



ZAGOVORNIŠTVO

**PRIPRAVE NA PRAKSO 3. LETNIKA
MOJCA UREK
2013**

ZAGOVORNIŠTVO

- Temeljna vloga zagovorništva je:
 - zastopanje interesov, želja, glasu ljudi,
 - zagotavljanje polnopravnosti in
 - nadomeščanje primanjkljajev moči in vpliva tistih posameznikov, katerih moč je šibka ali neenakovredno zastopana v primerjavi z drugimi člani družbe.
- Je tudi strokovna drža, metoda, etična naravnost, ki upošteva perspektivo možnosti in si prizadeva za krepitev družbenega položaja in osebne moči in vpliva posameznika. Predstavlja splošno usmeritev, ki se zavzema za zaščito temeljnih pravic in dostojanstva ljudi.
- Zavzema se za destigmatizacijo in deinstitutionalizacijo.
- Zagovorniška vloga temelji na tradiciji borbe za družbeno emancipacijo obrobnih družbenih skupin (delavcev , žensk, etničnih in rasnih manjšin).



ZAGOVORNIŠTVO NA PODROČJU DUŠEVNEGA ZDRAVJA

- Na področju duševnega zdravja opozarja predvsem na izgubo pogodbene moči ljudi v vsakdanjem in institucionalnem življenju.
- Ljudje zaradi duševnih stisk ali stanj ali v času kriz, prav zaradi ranljivosti in izpostavljenosti v takšnih obdobjih, pogosto potrebujejo nekoga, ki mu lahko zaupajo in ki bo ščitil njegove interese in pravice. Zagovornik je pogostokrat edina oseba, ki je vsestransko na njegovi strani.
- Poskuša doseči, da se udejanji tisto, kar osebi legitimno pripada, posreduje želje in potrebe osebju v službah duševnega zdravja kot tudi sorodnikom, delodajalcem, sosedom, mimoidočim in vsem, ki so tako ali drugače vpeti v življenje tega človeka, z drugimi besedami, človeku pomaga, da si ponovno pridobi moč in vpliv nad lastnim življenjem.

POGODBENA MOČ

- Zagovorništvo opozarja predvsem na izgubo pogodbene moči oseb s težavami v duševnem zdravju.
- Pogodbena moč je osnova državljanstva in pojma posameznika v naši družbi. Če ne moremo stopiti v pogodbene odnose, ostanemo nemočni.
- Pogodba temelji na dajanju in prejemanju.
- Za pogodbo je potrebno zaupanje v drugo stranko, hkrati pa je poročstvo, da se bodo pogodbene obveznosti izvršile.



STATUS


- Status sestavljajo naš položaj (npr. formalni status osebe z poslovno sposobnostjo, zaposlene osebe in drugi), zaposlitev, denar, ljudje, ki za nas jamčijo in naš ugled.
 - Opravilna (poslovna) sposobnost
 - Drugi formalni statusi (zaposlitev, izobrazba, funkcije, članstva, državljanstvo)
 - Denar (dohodki, plača, premoženje, nepremičnine, rente, prihranki)
 - Lažje je pričakovati, da bo oseba, ki ima denar, izpolnila svoje obveznosti. Ljudje, ki niso zaposleni oziroma nimajo denarja, so drugorazredni državljani. Da jih lahko še vedno zasilno vključimo v družbo, jim dodelimo nadomestne statuse. Nadomestni statusi so lahko začasni – mladoletnik, otrok, bolnik itd. ali stalni – invalid, upokojenec itd.
 - univerzitetna izobrazba nam daje več ugleda kot poklicna izobrazba;
 - biti član neke organizacije nam daje več pravic znotraj same organizacije, hkrati pa tudi bolj ugledno vlogo zunaj nje.



○ Garancije

- Pri pogodbah potrebujemo svojega poroka (poroki, skrbniki, zagovorniki)
- Jamstva so lahko stvari (denar, premoženje) ali ljudje, ki jamčijo za nas (npr. služba za duševno zdravje lahko jamči za uporabnike, da bodo plačali najemnino).

○ Dosežki, družinski ugled, cenjene spretnosti, ugled, ki izhaja iz vlog

- Da smo dosegli nekaj, kar je cenjeno in občudovanja vredno, ali da smo iz znane in ugledne družine ali da imamo cenjene sposobnosti ali da imamo ugledno vlogo nam daje več možnosti, ljudje nam bolj verjamejo in so nam bolj pripravljeni pomagati, nam posoditi denar, nam dajejo več samozavesti itd.
 - Prav tako pa velja tudi nasprotno – če nismo nič dosegli, če nismo iz znane družine, če ne moremo ničesar narediti, če smo stigmatizirani, bomo zaradi tega ostali »zunaj« in izključeni.
- 

- Tako je zagovornik čestokrat edina oseba, ki je vsestransko na strani uporabnika, njegov porok, glas.
- Zagovorništvo pomeni temeljno preusmerjanje moči - pomaga ljudem, ki so bili zlorabljeni in zatirani, da si pridobijo moč in vpliv nad lastnim življenjem.



OBLIKE ZAGOVORNIŠTVA

- Med oblikami zagovorništva ločimo predvsem med
 - profesionalnim in
 - laičnim zagovorništvom, med katere štejemo prakse neodvisnega zagovorništva, kot so samozagovorništvo, vrstniško zagovorništvo, kolektivno zagovorništvo in občansko zagovorništvo (pri nas PIC, nevladne organizacije ...).



LAIČNO ZAGOVORNIŠTVO

- Laično zagovorništvo je izrednega pomena za krepitev pogodbene moči človeka, ki je zaradi trenutne ranljivosti, povezane z duševnim stanjem kot tudi zaradi stigme, v ranljivi in šibkejši poziciji.
 - Zagovornik je čestokrat edina oseba, ki je vsestransko na njegovi strani.
 - Poskuša doseči, da se udejanji tisto, kar osebi legitimno pripada, posreduje želje in potrebe osebju v službah duševnega zdravja kot tudi sorodnikom in vsem, ki so vpeti v življenje tega človeka, z drugimi besedami, človeku pomaga, da si ponovno pridobi moč in vpliv nad lastnim življenjem.



OBLIKE LAIČNEGA ZAGOVORNIŠTVA

○ Samozagovornišтво:

spodbuja in krepi moč ljudi, da bi se znali sami postaviti zase (svetovanje, informiranje, treningi asertivnosti, skupine za samopomoč, samopomočne skupine, metode in oblike dela)

○ Vrstniško zagovornišтво

vzajemnost in solidarnost ljudi s podobnimi izkušnjami in je tesno povezano z delovanjem uporabniških skupin (prejšnji primeri, Perceval, Beers, Tanja Lamovec, Odbor za družbeno zaščito norosti)



KOLEKTIVNO ZAGOVORNIŠTVO

- Poleg vrste nacionalnih in lokalnih organizacij, je bila za naš prostor pomembna »**Evropska mreža uporabnikov, nekdanjih uporabnikov in preživelih**«, ki je v svojem manifestu opredelila osnovne pravice ljudi s težavami v duševnem zdravju, med katerimi je tudi pravica do **neodvisnega zagovorništva**.
- Poleg zastopanja ljudi v konkretnih primerih kršenja človekovih pravic, si prizadevajo tudi za spremembe v zakonodaji, za povečanje pogodbene moči ljudi s težavami v duševnem zdravju in vpliva uporabnikov na politiko in službe duševnega zdravja.



OBČANSKO ZAGOVORNIŠTVO

- Občansko zagovorništvo vključuje ugledne člane skupnosti, ki se zavzamejo za stigmatiziranega človeka, ki je v nevarnosti, da ga okolica izključi. (npr. kakšen ugleden občan, znan osebnost, ali nekdo, ki ima pogodbeno moč)
- Naloga občanskega zagovornika je, da vzpostavi stik s človekom, se odziva na njegove interese in ga poveže s krogi vsakdanjega življenja v skupnosti.
- Niso odvisni od institucij in za svoje delo niso plačani. Cilj te oblike zagovorništva je vzpostaviti dolgotrajen in podporen odnos.



RAZVOJ ZAGOVORNIŠTVA

- Se napaja iz uporabniških gibanj, ki so pojavila v drugi polovici prejšnjega stoletja:
 - vplivajo na spremembe zdravstvene in socialne politike na področju duševnega zdravja
 - opozarja na neupoštevanje človekovih pravic in svoboščin znotraj institucij
 - procesi dezinstitucionalizacije, zagovarjanje pravice do življenja v skupnosti.



ZAČETNIK ZAGOVORNIŠTVA


- Sir **John Perceval** (pred 200 leti), tudi sam zaprt v norišnici, ustanovi Društvo prijateljev dozdevnih lunatikov.
- Prizadeval si je za razkritje in mučenje v angleških azilih, obiskoval zaprte ter si prizadeval s pomočjo parlamentarnih preiskav in zaslišanj spremeniti sistem skrbi iz azilskega v skupnostnega.
- Podobna gibanja so v istem času nastala tudi drugod (v ZDA in Franciji)



SLOVENIJA

- V Sloveniji so se v preteklosti, od devetdesetih let prejšnjega stoletja naprej, že uveljavile nekatere prakse zagovorništva na področju duševnega zdravja, zlasti so bile to različne oblike laičnega vrstniškega in občanskega zagovorništva, ki so ga začeli izvajati angažirani svojci, bližnje osebe, ljudje z izkušnjami duševnih težav, pogosto pa tudi nevladne organizacije preko programov zagovorništva.
 - PIN informalnica (več zagovorniških akcij v konkretnih primerih ljudi, ki so bili hospitalizirani, telefonsko svetovanje, organizacija prostovoljnega dela v psihiatrični bolnišnici)
 - Odbor za družbeno zaščito norosti – zagovarjala deinstitucionalizacijo, Hrastovec, javne akcije.
- Prve pobude, akcije in eksperimenti v 60 ih in 70-tih letih prejšnjega stoletja na področju skrbi za otroke in mladostnike z duševnimi težavami

90. LETA

- Prizadevanja v devetdesetih letih so bila močno zagovorniška:
 - za varstvo pravic ljudi v družbi
 - odpravo nehumanega in nečloveškega ravnanja v institucijah,
 - deinstituicionalizacijo
 - spremembo zakonodaje
 - Za razvoj zagovorništva (in na spremembe zakona) imajo veliko zaslug zlasti organizacije, ki so jih ustanovili ljudje z izkušnjo duševnih težav ali njihovi svojci:
 - Tanja Lamovec (projekt znotraj Tempus študija, program Altre, nato Paradoksa), Mostovi (danes)
 - Forum svojcev
 - Pravno-informativni center in Zavod Evros – zagovorniški organizaciji, ki sta opravljali brezplačne oblike pravnega zagovorništva na področju urejanja skrbništva, lastništev stanovanj, ljudem so pomagali pisati pritožbe, če so storili kak prekršek, posredovali pa so tudi v ustanovah pri zadržanju brez privolitve itd. (Predlog zakona o bolniškem zagovorništvu).
- 

PROFESIONALNO ZAGOVORNIŠTVO

- Vendar pri tem, ko nekomu odvzamemo svobodo gibanja, ki je človekova ustavna pravica, na temelju njegove pravice do zdravljenja, pomoči in podpore, v postopkih formalnih obravnav laično zagovornišтво ne zadošča.
- V svetu se je prav zato uveljavil profesionalen profil zagovornika, ki mu država podeli mandat za zaščito pravic in interesov ljudi.
- Evropske države so tako razvile različne prakse profesionalnega varovanja interesov in pravic ljudi s težavami v duševnem zdravju (na primer bolniško zagovornišтво v Avstriji, institut neodvisnega statutarnega zagovornika za področje duševnega zdravja v Angliji, sistem osebnega ombudsmana za psihiatrične paciente na Švedskem idr.).

MEDNARODNI DOKUMENTI

- Zagovornišтво je vključeno v mednarodne strategije, akcijske načrte in dokumente na področju duševnega zdravja, posebej ga omenjajo dokumenti Svetovne zdravstvene organizacije (npr. *Advocacy for mental health*. 2003. Geneva: World Health Organization. Dostopno na: http://www.who.int/mental_health/resources/en/Advocacy.pdf .
- V državah, kjer imajo daljšo tradicijo zagovornišтва že beležijo učinke, ki se kažejo v kakovosti oskrbe, skrajšanju časa, ki ga ljudje prebijejo v bolnišnicah, njihovi večji samozavesti in dobremu počutju, okrepitvi njihove socialne mreže, izboljšanju odnosov v njihovih družinah, pa tudi v izboljšanju področne zakonodaje (WHO, 2003).

POZITIVNI UČINKI ZAGOVORNIŠTVA

Učinki na ustanove, osebe

- izboljšana komunikacija in odnosi med zaposlenimi in uporabniki,
- več povratnih informacij o njihovem delu, zaradi česar so lahko izboljšali storitve,
- bolj optimistično vzdušje in morala na oddelkih, kjer imajo uporabniki večji občutek varnosti in zato izražajo večje zadovoljstvo.

Učinki na uporabnike

- Mnogi so prvič doživeli, kako je »če imaš glas«, če se te sliši, tvoje mnenje upošteva in tvoje občutke vzame resno.
- Mnogi so tudi prvič doživeli, kako je če je nekdo povsem na tvoji strani.
- Izkušnja zaupnega in enakopravnega odnosa krepi samozaupanje, osebe pa so tudi manj prestrašene pred ustanovo in postopki, s katerimi se srečujejo in imajo občutek večjega nadzora nad življenjem.

PROFESIONALNI ZAGOVORNIKI V SLOVENIJI

- Zagovornik otrokovih pravic
- Zagovornik enakih možnosti
- Zastopnik pravic oseb na področju duševnega zdravja



ZASTOPNIK PRAVIC OSEB NA PODROČJU DUŠEVNEGA ZDRAVJA

- Zakon o duševnem zdravju (*Ur. l. RS, 77/2008*) je med drugimi novimi profili uvedel tudi profil zastopnika oz. zastopnice pravic oseb na področju duševnega zdravja.
- S tem se je odmaknil od dosedanje rabe izraza zagovornik (zagovorništvo), kot smo angleški termin »*advocate oz. advocacy*« prevajali do tedaj in kot se je v zadnjih petnajstih letih uveljavil v slovenskem prostoru na različnih področjih varovanja človekovih pravic.
- Razlog: da ne bi mešali terminov
- Zastopnik = statutory advocate (IMHA)



- Po drugi strani je »zastopnik« v neskladju z uveljavljeno prakso strokovnega izražanja.
- Izraz »zagovornik« se je v našem prostoru že uveljavil tako na tem področju duševnega zdravja (občansko, vrstniško, kolektivno zagovorništvo itd.) kot tudi širše na številnih drugih področjih (tako imamo npr. zagovornika načela enakosti, ki deluje v okviru Urada za enake možnosti po Zakonu o uresničevanju načela enakega obravnavanja, prav tako uvajamo zagovornika otrokovih pravic projekt pri Varuhu človekovih pravic, itd.).
- Tudi prvi predlog zakona o duševnem zdravju je nosil naslov *Zakon o bolniškem zagovorništvu in pravicah v duševnem zdravju*

ZAGOVORNIK VS. ZASTOPNIK

- Izraz *zastopnik* je semantično ožji. Ko govorimo o zastopniku, namreč govorimo o osebi, ki zastopa interese osebe, ki jih ne more ali je manj sposobna izraziti in uveljavljati, bodisi ker je odsotna bodisi ker nima poslovne sposobnosti, ali ker je manj vešča, manj sposobna.
- Izraz zastopnik ima torej po eni strani pomen pooblaščenca, ki ga oseba, ki jo zastopa za to pooblasti.
- Zastopanje nekoga v nekem primeru je le ena plat vloge zagovornika.



- Novi profil tako naj ne bi le zastopal ljudi in njihove interese v posamičnih situacijah, temveč se aktivno zavzemal in nastopal v zagovor pravic na tem področju.
- Opozarjal naj bi na kršitve človekovih pravic.
- Pa tudi v posamičnih konkretnih primerih je obseg njegovega delovanja lahko širši od zastopanja; zajema od splošnih tem človekovih pravic in človekovega dostojanstva v posamičnem primeru do nesporazumov in krepitev glasu uporabnika v dnevni stiki in vsakdanjem življenju na zaprtih oddelkih.



KJE DELUJE

- Zastopnik deluje na
 - oddelku pod posebnim nadzorom psihiatrične bolnišnice,
 - varovanem oddelku socialnovarstvenega zavoda in
 - v nadzorovani obravnavi, kjer je ljudem omejena ustavna pravica do gibanja.
- Ob sprejemu mora osebje vsakogar poučiti o pravici do zastopnika in mu/ji izročiti seznam imenovanih zastopnikov, s katerega si lahko izbere svojega zastopnika, če želi.
- Če je oseba mladoletna ali ji je odvzeta poslovna sposobnost, zastopnika zanjo lahko pooblasti njen zakoniti zastopnik.



KAJ DELA

- Zastopnik lahko človeku ZLASTI pomaga (12.člen),
 - če mu osebje krši ustavno zagotovljene človekove pravice in svoboščine ter človekovo dostojanstvo.
 - posebej pa še:
 - pravico do dopisovanja in uporabo elektronske pošte, pravico do pošiljanja in sprejemanja pošiljk, pravico do sprejemanja obiskov, pravico do uporabe telefona, pravico do gibanja in pravice do zastopnika (12. člen).
- Preverjal pa naj bi tudi, ali se za osebo vodi evidenca o omejevanju pravic oseb iz 12. člena, saj je omejitev pravic iz prejšnjega člena, razen pravice do zastopnika, dopustna (s sklepom sodišča).
- Prav tako lahko zastopnik preverja evidenci o uporabi posebnih varovalnih ukrepov (telesno oviranje s pasovi in omejitev gibanja znotraj enega prostora) in posebnih metod zdravljenja (zdravljenje z elektrokonvulzivno terapijo, hormonsko zdravljenje, uporaba psihotropnih zdravil v vrednostih, ki presegajo največji predpisani odmerek) (24. člen).
- Prisoten naj bi bil na zaslišanju osebe, ki je bila zadržana na zdravljenju brez privolitve

KAJ ŠE?

- Sodeluje lahko pri pripravi predloga načrta nadzorovane obravnave.
- Lahko človeku pomaga pojasniti postopek sprejema brez privolitve.
- Pomaga mu lahko komunicirati z odvetnikom, ki ga je postavilo sodišče.
- V pomoč mu je lahko pri sporazumevanju z osebjem na oddelku, lahko ga spremlja in podpira pri pogovorih z osebjem in drugo.
- Na njegovo izrecno željo lahko pogovore o tem opravi tudi sam, brez navzočnosti zastopanca.



- Lahko sodeluje z zastopnikom pacientovih pravic v primeru kršitev pravic iz zakona o pacientovih pravicah.
- Lahko ga pouči, kako se lahko pritožite na sklep sodišča pri uveljavljanju pravic, ki jih imate na oddelku in v nadzorovani obravnavi.
- Lahko mu pomaga dobiti informacije o možnostih podpore v skupnosti po odpustu iz bolnišnice.
- Pri zagotavljanju spoštovanja vaših pravic lahko na njegovo izrecno željo sodeluje tudi s svojci ali zakonitim zastopnikom, če ga ima.



METODE ZAGOVORNIŠTVA

- Vloga zagovornika/strokovnjaka
- Vloga skrbnika/zagovonika



ZAGOVORNIK VS. STROKOVNJAK

- Zagovornik/zastopnik je sicer lahko strokovnjak, vendar ko je v vlogi zagovornika to pomeni povsem drugačne naloge;
- Del strokovne vloge je lahko zagovorniška drža, vendar to ni vsa vloga strokovnjaka;
- Temeljna naloga zagovornika je, da “stoji za uporabnikom”, zavzame “pristransko držo”, sledi temu, kar oseba želi.
- Tudi če se ne strinja s tem, kar zastopanec želi, mora napeti vse sile, da poišče čim več objektivnih informacij;
- Ne sprejem odločitev, je kanal za informacije.



V ČEM SE NEODVISNI ZAGOVORNIK RAZLIKUJE OD DRUGIH STROKOVNIH PROFILOV:

Strokovnjak lahko doživlja ovire, kot so:

- Mora strokovno presoјati;
- Mora zagovarјati kolege;
- Bi lahko bil v potencialnih konfliktih z nadrejenimi
- Konfliktne vloge
- Ne more posvetiti dovolj časa



NEODVISNI ZAGOVORNIK PA JE:

- Nima drugih dolžnosti in odgovornosti kot to, da sledi interesom, željam, vprašanjem uporabnika;
- Ne dela po principu “v najboljšem interesu uporabnika” – mimo njega;
- Daje informacije, ne nasvete;
- Daje popolne informacije, ne zadržuje informacij;
- Povsem podpira uporabnike v njihovih izbirah, tudi če to ne bi bila njihova izbira;
- Ni član nobenega strokovnega tima.



KAJ ZAGOVORNIK NI:

- Ne daje nasvetov
- Ne svetuje
- Ni mediator
- Ni družabnik



NALOGE ZAGOVORNIKOV:

- Poslušanje človeka in zagotoviti, da ga tudi drugi slišijo;
- Podpora, da postane bolj vključen;
- Zagotoviti, da bo vključen v odločitve, ki se ga tičejo in podpora, da bodo imeli popolne informacije za svoje odločitve;
- Zagotoviti informacije, ki ne bodo cenzurirane in brez vrednostnih predsodkov;
- Podpora, da postanejo nosilci odločitev in nadzorujejo svoje življenje.
- Osveščanje o pravicah in možnostih, ki bodo krepile njihovo moč;
- Ščititi interese uporabnika pred zlorabami in slabimi praksami, ko so v zaprtem režimu.
- Podpora osebam, da se poslužujejo pritožbenih postopkov, zakonskih možnosti, če jih slabo obravnavajo.

SPRETNOSTI, VREDNOTE, METODE DELA ZAGOVORNIŠTVA

- Spretnosti sporazumevanja, vzpostavljanja delovnega stika in odnosa;
- Spretnost aktivnega poslušanja
- Sposobnost natančnega predstavljanja druge osebe
- Razumeti tveganje
- Brez predsodkov
- Zanesljivost
- Dostopnost
- Zavezanost, da zastopajo “diversity” – raznolikost (etničnost, spolna usmerjenost...)



ZAŽELENE LASTNOSTI IN SPRETNOSTI ZAGOVORNIKA

- Nima problema z vzpostavljanjem enakopravnih odnosov v odnosu zagovornik/uporabnik
- Iskren, občutljiv in diskreten
- Potrpežljiv in vztrajen
- Volja in energija, da krepí moč drugih
- Je zmožen neodvisnega delovanja
- Dober, zainteresiran poslušalec
- Komunikativen
- Deluje kot prevajalec strokovnega jezika v razumljiv jezik;
- Je zanesljiva in natančna priča;
- Išče in zagotavlja popolne informacije;
- Razume pojem človekovih pravic in je njihov zagovornik.
- Ne dovoli, da mu čustva zameglijo presojo pri komunikaciji z osebjem glede situacije zastopanca.



NAČELA DELA ZASTOPNIKOV

- Neodvisnost.
- Spoštljivost in krepitev moči.
- Jasnost glede vloge zastopnika.
- Nediskriminatornost.
- Brezplačnost storitev.
- Biti brez predsodkov in vrednostnih sodb.
- Zaupnost.
- Dostopnost storitev

Povzemamo po: *Advocacy Services for People with Mental Health Problems and Intellectual Disabilities: Guidance and Model Policies*. Budapest: Mental Disability Advocacy Center, 2006 ; iz *A Code of Practice for Advocates* organizacije Action for Advocacy iz Anglije, 2006; iz Independent Mental Health Advocacy (National MH Development Unit).



1. NEODVISNOST

- Zastopnik mora biti v kar največji meri neodvisen od mreže služb, ki so z uporabnikom potencialno lahko v navzkrižju interesov.
- Gre za načelo, ki stoji pred vsemi drugimi načeli dobrega zagovorništva.
- Oseba, ki je na plačilni listi ustanove, s katero je nastal spor, je lahko dober strokovnjak, ne more pa biti zastopnik. Zato se je potrebno ustanoviti neodvisno zastopniško službo, v kateri bi bil zagotovljen formalni pogoj (neodvisnost službe in zastopnika), da se ne bo barantalo z interesi uporabnika.



- Zagovornik razvija dobre, vljudne in spoštljive odnose z osebjem , vendar mora ostati “zunaj” in neodvisen in na določeni distanci.
- Pozoren je na to, kako uporabnik, ki ga zagovarja dojema to interakcijo z osebjem in strokovnjaki: prekomerna familijarnost z osebjem lahko ogrozi zaupanje človeka, ki ima določene slabe izkušnje s to ustanovo.
- Treba je torej razviti nek uravnovešen odnos med potrebo po tem, da smo neodvisni in potrebo po sodelovanju. To pomeni jasne meje, ki se jih držimo.



2. SPOŠTLJIVOST IN KREPITEV MOČI

- Zastopnik mora narediti vse, kar je v njegovi moči, da v postopkih in obravnavi, kot tudi življenju v ustanovi upoštevajo zorni kot uporabnika in slišijo njegov glas.
- Pri tem spodbuja uporabnika, da se zavzame zase, ko pa to ni mogoče, konsistentno posreduje pogled, stališča in želje uporabnika ustanovi oziroma vsem, ki so vpleteni v postopek ali obravnavo.
- Zastopnik podpira samozagovorništvo in krepitev moči posameznikov.



3. JASNOST GLEDE VLOGE ZASTOPNIKA

- Zastopniki počnejo le to, za kar jih je pooblastil uporabnik in ne tega, za kar predvidevajo, da bi bilo v njegovem največjem interesu.
- Ne sprejemajo odločitev namesto uporabnika.
- Odločitve naj sprejema uporabnik. Z uporabnikom lahko prediskutiramo opcije in jim načeloma ne ponujamo nasvetov, razen če nas zanje na prosijo.
- Zastopnik ne igra posrednika v zadevah, za katere nima mandata uporabnika.



- O svojih nalogah, omejitvah in možnosti podrobno in nazorno seznaniti uporabnika.
- Bodimo povsem iskreni in odprti s človekom glede podpore, ki jo lahko ponudimo in glede procesa zastopanja.
- Pogovorimo se na začetku, kaj lahko naredimo v svoji profesionalni vlogi, kje so naše omejitve.
- Informirajmo osebo, kam se lahko obrne oziroma ji pomagajmo navezati stik z ljudmi, ustanovami, ki ji lahko ponudijo storitve, ki so onkraj naših zmožnosti.
- Kadar smo v situaciji, da moramo sprejeti kako odločitev brez pooblastila in navodil uporabnika, moramo delovati kolikor je mogoče v skladu z njegovimi željami in voljo in se zavzemati za njegove pravice.
- Zavzemamo se, da je takih situacij čim manj.



4. NEDISKRIMINATORNOST

- Zastopniška služba prepoznava različnost uporabnikov in si prizadeva, da imajo do njenih storitev enakopraven dostop vsi, ne glede na kulturo, jezik, veroizpoved, državljanstvo, oviranost ali druge okoliščine.
- Potrebno je biti pozoren, če katera od naštetih značilnosti predstavlja problem, oviro za človeka.
- Izogibati se posploševanju in prehitremu sklepanju glede težav, značilnosti ljudi zaradi njihovih osebnih okoliščin.



5. BREZPLAČNOST STORITEV

- V nobenem primeru zastopnik ne sme sprejeti, kaj šele zahtevati od uporabnika povračila za svoje delo.
- Uporabnik ne sme dobiti vtisa, da je za delo zagovornika karkoli dolžan.



6. BREZ PREDSDODKOV IN VREDNOSTNIH SODB

- S tem je mišljeno, da zastopnik človeka, ki ga zastopa vidi najprej kot človeka in ne kot nekoga z diagnozo ali kot človeka v duševni krizi.
- Zastopnik njegovo zgodbo sprejema brez predsodkov in skeepse.
- Prepoznati uporabnika kot strokovnjaka z izkušnjami.



7. ZAUPNOST IN DOSTOP DO DOKUMENTACIJE

- Zastopnik dosledno upošteva načelo zaupnosti. To načelo je ključno zagovorniško načelo. To je treba povsem spoštovati, razen v primerih, ko imamo razloge, da to pravilo prekršimo.
- Omejitve glede zaupnosti mora odkrito pojasniti uporabniku.
- V primerih, ko moramo zaradi narave postopka ali naloge drugim posredovati zaupne podatke, pa to storimo samo ob izrecnem pooblastilu in dogovoru z uporabnikom.
- Brez pristanka lahko to storimo samo v zares nujnih primerih:
 - Če s tem zaščitimo osebo ali druge pred večjo škodo.
 - Ko to zahteva sodišče...



- Dobro je na začetku pojasniti, kaj pomeni zaupnost podatkov.
- Pojasnite, kje in s kom boste morali diskutirati o njegovem primeru (recimo na superviziji).
- Če smo v situaciji, ko bomo morda morali prekršiti to načelo zaupnosti podatkov, se nemudoma posvetujemo s supervizorjem.
- Izogibajmo se namenskemu ali slučajnemu pridobivanju informacij od osebja ali iz spisovnega gradiva, za katere si uporabnik ne želi, da bi jih vedeli in katerih ne moremo deliti z uporabnikom.



- Dogovor z uporabnikom, katere dokumente bi rabili videti.
- Če gre za uporabnika, ki se trenutno težje odloča, dokumentacijo pa nujno rabimo, vprašajmo le po najnujnejših dokumentih, ki jih potrebujemo, da bi uporabnika lahko zaščitili.
- Če uporabnik nima dostopa do vse svoje dokumentacije, se izognimo temu, da bi imeli vpogled v tiste dele, ki jih potem ne moremo deliti z njim.
- Pri tem je treba iskati ravnovesje med tem, da ne izgubimo zaupanja uporabnika in med tem, da mu lahko pomagamo, kolikor je v naši moči.
- Dobra praksa je, da nam uporabnik, da pismeno pooblastilo, da nam dovoli vpogled v spis.



8. DOSTOPNOST STORITEV IN SPORAZUMEVANJE

- Zastopnik se načeloma prilagodi uporabniku glede mesta srečevanja.
- Je dostopen uporabniku (telefon, dežurstva ipd.).
- Uporabljajmo jezik, ki ga uporabnik lahko razume in sproti preverjajte razumevanje.
- Upoštevajmo, da se nekateri uporabniki težje skoncentrirajo ali obdržijo koncentracijo dlje časa.
- Če se zdi, da je uporabnik imel težavo razumeti, zakaj gre:
 - Poskusimo povedati na drug način
 - Če je problem jezik, zagotovimo tolmačenje, praviloma ne iz vrst njegove družine



PODPORA UPORABNIKOM NA SESTANKIH S STROKOVNJAKI

- Pogovor z uporabnikom, kaj želi doseči na sestanku in pomoč do informacij, ki jih morda potrebujejo pred sestankom.
- Informacija o pravicah, možnih izbirah, do česa so upravičeni ...
- Če je mogoče in če to njemu ustreza, zahtevajte, da sedite zraven uporabnika
- Spodbujajte uporabnika, da govori sam zase in mu vlivajte zaupanje.
- Spomnite ga, kaj je želel doseči ali kaj želel reči.
- Če sta se tako zmenila, prevzemite besedo in povejte v njegovem imenu, kaj je želel, če ne more iz kakega razloga več govoriti.
- Pogovorita se po sestanku, če je uporabnik vse razumel, če kaj ni jasno, če je vse povedal, kar je želel in kako bosta delovala naprej.



- Če uporabnika ni sestanku in ga zastopate, poskušajte čimbolj neposredno in verodostojno prenesti informacije, želje, pogled uporabnika.
- Vsem razložite, da boste uporabniku prenesli vse, o čemer bo tekla beseda na sestanku.
- V čim krajšem času poročati uporabniku.
- Preverite, če se uporabnik strinja in je zadovoljen s vsemi sklepi sestanka, na katerem ni prisostvoval.



KORAKI V PROCESU ZASTOPANJA

1. Določiti problem, identificirati želje uporabnika

- Aktivno, pazljivo poslušanje
- Sporazumevanje v obema razumljivem jeziku
- Diskusija o opcijah
- Beleženje njegove pripovedi, želja

2. Se dogovoriti o naslednjih korakih

- Narediti načrt z začetnimi cilji, časovnicami
- Pridobivanje informacij za razrešitev situacije
- Določiti naloge, dejavnosti
- Ključni viri, osebe
- Evalvacija

