gert hann líklegri til að hafa skoðun og vilja koma henni á framfæri. Nám getur sýnt fram á nýja möguleika sem getur gefið meira innihald í lífið. Ef aðstoðarfólk lítur þannig á námið er það líklegra til að taka hlutverk milliliðsins eða stuðningsaðilans og reyna þannig að styðja notanda til þátttöku í náminu.

Í rannsókninni var ályktað að mikilvægt sé að efla vitund aðstoðarfólks um mikilvægi náms notanda og færni þess til að aðstoða notendur við að nýta sér námið í daglegu lífi. Það var einnig lítið þannig á að námsmarkmið snúist ekki einungis um það sem notandi lærir heldur einnig um það sem aðstoðarfólk hans lærir.

Það er því mikilvægt að aðstoðarfólk sé meðvitað um hvert er markmiðið með námi notanda og hvernig það getur haft áhrif á starfið hans sem aðstoðarmanns.

Verkefni: Vinnið saman í litlum hópum og hugsið um einn notanda sem allir í hópnum þekkja vel.

Reynið að svara eftirfarandi spurningum:

- Hvaða markmið hefur kennari sett með námi notanda?
- Hvaða markmið sjáið þið með náminu?
- Hvaða markmið haldið þið að notandi myndi sjálfur vilja setja sér með náminu?

Farið síðan hring í starfsmannahópnum þar sem hver og einn reynir að svara eftirfarandi spurningum:

- Hvað hef ég sjálf(ur) lært af því að aðstoða notanda í námi?
- Hvernig hefur það haft áhrif á hvernig ég aðstoða notanda í dag?



9. Nám og yfirfærsla náms á daglegt líf

9.b. Yfirfærsla náms - að geta nýtt sér nám í daglegu lífi

Í þessum kafla er rætt áfram um nám notenda og skoðað hvernig það getur nýst í daglegu lífi, eða það sem kallað er *yfirfærsla náms*.

Eins og fram kom í kafla 9.a. um markmið þá getur nám haft margvíslegan tilgang og mikil áhrif á daglegt líf, en bara ef okkur tekst að nýta það. Niðurstöður rannsóknarinnar leiddu í ljós að hægt sé að nýta nám notenda mun betur í daglegu lífi til þess að vinna gegn tilbreytingarleysi og gera notendum kleift að lifa innihaldsríkara lífi.

Fram kom að nokkuð algengt virðist vera að aðstoðarfólk annaðhvort gleymi eða nenni ekki að sinna þeim verkefnum sem því hefur verið falið í tengslum við nám notanda þegar heim er komið. Eins og fram kom í kafla 7 um persónueiginleika aðstoðarfólks þarf aðstoðarfólk oft að aðstoða notanda við að taka frumkvæði að því að nýta sér nám í daglegu lífi.

Í rannsókninni var litið svo á að aðstoðarfólk sé mikilvægur hlekkur í því þýðingarferli sem þarf að eiga sér stað á milli námsaðstæðnanna og aðstæðnanna þar sem námið á að nýtast, í þessu tilfalli hins daglega lífs. Það þarf að vera meðvitað um hvað notandi er að læra og vera tilbúið að grípa þau tækifæri sem gefast til að nýta námið í daglegu lífi. Það þarf líka að fá hvatningu og góðar vinnuaðstæður sem gerir því kleift að nota slík tækifæri með notanda.

Það er mikilvægt að æfa sig í að líta á nám notenda sem tækifæri til að vinna gegn tilbreytingarleysi, líka utan kennslustofunnar.

Verkefni: Vinnið saman í litlum hópum og hugsið um einn notanda sem allir í hópnum þekkja vel.

Reynið að svara eftirfarandi spurningum:

- Hvað er notandi að læra eða hvað hefur hann/hún verið að læra?
- Hvernig væri hægt að aðstoða notanda við að nýta námið betur í daglegu lífi? (Finnið nokkur dæmi, setjið ykkur í spor notanda, hvað myndi hann/hún vilja geta gert heima eða í vinnunni?)
- Hvað vantar okkur til þess að geta aðstoðað notanda við að nýta námið á þennan hátt? (gögn frá kennara, betri vinnuaðstæður, hvatningu, áminningu...).



9. Nám og yfirfærsla náms á daglegt líf

9.c Samstarf aðstoðarfólks og kennara um nám notenda

Í þessum kafla er skoðað hvernig sýn aðstoðarfólks á hlutverk kennara í náminu getur haft áhrif á hvaða hlutverk það tekur sér. Einnig er skoðað hvernig hægt sé að efla beint samstarf aðstoðarfólks og kennara til þess að gera aðstoðarfólki kleift að hjálpa notanda að nýta nám sitt í daglegu lífi.

Í rannsókninni greindist þrenns konar sýn aðstoðarfólks á hlutverk kennarans í námi notanda:

Þegar aðstoðarfólk lítur á **kennarann sem jafningja** á það mun auðveldara með að taka hlutverk milliliðsins og leiðbeina kennaranum, taka við ábendingum frá honum eða grípa inn í fyrir hönd notanda.

Þegar aðstoðarfólk lítur á **kennarann sem fyrirmynd** er það líklegra til að vera meðvitað um hvað það getur sjálft lært í kennslustundinni og hvernig það getur aðstoðað notanda við að nýta sér námið í daglegu lífi. Það fer þó alveg eftir því hvort kennarinn sé meðvitaður um hlutverk sitt sem fyrirmynd að vinnubrögðum og samskiptum við notanda eða ekki.

Þegar aðstoðarfólk lítur á **kennarann sem stjórnanda** er það ólíklegra til að grípa inn í fyrir hönd notanda, að leiðbeina kennarann eða læra af honum. Það leiðir auðveldlega til þess að aðstoðarfólkið taki hlutverk hins hlutlausa fylgdarmanns.

Niðurstöður rannsóknarinnar benda til þess að mikilvægt sé að efla viðhorf aðstoðarfólks til kennarans sem jafningja frekar en stjórnanda. Einnig var ályktað að efla þurfi beint samstarf aðstoðarfólks og kennara en oft vantar vettvang eða leiðir fyrir slíkt samstarf utan kennslustunda.

Það er mikilvægt að aðstoðarfólk sé meðvitað um hvernig það lítur á hlutverk kennara í námi notanda og að það taki þátt í að finna leiðir fyrir betra samstarf.

Verkefni: Hver starfsmaður hugsar um reynslu sína sem aðstoðarmanneskju í námi notanda. Farið hring í starfsmannahópnum og reynið hvert og eitt að svara eftirfarandi spurningum:

- Hvernig lítur þú á kennarann? Sem jafningja, fyrirmynd eða stjórnanda?
- Hvað þarf til þess að þú getir litið á kennarann sem jafningja? Hvað getur kennarinn gert? Hvað getur þú gert?

Reynið síðan í sameiningu að komast að því hvaða leiðir henta ykkur best til að vera í beinu samstarfi við kennara í námi notenda:

- Sjáið þið fyrir ykkur einhvern vettvang fyrir slíkt samstarf? (Fundir eða regluleg samtöl, rafrænn vettvangur s.s. spjallþráður eða rafrænn samstarfshópur...)

