

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?