

Uz personu vērsta domāšana

Rokasgrāmata

2005. gada jūlijs



The Learning Community
for essential lifestyle planning

Izveidoja: Maikls V. Smalls (Michael W. Smull) un Helēna Sandersone (Helen Sanderson)
Kopā ar Bilu Alenu (Bill Allen)

Rediģēja: Amana Džordža (Amanda George) un Maikls Steinbriks (Michael Steinbruck)

Saturs

<u>Sadala</u>	<u>Lpp.</u>
Ievads	3
5 prasmes un 7 rīki: pārskats	4
Pirmā prasme. Izšķirt, kas ir svarīgi un kam ir nozīme	5
<i>Rīks: Izšķiršana: kas ir svarīgi/kam ir nozīme</i>	6
Otrā prasme. Darbinieku lomu un pienākumu noteikšana	8
<i>Rīks: Apļveida kārtošana</i>	8
Trešā prasme. Darbinieka piemeklēšana pakalpojumu saņēmējam	11
<i>Rīks: Labākās atbilstības tabula</i>	11
Ceturtnā prasme. Saziņas izpēte, izmantošana un dokumentēšana	14
<i>Rīks: Saziņas tabula</i>	14
Piektā prasme. Jēgpilna informācijas iegūšana	17
<i>Rīks: Kam ir jēga/kam nav jēgas</i>	17
<i>Rīks: 4 jautājumi</i>	19
<i>Rīks: Izzināšanas žurnāls</i>	21
Septiņu rīku tabula	24

Pateicības

Par šīs rokasgrāmatas saturu pilnībā ir atbildīgi tās autori. Taču ir vairāki cilvēki, par kuru ieguldījumu šīs rokasgrāmatas tapšanā vēlamies pateikties. Mērijas Lū Bornas (Mary Lou Bourne) tiešais ieguldījums septiņu rīku izstrādē un pārbaudīšanā praksē ir neatsverams. Oregonas tehniskās palīdzības korporācija (Oregon Technical Assistance Corporation — OTAC), īpaša pateicība Šerijai Andersonei (Sherrie Anderson), pārbaudīja rīku izmantošanu un papildināja to apguves materiālus. Izzināšanas žurnāls nebūtu izveidots bez Šerijas Gosas (Cherie Goss) ieguldījuma (kas arī tobrīd strādāja OTAC). Klaudia Boltone (Claudia Bolton) (Northstar) demonstrēja, kā aģentūras darbā ir izmantojams 4 jautājumu rīks un kā tas paātrina izzināšanas procesu, nodrošinot atbalstot personām, kurām tas ir nepieciešams. Vēlamies arī pateikties visiem ELP treneriem, kas, izmantojot šos rīkus un komentējot to pielietošanu, ir uzlabojuši to, ko redzat, un parādījuši, ka mēs esam informācijas sabiedrība. Tāpat vēlamies pateikties Elizabetes M. Bogas centram (The Elizabeth M. Boggs Center) par viņu atbalstu šīs rokasgrāmatas tapšanā.

Uz personu vērsta domāšana

levads

Ja cilvēki, kas izmanto cilvēkiem ar ierobežotām spējām paredzētus pakalpojumus, gatavojas iegūt pozitīvu kontroli pār savu dzīvi un sākt dzīvi savā kopienā, kļūstot par noteicējiem pār savu dzīvi, šo personu līdzcīvēkiem, īpaši tiem, kuri strādā ar šīm personām ikdienā, ir nepieciešamas uz personu vērsta domāšanas prasmes. Tikai nelielam skaitam cilvēku ir jāzina, kā uzrakstīt labu uz personu vērstu plānu, bet visiem iesaistītajiem ir jābūt labām uz personu vērsta domāšanas prasmēm.

Šīs rokasgrāmatas mērķis nav mācīt, kā rakstīt uz personu vērstus plānus, bet gan aprakstīt tās pamatprasmes un rīkus, kas ir nepieciešami, lai ieviestu šos plānus un turpinātu to izmantošanu. Šī rokasgrāmata ir paredzēta tiem, kuri ir izgājuši uz personu vērsta domāšanas apmācību; tā neaizstāj apmācību. Ja jums ir pieejama šīs rokasgrāmatas kopija, bet neesat izgājis apmācību, lūdzu, meklējiet iespēju to izdarīt, lai sasniegtu vēlamus rezultātus. Lai iegūtu plašāku informāciju par apmācību un tās sniedzējiem, lūdzu, dodieties uz vietni www.elpnet.net. Ja esat veicis apmācību un vēlaties saņemt papildu šīs rokasgrāmatas kopijas, sazinieties ar autoriem vai dodieties uz vietni www.elpnet.net.

Kā vienmēr ceram saņemt jūsu komentārus, lai uzlabotu turpmākos rokasgrāmatas izdevumus.

Kāpēc izmantot uz personu vērsta domāšanas prasmes?

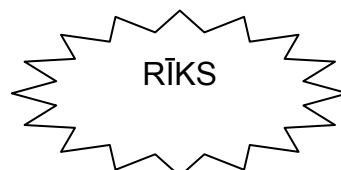
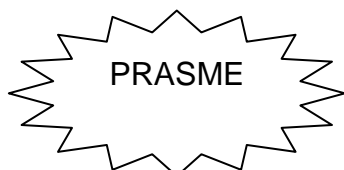
Iemesli ir vairāki. Izmantojot uz personu vērsta domāšanas prasmes:

- uzlabosies atbalstīto personu dzīve;
- būsiet ieguvis prasmes, kas nepieciešamas sadarbības izveidei;
- pārzināsiet jaunākos, labākos un vispiemērotākos veidus, kā uzlabot atbalstāmās personas plānu;
- varēsiet izmantot šīs personas plānā iekļauto informāciju un rīkoties, balstoties uz to;
- izmantojot šīs prasmes ikdienas darbā, atklāsiet, ka vērtības mainās atkarībā no rīcības;
- pastāv lielāka iespēja, ka attīstīsiet īpašības, kas nepieciešamas, lai atbalstītu personas iegūt pozitīvu kontroli pār savu dzīvi.

Ja vēlamies, lai uz pakalpojumu izmantotājiem atsauktos šie rezultāti, tiem, kuri sniedz pakalpojumus, ir jāpiemīt nepieciešamajām prasmēm. Ja šajā rokasgrāmatā aprakstītās prasmes ar vadības atbalstu tiek izmantotas ikdienas darbā, pastāv lielāka iespējamība panākt vēlamus rezultātus.

5 prasmes un 7 rīki

Turpinot izzināt, kāds dzīvesveids katrai personai ir vispiemērotākais, esam atklājuši, ka pastāv vairākas pamatprasmes, kuras ir jāapgūst atbalsta sniedzējiem, lai to darbs būtu rezultatīvs. Šis saraksts, protams, ir papildināms — šīs ir tikai pamatprasmes. Tās kalpo par pamatu detalizētākām prasmēm, piem., savstarpējo attiecību veidošanai kopienās un atbalsta sniegšanai sapņu piepildīšanai. Viens no veidiem, kā pārskatīt šīs prasmes, ir norādīts šajā tabulā:



1.	Izšķirt, kas ir svarīgi un kam ir nozīme, un atrast starp šīm lietām līdzsvaru	Vienkārša tabula iegūtās informācijas dokumentēšanai
2.	Noteikt nolīgto atbalsta darbinieku lomas un atbildības	Apļveida kārtošana — galvenie pienākumi, vērtēšana un radoša pieeja, pienākumi, kas neattiecas uz apmaksātajiem darbiniekiem
3.	Katram pakalpojumu izmantotājam piemeklēt tieši viņam piemērotu atbalsta sniedzēju	Tabula iegūtās informācijas dokumentēšanai un izzināšanas procesa strukturēšanas veidi
4.	Noskaidrot kā cilvēki sazinās, un izmantot un dokumentēt šo informāciju (īpaši, ja tā ir neverbāla saziņa)	Tabula iegūtās informācijas dokumentēšanai un strukturēti tabulas izmantošanas veidi
5.	Atbalstīt jēgpilnu izzināšanu	a. Izšķirt, kas darbojas un kas nedarbojas saskaņā ar atbalstāmās personas un tās līdzcilvēku uzskatiem. b. Izmantot 4 jautājumus, lai ātri un efektīvi reģistrētu jaunāko iegūto informāciju. c. Izmantot izzināšanas dienasgrāmatu, lai reģistrētu, kas darbojas un kas nedarbojas

Tālāk šajā rokasgrāmatā mēs apskatīsim katru šo prasmi un ar tām saistītos rīkus, aprakstot to izmantošanu. Šī rokasgrāmata ir paredzēta tiem, kuri ir izgājuši apmācības kursu. Tā neaizstāj praktisko apmācību. Ja neesat piedalījies apmācībā par šo prasmju lietošanu, sazinieties ar ELP treneri, kas uzskatāmi parādīs to pielietošanu un visatbilstošākos to iemācīšanas veidus. Tas, vai gūsiet panākumus, ieviešot plānus, kas mainīs atbalstāmo personu dzīvi, lielā mērā būs atkarīgs no tā, cik labi jūs (un tie, kuri pārvalda pakalpojumus) izpratīsiet šīs prasmes.

PIEZĪME. Šis ir izaicinājums. Mūsu pieredze rāda, ka tikmēr, kamēr nepieciešamās prasmes ir samērā viegli apgūstamas, bieži cilvēki tās neizmanto savā ikdienas darbā. Iespējams, jums ir vērts meklēt papildus atbalstu no tiem, kuri iemācīja jums šīs prasmes, un/vai no citiem kolēģiem, kuriem ir lielāka pieredze to lietošanā. Jo labāk jūs būsiet apguvis šīs pamatprasmes, jo pastāv lielāka varbūtība, ka izdosies realizēt atbalstāmās personas mērķus un centienus.

PIRMĀ PRASME.

Izšķirt, *kas ir svarīgi* un *kam ir nozīme*, un atrast starp šīm lietām līdzsvaru.

Ko mēs ar to domājam?

Kas ir svarīgi?

To, kas cilvēkam ir svarīgs, viņš izsaka tikai:

- ar vārdiem;
- ar savu rīcību.

Ņemiet vērā, ka daudzi no šiem cilvēkiem ir dzīvojuši apstākļos, kad viņiem bija jāsaista tas, ko vēlējas dzirdēt citi. Ja cilvēki saka to, ko mēs, viņuprāt, vēlamies dzirdēt, ir jāpaļaujas uz to, kādu informāciju viņi pauž ar savu rīcību.

Kam ir nozīme?

Tas, kam ir nozīme, ir tās lietas, kuras mums jāpatur prātā saistībā ar:

- personas veselību vai drošību;
- to, kam saskaņā ar citu cilvēku uzskatiem ir nozīme šīs personas dzīvē, lai šī persona varētu kļūt par pilntiesīgu kopienas locekli.

Līdzsvars

Pamatā idejai par līdzsvaru starp to, *kas ir svarīgi*, un to, *kam ir nozīme*, kādas personas dzīvē ir situācijā, kad nevienam no mums nepieder viss, *kas mums ir svarīgs*, un neviens no mums nevelta pietiekamu uzmanību visam, *kam ir nozīme* mūsu dzīvē. Mēs visi ticamies pēc līdzsvara starp šīm divām sfērām. Lai sāktu meklēt līdzsvaru, ir jānoskaidro, *kas ir svarīgs* un *kam ir nozīme*. Ikvienš piekritīs, ka reizēm šīs divas sfēras viena ar otru konfliktē.

Lai ilustrētu šo situāciju, pajautājiem: “Vai dienā, kas ir bijusi slikta, esat apēdis vai izdzēris kaut ko treknu?” Daudzi cilvēki atbildēs apstiprinoši. Nākamais jautājums: “Kas notiktu, ja slikta būtu ne tikai viena diena, bet viss gads? Vai jūs kļūtu tukls?” Arī uz šo jautājumu daudzi atbildēs apstiprinoši — jā, viņi pieņemtos svarā. Visbeidzot pajautājiem: “Ja mēs sekotu jūsu svaram un pēc tā palielināšanās jums teiktu, ka jums bija noteikta 1200 kaloriju diēta, jo jūsu svars samazinājās. Kā jūs justos — labāk vai sliktāk? Vai jūs sāktu ievērot diētu?” Lielākā daļa atbildēs, ka viņi justos sliktāk un neievērotu diētu.

Šajā stāstā cilvēki lieto treknu pārtiku, lai mierinātu sevi pēc sliktas dienas, un tā dienu pēc dienas. Sliktas dienas rodas, ko trūkst kaut kā, *kas viņiem ir svarīgs* (vai pastāv kaut kas, kam nebūtu jābūt). Lai šai personai palīdzētu zaudēt svaru, vispirms ir jāsaprot, kāpēc rodas sliktās dienas. Pēc tam, palīdzot šim cilvēkam saprast, ko var darīt, lai sliktu dienu nebūtu tik daudz, varat meklēt alternatīvus veidus, kā šī persona varētu gūt mierinājumu. Jēga būs tad, ja mēs kopā ar tiem, kuru plānus palīdzam veidot, padomāsim par abām šīm sērām un pēc tam mēģināsim atskaitīties par to, *kam ir nozīme*, kā pamatu izmantojot tās lietas, *kas ir svarīgas*.

Kāpēc tas būtu jādara?

Lietu, kas ir svarīgas un kurām ir nozīme, atpazīšana ir svarīga uz personu vērstas domāšanas prasme. Gadu gaitā esam novērojuši, ka gandrīz ikvienas tās personas dzīvē, kurai nepieciešams izmantot pakalpojumus ilgtermiņā un pār kuras dzīvi ir vara kādam citam, uzmanība tiek pievērsta tām lietām, kurām ir nozīme, lielā mērā ignorējot tās lietas, kuras šai personai šķiet svarīgas, vai uzskatot, ka pēdējām var pievērsties tikai tad, ja tam atliek laiks.

Pakalpojumu saņēmējiem bieži tiek teikts, ka viņu veselībai un drošībai ir jābūt lietām, kas viņiem ir svarīgas, neņemot vērā to, ka viņi ar savu rīcību tam pretojas. Pakalpojumu sniedzējiem tiek teikts, ka veselība un drošība ir vissvarīgākā, un tiek neņemta vērā to lietu nozīme, kas cilvēkam ir svarīgas.

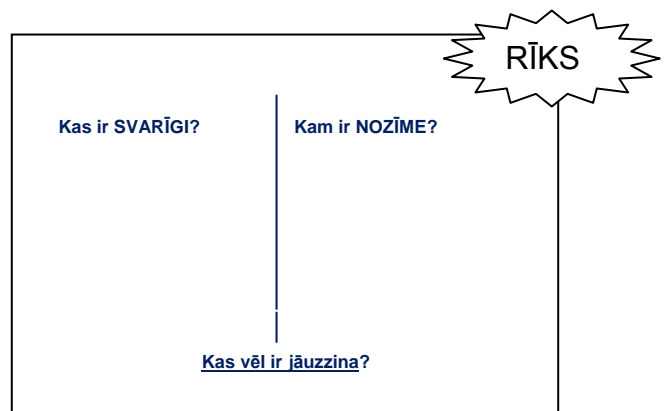
Ikviena starpniecība vai programma, kas paredzēta, lai pievērstos lietām, kurām ir nozīme, neņemot vērā tās lietas, kas ir svarīgas, nav atbilstoša un visdrīzāk nebūs rezultatīva. Un pretēji — pasakot, ka atbalstām personas izvēli un nepievēršam uzmanību tam, kam ir nozīme, rodas situācija, kad izvēle tiek izmantota kā aizbildinājums nekā nedarīšanai, un cilvēks var tikt sāpināts. Katras programmas un starpniecības ietvaros ir jāņem vērā abas šīs sfēras un starp tām ir jāmēģina atrast tāds līdzsvars, kas ir piemērots konkrētajai personai.

Šī prasme ir jāpielieto ikdienas darbā ar cilvēkiem, kuru spējas ir ļoti ierobežotas; ir jāpievēršas ne tikai esošajiem traucējumiem, bet arī kontroles trūkumam, kuru daudzi izjūt svarīgās dzīves jomās. Mums visiem vajadzētu censties palīdzēt cilvēkiem iegūt pēc iespējas lielāku pozitīvo kontroli pār savu dzīvi. Tas nozīmē palīdzēt cilvēkiem atrast tādu līdzsvaru starp lietām, kas ir svarīgas, un tām, kurām ir nozīme, kāds katram ir vispiemērotākais: līdzsvaru, kad tiek pievērsta uzmanība veselībai un drošībai, taču tiek atzīts, ka nevainojama veselība un drošība reti kad tiek sasniegta un ka mēs visi pievēršamies tām lietām, kurām ir nozīme mūsu dzīvē, kā pamatu izmantojot lietas, kas mums ir svarīgas. Tas vēlreiz apliecina, ka runa ir ne tikai par personas traucējumiem, bet arī par pašu cilvēku.

Terapeits, kurš specializējas sporta medicīnā, zina, ka konsultējot cietušo sportistu, ir jāpiedāvā alternatīvi veidi labās formas saglabāšanai un jāiesaka, no kuriem vingrinājumiem atturēties. Ja personai ir nopietni traucējumi (īpaši, ja ir ietekmēta izziņas funkcija), rezultāta sasniegšana var prasīt lielākas pūles. Taču, mēģinot atrast vislabāko līdzsvaru, vispirms ir jāzina, kā lietas, kas ir svarīgas, nepārtraukti izšķirt no tām lietām, kurām ir nozīme. Tāpat ir jāatzīst, ka ir lietas, kas nav zināmas. Parasti nolīgtie darbinieki strādā “krīzes režīmā” un piedāvā iespēju ātri panākt uzlabojumus; viņi bieži pieņem, ka zina to, ko patiesībā nezina. Veicot šo vienkāršo, uz vienas lapas izpildāmo uzdevumu, nākas padomāt par to, kas ir zināms un kas nav zināms. Uzzināt to, ko nezinām, un atpazīt šīs lietas ir ļoti svarīgi, lai mēs spētu palīdzēt citiem uzlabot viņu dzīvi.

Kad to darīt un kā to darīt?

Šī ir pamatprasme, un jūs vēlaties izmantot katru iespēju to pielietot. Tās ietvaros tiek uzdoti trīs šķietami vienkārši jautājumi (Kas ir svarīgi šai personai? Kam ir nozīme šīs personas dzīvē? Kas vēl ir jāuzzina?). Veltot laiku, lai padomātu par atbildēm, var noteikt, vai tiek ņemtas vērā gan tās



lietas, kas ir svarīgas, gan tās, kurām ir nozīme, un, vai pastāv kāda svarīga informācija, kas vēl ir jāiegūst. Cilvēkiem šķiet, ka to var darīt uzreiz, taču esam novērojuši, ka ir nepieciešama pieredze un atgriezeniskā saite.

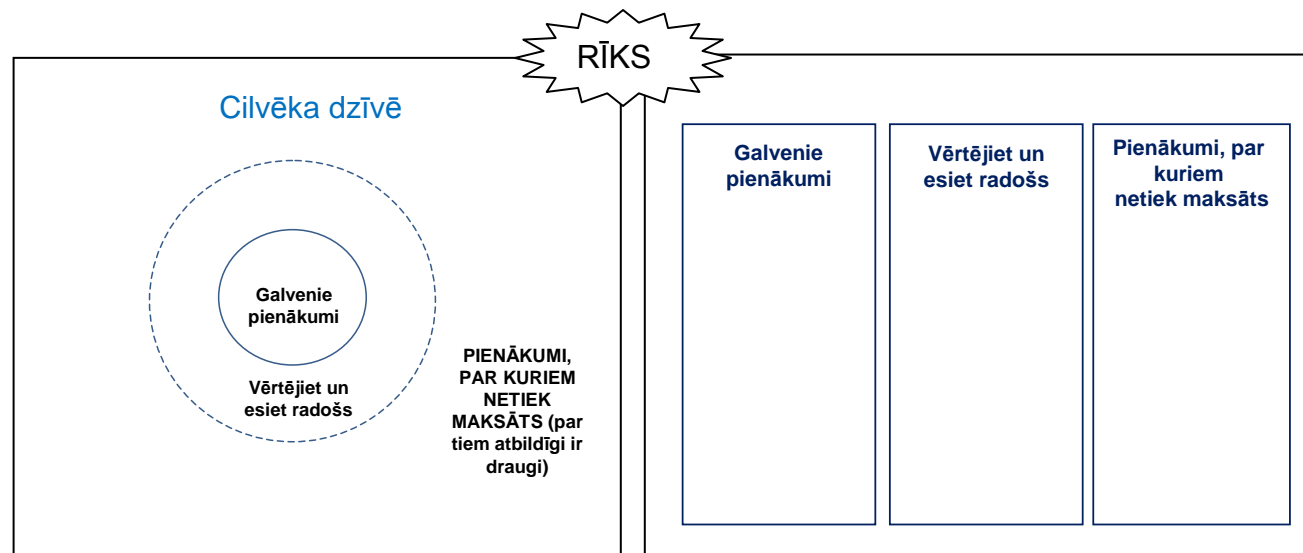
Lai noskaidrotu, vai šī pamatprasma tiek izmantota konkrētajā vietā, ieklausieties sarunās. Vai tie, kuri sniedz atbalstu, izmanto šos vai līdzīgus terminus savās sarunās? Vai viņi raksturo lietas kā *svarīgas* vai *nozīmīgas*? Pajautājiet cilvēkiem, vai viņi uzskata, ka dažas lietas ir *svarīgas* vai *nozīmīgas*? Vai viņi jūt atšķirību starp šīm abām sfērām? Ieklausieties, lai noskaidrotu, vai atbalsta sniedzēji apzinās, ka viņiem dažkārt nav pietiekami daudz informācijas vai trūkst pareizas informācijas, vai, ka pastāv informācija, kas vēl ir jānoskaidro. Ja rodas strīdi, šīs lietas netiek pareizi uztvertas vai vienkārši ir mazliet jāapstājas un jāpadomā, ātri uzskicējiet 1. attēlā redzamo tabulu un aizpildiet to.

Ja cilvēki šādu tabulu redz pirmo reizi, bieži gūsiet labākus panākumus, ja neuzdosiet jautājumu tieši, bet aizpildīsiet tabulu pats, klausoties viņu sarunās. Pēc tam, balstoties uz dzirdēto, iepazīstiniet viņus ar saviem pierakstiem un iesaistiet viņus sarunā. Ja cilvēki jau ir izmantojuši šādu tabulu iepriekš, lūdziet visiem piedalīties tās aizpildīšanā. Ja kāds jūtas apjucis un ir iekļāvis dažus ierakstus tajā slejā, kurā jūs tos nebūtu rakstījis, tā vietā, lai apgalvotu, ka šim cilvēkam nav taisnība, uzdodiet uzvedinošus jautājumus. Šim vingrinājumam ir labāks rezultāts, ja tabula tiek aizpildīta ātri (aptuveni 5 minūtēs, ja tā nav ārkārtas situācija) un bieži. Neveltiet tam pārāk daudz laika, pretējā gadījumā citiem šķitīs, ka tiek kavētas citas lietas, kas vēl ir jāpaveic. Lieciet aizpildīt šādu tabulu pietiekami bieži, lai tas kļūtu par pozitīvu ieradumu, taču tikai tajās reizēs, kad tai varētu būt praktiska nozīme. Mēģiniet palīdzēt saprast to, ka neliela atelpa, padomājot par to, ko zinām (un ko nezinām), bieži palīdz izlemt, kā palīdzēt citiem cilvēkiem.

OTRĀ PRASME. Atbalsta darbinieku lomu un pienākumu noteikšana

Kas?

Viena no vissarežģītākajām prasmēm, vienlaikus prasme, kurai ir liela nozīme rezultātu sasniegšanā, ir mācēt noskaidrot to cilvēku lomas un pienākumus, kas veic plānu ieviešanu. Jūs šo apgūvat kā aplūguma kārtošanu. Šāds aplis ir rīks, ar kura palīdzību atbalsta darbinieki var ne tikai uzskatāmi redzēt, kādi darbi katram ir uzticēti (galvenie pienākumi), bet arī redzēt to brīdi, kad var sākt variēt ar lietām (vērtējiet un esiet radošs), kā arī pārskatīt tās lietas, kas neietilpst viņu pienākumos. Šī pieeja uzskatāmi tiek parādīta 2. attēlā ar koncentriskajiem apliem. Izmantojot šo attēlu, var veiksmīgāk aizpildīt 3. attēlā redzamās 3 slejas.



Kāpēc?

{ 2. attēls }

{ 3. attēls }

Trīs galvenie iemesli, kāpēc ieteicams izmantot šos aplis:

1. Ja trūkst skaidrības, rodas pārmetumi.
2. Darbiniekiem ir jāzina, kad var un kad nevar atļauties būt radoši, lai atbilstošajās situācijās varētu izmantot radošu pieeju, nebaudoties tikt nosodītiem.
3. Ja darbinieki zina, kas no viņiem tiek gaidīts, viņu aprīte samazinās.

Kā zināms, pārmetumu kultūra rodas šādās situācijās:

- ja kāds izvairās no saviem pienākumiem;
- ja radošas pieejas rezultātā tiek izdarīts morāls spiediens (radoša pieeja tiek nosodīta);
- ja cilvēki izmēģina tāda veida pieeju, kura nesniedz rezultātus, un kolēģi šīs darbības piesedz vai kā citādi palīdz izvairīties no pārmetumiem (tā vietā, lai ņemtu vērā iegūto informāciju), nevis palīdz uzlabot atbalsta sniegšanu.

Spēcīga pārmetumu kultūra organizācijā kavē radošas izpausmes, tiek traucēts izziņas process un, visbeidzot, darbu pamet labi darbinieki. Dažkārt no pārmetumiem ir gandrīz neiespējami ievairīties, jo meklēt vainīgo, kad pieļautas kļūdas, ir cilvēciski (pietiek paskatīties ziņas vai palasīt laikrakstus). Tomēr veltot zināmas pūles, no pārmetumu kultūras radītām sekām, ir

iespējams izvairīties. Daļa no šī darba ir ieviest skaidrību par to, kas tiek sagaidīts no katra darbinieka viņa ikdienas darba gaitās. Ja radoša pieeja ir gan atļauta, gan vēlama un ja ir skaidrs, kurās situācijās var atļauties būt radošs, var pievērsties nākamajai svarīgajai lietai: finansēšana.

Nekad nebūs pietiekami daudz naudas, lai atbalstāmās personas nodrošinātu ar visām tām lietām, kas tām ir svarīgas. Ja līdzekļu trūkst, ir nepieciešams kļūt vēl radošākiem. Radošai ir jābūt gan pašai personai, gan tās līdzilvēkiem. Ja kolektīvā valda pārmetumu kultūra, radoša pieeja tiek sagaidīta tikai no vadītājiem vai licencētiem speciālistiem. (Uzmanību! tā vietā, lai būtu radoši, cilvēki bieži meklē veidus, kā iegūt vairāk līdzekļu; taču radošas pieejas izmantošana nepalīdz risināt nepietiekama finansējuma problēmu.)

Ja robežas ir skaidri noteiktas, pastiprinās kāds būtisks organizatoriskās kultūras aspekts: atbildība. Lai varētu runāt par atbildību, ir jābūt skaidri noteiktam, kādi pienākumi attiecas uz katru personu. Ja cilvēki ir atbildīgi par savu rīcību šo robežu ietvaros, var runāt par atbildības kultūru. Šo atbildības kultūru var izveidot, izmantojot apļveida kārtošanu.

Visbeidzot, skaidri noteiktas lomas un pienākumi palīdz samazināt to darbinieku apgrozību, kurus vēlaties paturēt organizācijā. Jebkurā organizācijā ir tādi darbinieki, kurus būtu žēl zaudēt, un tādi, kurus jūs vēlaties redzēt ejam, nevis nākam. Atbildības kultūras izveide, novērtējot darbinieku veiktspēju atbilstoši skaidriem lomu un pienākumu aprakstiem, ir veids, kā iedrošināt rīkoties tos, kuriem būtu jādodas prom, lai varētu virzīties tālāk. Visiem ir zināms, ka reālajā dzīvē šie nevēlamie darbinieki "izēd" noderīgos darbiniekus. Ja darbinieki jūt, ka viņiem ir jādara neapzinīgo kolēģu pienākumi, vai, ja vieniem tiek lūgts darīt vairāk nekā citiem, liela daļa no noderīgajiem darbiniekiem sāk darīt mazāk vai pamet organizāciju. Ja visi darbinieki zina, kas no viņiem tiek sagaidīts, un ja viņiem ir jāatbild par savu rīcību, organizācijā izdodas radīt vidi, kurā noderīgie darbinieki vēlas palikt un liela daļa neapzinīgo darbinieku dodas prom.

Kad?

Apļveida kārtošanu ieteicams izmantot šādos gadījumos:

- Kad cilvēki nezina savus galvenos pienākumus
- Kad cilvēki nezina, kad ir nepieciešams un vēlams būt radošiem
- Kad cilvēki nezina, kas atrodas ārpus viņu pienākumu robežas
- Kad tiek veiktas izmaiņas kādas personas atbalsta plānā
- Kad tiek ieviestas organizatoriskas izmaiņas, kas ietekmē lomas un pienākumus

Ja organizācijas darbiniekiem nav skaidrs, kā sadalīt pienākumus, ieteicams izmantot apļveida kārtošanas vingrinājumu, ja nepieciešams, vairākkārt, kamēr katram kļūst skaidri savi darba pienākumi. Mainoties atbalsta sniegšanas plānam konkrētai personai, var mainīties arī atbalsta sniedzēju ikdienas darba pienākumi. Šādā gadījumā būtu jāatjauno apraksts attiecībā uz galvenajiem pienākumiem, vērtēšanas un radošas pieejas lietošanas iespējām un tiem pienākumiem, kas uz atbalsta sniedzēju neattiecas. Mainoties organizācijas struktūrai, mēdz mainīties arī lomas un pienākumi, un arī šādā gadījumā būtu jāatjauno lomu un pienākumu aplis. Tāpat šis aplis visas organizācijas ietvaros būtu jāizmanto tad, ja īpaša uzmanība ir pievērsta to cilvēku lomām un pienākumiem, kas strādā tieši ar pakalpojumu saņēmējiem. Ja atbildības kultūra organizācijā ir spēcīgāka par pārmetumu kultūru, šāda veida domāšanai būtu jābūt noteicošajai.

Kā?

Atbilstoši aizpildīts lomu un pienākumu aplis sniedz skaidru informāciju un ir ļoti noderīgs, taču tā aizpildīšanu ir samērā sarežģīti iemācīt. Tomēr varam sniegt dažus padomus, kā atvieglot šo procesu.

1. Sāciet ar konkrētas lomas aprakstu konkrētā situācijā. Iespējams, atceraties, ka šādā veidā arī pats apmācības ietvaros apgūvāt lomu un pienākumu apla izmantošanu (piem., Kad kopienā dzīvojošajam Oskaram ir beigušās stundas, jūs kopā ar viņu pastaigājaties. Jūs esat tas, kurš palīdz Madarai ieiet vannā.)
2. Pirms lomu un pienākumu apla aizpildīšanas kopā ar tiem, kuriem palīdzat apgūt šī apla izmantošanu, pabeidziet noteikt, kas ir svarīgi, kam ir nozīme un kas vēl ir jāuzzina.
3. Vispārēju aplveida kārtošanu attiecībā uz atbalsta sniegšanu kādai personai veiciet tikai tad, kad esat izskatījis vairākas atsevišķas situācijas. Ja, neapskatot konkrētas situācijas, uzreiz pārejat uz aplveida kārtošanu attiecībā uz kādas personas visu dzīvi (vai jūsu klausītāji jau ir samērā zinoši), viņi apgalvos, ka viss, kas tika darīts, bija plāna pārveide — šī informācija viņiem neliksies lietderīga.
4. Šo tehniku — pāriešanu no vairākām konkrētām situācijām uz vispārēju situāciju — izmantojiet arī, aizpildot lomu un pienākumu apli kopā ar vadītāju vai licencētu speciālistu.

TREŠĀ PRASME.

Darbinieka piemeklēšana pakalpojumu saņēmējam

Kas?

4. attēlā redzamā veidlapa ir vienkāršs veids, kā dokumentēt to, kas ir nepieciešams, lai atrastu vislabāko atbilstību starp pakalpojumu saņēmēju un pakalpojumu sniedzēju. Vissvarīgākā ir centrālā sleja, kurā ir jāatzīmē nepieciešamās rakstura īpašības.

Atbilstoša darbinieka atrašana _____ atbalstīšanai

Kādam nodarbei ir nepieciešams atbalsts	Nepieciešamās prasmes	Nepieciešamās rakstura īpašības	Kopīgās intereses (ja tādas pastāv, tā ir priekšrocība)



{ 4. attēls }

Kāpēc?

Pastāv 3 svarīgi iemesli, kāpēc būtu jāvelta visas iespējamās pūles, lai katram pakalpojumu saņēmējam piemeklētu atbilstošu atbalsta sniedzēju un rīkotos atbilstoši šai informācijai.

Piemērota atbilstība ir:

1. viens no visspēcīgākajiem noteicošajiem faktoriem attiecībā uz to cilvēku dzīves kvalitāti, kas ir atkarīgi no citu cilvēku atbalsta;
2. vissvarīgākais noteicošais faktors attiecībā uz nolīgto pakalpojumu sniedzēju apgrozību;
3. saistīta ar to, cik bieži atbalstāmā persona ļaujas savai atkarībai un kļūst nevērīga — jo atbilstība ir labāka, jo šādu gadījumu skaits ir mazāks.

Kad aģentūras aplūko, kādām prasmēm ir jāpiemīt, lai atbalstītu kādu personu, parasti uzmanība tiek veltīta tikai tām prasmēm, kas nepieciešamas, lai pievērstos veselības un drošības jautājumiem, un vispārējām šim amatam nepieciešamajām prasmēm. Personām, kas aizpilda šo veidlapu, būtu jāvelta uzmanība arī tām prasmēm, kas nepieciešamas, lai palīdzētu nodrošināt atbalstāmo personu ar lietām, *kas ir svarīgas un kurām ir nozīme*. Tas, lai atbalsta personai piemistu piemērotas prasmes, ir būtiski, bet tas, lai piemistu atbilstošas rakstura īpašības, ir vissvarīgākais aspekts. Atrodot piemērotu atbilstību starp nolīgto atbalsta sniedzēju un pakalpojumu saņēmēju, atbalsta personu apgrozība ir mazāka.

Ja atbalsta sniedzējam piemīt prasmes, kas ļauj pievērsties līdzsvara meklēšanai starp to, kas ir svarīgs, un to, kam ir nozīme, un ir nepieciešamās rakstura īpašības, ir vieglāk panākt saikni ar pakalpojumu saņēmēju. Šādā situācijā ieguvējas ir visas iesaistītās puses. Raugoties no pakalpojumu saņēmēja skatupunkta, atbalstītājs ar atbilstošām prasmēm un rakstura īpašībām ievērojami uzlabo dzīves kvalitāti, neatkarīgi no tā, vai ir izveidots formāls plāns. Raugoties no atbalsta sniedzēja skatupunkta, viņš par to saņem atalgojumu, iespējams, nepietiekamu, lai ar prieku darītu darbu, kas viņam padodas.

Raugoties no organizācijas skatupunkta, pastāvot šādai atbilstībai, samazinās darbinieku apgrozība, jo visi var darīt darbu, kas tiem padodas vislabāk. Atrodot personu ar atbilstošām prasmēm un rakstura īpašībām, izaicinoša uzvedība no atbalstītās personas tiek pieredzēta retāk, tāpat kā ļaušanās atkarībām un nevērībai. (Ņemiet vērā, ka prasmes, par kurām tiek runāts šajā kontekstā, ietver arī tās prasmes, kuras ir nepieciešamas, lai palīdzētu izveidot līdzsvaru starp tām lietām, kas atbalstāmajai personai ir svarīgas, un tām, kurām ir nozīme šīs personas dzīvē.)

Kaut gan liela daļa organizāciju neformāli jau veic lielu daļu no šī darba, viņiem noderētu atbalsts attiecībā uz šī rīka formālu lietošanu. Ir arī tādi, kuri piekritīs, ka šī ir laba ideja, taču iebildīs, ka tā viņiem nebūs piemērota. Norādot skaidras un pārliecinošas priekšrocības, kādas nodrošina šī rīka izmantošana, nav jābrīnās, ka pretestība jūtama tieši no spēcīgām organizācijām. Vietās, kurās ar cilvēkiem tiek strādāts grupās un kurās neliels skaits apmaksāto darbinieku strādā ar lielu skaitu cilvēku, šādas pūles bieži tiek uzlūkotas kā interesantas, taču nepiemērojamas. Viņi nesaredz veidus, kā veikt uzlabojumus, nemainot savas pamatstruktūras.

Strādājot ar organizācijām, kurām ir šādi priekšstati, tām ir jāpalīdz saprast, kā var pakāpeniski attīstīties. Pat, ja šādu atbilstību nevar nodrošināt visiem, noskaidrojiet, varbūt atbilstošus atbalsta sniedzējus var nodrošināt lielākam skaitam atbalstāmo? Ja iegūstat informāciju par patiešām izteiktu neatbilstību, noskaidrojiet, vai problēma nav meklējama grupēšanā (cilvēkiem ir jāpiedāvā lielāka kontrole pār to, ar kādiem cilvēkiem kopā viņi dzīvo). Pieņemiet, ka šajā gadījumā dominē cits domāšanas veids. Ja jums izdodas palīdzēt mainīt cilvēku domāšanu, organizācija labprāt mainīs veidu, kādā tā sniedz atbalstu cilvēkiem.

Kad?

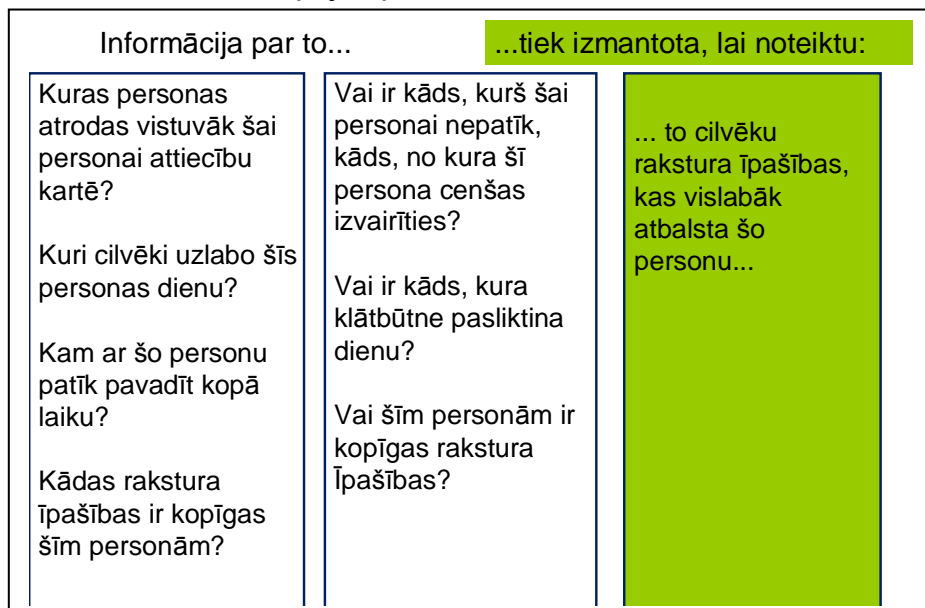
Palīdziet cilvēkiem saskatīt atbilstoša darbinieka piemeklēšanas nozīmību, tiklīdz parādās tāda iespēja. Pieņemiet, ka organizācijās, kurās viens vai vairāki cilvēki sniedz pakalpojumus lielākai cilvēku grupai, tas būs pakāpenisks process, kas beigsies tikai tad, kad organizācijas pievērsīs uzmanību loģikai, saskaņā ar kuru tiek sagrupēti atbalsta saņēmēji, veiksmīgāk racionalizēs šo grupēšanu un pāries uz individualizētākām pieejām.

Kā?

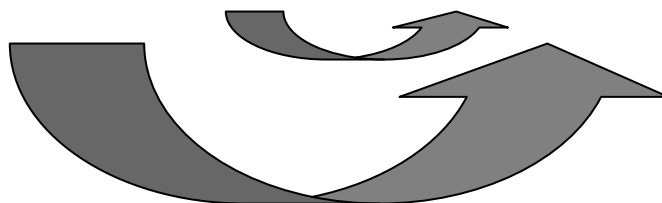
Šo veidlapu var aizpildīt vairākos veidos. Ja to vienkārši aizpildāt no kreisās puses uz labo pusi, ņemiet vērā dažus ieteikumus:

1. Slejā "Kādai nodarbei ir nepieciešams atbalsts" rakstiet, *kas ir svarīgi* personai un kas paredz, ka atbalsta sniedzējam ir jāpiemīt kādai prasmei (piem., ja cilvēks vēlas pats sev sagatavot maltīti, bet, lai to izdarītu, viņam ir nepieciešama palīdzība, un atbalsta sniedzējam ir jāzina, kā pagatavot to, ko vēlas šī persona.)
2. Prasmju un rakstura īpašību slejas atrodas blakus viena otrai, taču tās ir jāaizpilda atsevišķi. Dažas prasmes paredz konkrētu rakstura īpašību klātesamību (piem., pavadot laiku kopā ar kādu kopienas locekli, kuram uznāk epilepsijas lēkmes, atbalsta sniedzējam ir jābūt kompetentam attiecībā uz šādām situācijām un vienlaikus jāspēj palikt mierīgam, lai kopienas locekļi, kuri redz šo lēkmi, pieņemtu to kā daļu no dzīves un neuztvertu kā lietu, kas atgrūž no slimās personas. Citām prasmēm, piem., mākslīgajai elpināšanai, nav saistības ar rakstura īpašībām. Un pretēji — vairākums rakstura īpašību nav saistītas ar prasmēm, piem., var būt nepieciešams, lai atbalsta personai patiktu joki, taču to nav iespējams apgūt apmācības ceļā).
3. Ja ir jāpievēršas to cilvēku vajadzībām, kuri izmanto pakalpojumus vairākās vietās, iespējams, tabula būs jāpielāgo katrai šai vietai, sadalot to vairākās atsevišķās tabulās, piem., attiecībā uz kādu, kurš iet skolā, būs jāatzīmē tādas prasmes un īpašības, kurām būtu jāpiemīt skolotājam, kā arī tādas prasmes un īpašības, kurām būtu jāpiemīt atbalsta personai, kura pavada brīvo laiku kopā ar atbalstāmo viņa kopienā.

Lai aizpildītu to veidlapas sleju, kurā ir jānorāda rakstura īpašības, ir jārikojas tā, kā attēlots 5. attēlā. Mūsu pieredze rāda, ka šo sleju ir vieglāk aizpildīt, ja atbalsta sniedzēji patiešām pazīst savus atbalstāmos un rūpējas par viņiem.



{ 5. attēls }



CETURTĀ PRASME.

Saziņas izpēte, izmantošana un dokumentēšana

Kas un kāpēc?

Saziņas tabula ir vienkāršs, taču iedarbīgs rīks kādas personas neverbālās saziņas dokumentēšanai. Visi cilvēki savstarpēji sazinās, un katrā ir jāieklausās. Ikviens, kurš sazinās parastā veidā, veic saziņu, un mums teiktais ir jāsadzird, jāsaprot, jāatbild uz to un jāreaģē. Tiem, kuri ir atkarīgi no citu cilvēku atbalsta, tikt saprastiem ir īpaši svarīgi.

Šis rīks ir īpaši svarīgs tajos gadījumos, kad cilvēks veic neverbālo saziņu, bet tāpat tā izmantošana ir noderīga, kad neverbālā saziņa ir skaidrāka, nekā verbālā saziņa, vai, ja cilvēka teiktais neatbilst tam, kas ar to tiek domāts (piem., ja ikreiz, kad kāda persona jūt, ka ir pieļāvusi kļūdu, tā atkārto konkrētu frāzi). 6. attēlā redzamas divas tukšas tabulas — vienu paredzēts aizpildīt kā pirmajai personai, otru, kā trešajai personai.

Saziņas plāns – pirmā persona				RĪKS	Saziņas plāns – trešā persona			
Situācija	Mana rīcība	Ko tas nozīmē?	Ko jums vajadzētu darīt?		Situācija	_____ rīcība	Ko tas varētu nozīmēt?	Ko mums vajadzētu darīt?

6. attēls

Pirmās personas viedoklis ir spēcīgāks, taču tas ir saistīts ar lielāku atbildību. Pirmās personas tabulu izmantojiet tikai tad, ja persona, kuras vārdā rakstāt, pilnībā nosaka to, kas tiek ierakstīts katrā slejā. Visos citos gadījumos aizpildiet trešās personas tabulu.

Kad un kā?

Saziņas tabula ir jāaizpilda par visām tām personām, kuru situācijas ir aprakstītas iepriekš, turklāt pēc iespējas ātrāk. Pēc pieredzes varam apgalvot, ka norādīt iespējamo rīcību un to veikt ir ļoti iedarbīgi. Grūtāk ir regulāri atjaunot šo informāciju un informēt par jauninājumiem gan tos, kuri ienāk šīs personas dzīvē, gan tos, kuriem ir pieredze un informācija, kas būtu jāpievieno tabulai, saziņai mainoties vai kļūstot sarežģītākai.

Tā kā saziņas tabula tiek uzskatīta par plāna daļu, parasti tā tiek atstāta to failu mapē, kurā tiek aizpildīts plāns, nevis nodota to cilvēku rokās, kuriem tā patiesībā būtu vajadzīga un noderīga. Viens no jūsu uzdevumiem ir nogādāt šo tabulu tiem, kuriem tā ir vajadzīga, un palīdzēt šiem cilvēkiem atjaunot informāciju izzināšanas procesa laikā.

Sākumā padomājiet, kā konkrētā persona visveiksmīgāk var līdzdarboties tabulas izveidē — šai personai būtu vēlams iesaistīties pēc iespējas lielākā mērā. Daži cilvēki ar nelielu atbalstu var

aizpildīt šo veidlapu patstāvīgi. Daudzi var mutiski apliecināt, ka tabulu esat aizpildījis pareizi un aktīvi piedalīties tās aizpildīšanā. Taču ikvienu attieksmi attiecībā uz to, vai visu esat uzrakstījis pareizi, varat uztver, salīdzinot rakstīto ar šīs personas rīcību. Tas nozīmē, ka tiem, kuri izmanto tikai neverbālo saziņu, ir jāiesaistās tabulas izveidē pēc tam, kad esat sagatavojis pirmo melnrakstu. Ar savu rīcību viņi liks noprast, vai esat pareizi uztvēris viņu saziņu.

Neatkarīgi no tā, kā esat ieguvis informāciju no pašas personas, jums ir jāsameklē tie cilvēki, kuri uzturas šīs personas tuvumā un pievērš uzmanību saziņai, un jāiegūst no viņiem nepieciešamā informācija. Ņemiet vērā, ka pat tad, ja cilvēks skaidri izsakās ar vārdiem, tikai daži no mums apzinās visus veidus, kā mēs sazināties neverbāli. Vispirms ir jānoskaidro, *kuru teiktajā ir vērts ieklausīties*. Tāpat kā citos plāna izveides posmos, pirmos jūs uzmeklēsiet tos, kas pavada laiku kopā ar konkrēto personu, taču vēlēšities aptaujāt arī tos, kuriem ir personiska saikne ar personu un kuriem šī persona rūp. Esam konstatējuši, ka noskaidrot, *kuru teiktajā ir vērts ieklausīties*, palīdz, ja tiek uzdoti trīs jautājumi:

1. Kas jums šajā personā patīk vislabāk?
2. Ko jūs šajā personā apbrīnojat visvairāk?
3. Kad jūs pēdējoreiz labi pavadījāt kopā laiku, un ko jūs darījāt?

Uzmanīgi ieklausieties atbildēs, un jūs sapratīsiet, ka tie, kuriem ir personiska saikne, runās par personu ar smaidu, ar enerģiju vai ar pozitīvu humoru, un viņi nosauks iemeslus, kāpēc jūs varētu vēlēties būt pazīstams ar šo personu. Tie, kuriem nav personiskas saites un kuri darbu uztver tikai kā darbu, sniegs informāciju par to, kā šī persona atvieglo viņu darbu, un aprakstīs savas attiecības ar personas traucējumiem, nevis ar pašu personu.

Gatavojoties aizpildīt saziņas tabulu, ir jāņem vērā dažas lietas. Vispirms pievērsiet uzmanību vienkāršai un skaidrai saziņai, piem., Kā jūs zināt, vai viņa ir priecīga vai bēdīga? Vai jūs zināt, kad viņa ir dusmīga? Kā jūs zināt, vai viņai patīk vai nepatīk kāda lieta? Pievērsiet uzmanību, ka jūs sākat ar trešās nevis ar pirmās slejas aizpildīšanu. Visbiežāk tabula tiek aizpildīta tā, kā rādīts 7. attēlā



Saziņas tabula

Situācija	Mana rīcība	Ko tas parasti nozīmē?	Ko es vēlos, lai jūs darītu?
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> Nr. 3 </div> <p>Konteksts; kas notiek ārpus cilvēka</p> <p>Vide</p> <p>Kas tikko ir noticis</p> <p>Izraisītājs</p>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> Nr. 1 (vai 2) </div> <p>Rīcība</p> <p>Ko citi pamana</p> <p>Ko, iespējams, ir redzējuši, dzirdējuši un jutuši citi</p>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> Nr. 2 (vai 1) </div> <p>Rīcības nozīme</p> <p>Kādas ir emocijas un sajūtas</p> <p>Kas notiek cilvēka prātā</p>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> Nr. 4 </div> <p>Kā būtu jāreaģē citiem</p> <p>Kas būtu jādara...</p> <p>Vai kas nebūtu jādara...</p>

{ 7. attēls }

Tāpēc vispirms aizpildiet otro un trešo sleju no kreisās puses, sākot ar rīcību vai tās nozīmi, un turpiniet ar pirmo un tad ar ceturto sleju (kā norādīts). Kad ir iegūtas labas iemaņas šīs tabulas aizpildīšanā, var sākt ar pirmo sleju un virzīties uz labo pusi. Taču, apmācot cilvēkus, vienmēr sāciet ar 2. vai 3. sleju — personas rīcība un šīs rīcības iespējamā nozīme (cilvēks ir priecīgs, noskumis u.c.).

Iepazīstināt ar saziņas tabulu var dažādi. Varat sākt ar formālu, 15 minūšu nodarbību, kuras laikā veiciet šādas darbības:

- Parādiet pāris atbilstošus piemērus (tabulas par cilvēkiem ar līdzīgiem traucējumu un atbalsta problēmām).
- Izskaidrojiet katras slejas nozīmi.
- Pastāstiet, kā sākt tabulas aizpildīšanu (ar vienkāršām emocijām, ar 2. vai 3. sleju).
- Pēc tam lieciet katram apmācības dalībniekam aizpildīt tabulu par kādu, kuram nav traucējumu, pats pa to laiku apstaigājiet dalībniekus un palīdziet, ja nepieciešams (lūdziet izvēlēties aizpildīt tabulu par savu partneri, bērnu, labāko draugu vai vadītāju, pieņemot, ka vadītājam ir laba humora izjūta un ka viņš neievieš bailes).
- Visbeidzot visas klases priekšā uz prezentāciju tāfeles lapas aizpildiet tabulu vai tabulas par cilvēkiem, kuriem tiek sniegta palīdzība, vai lieciet to darīt grupās pie galdiem.

Varat sākt arī neformālā gaisotnē, ņemot līdzi tukšas tabulas kopijas un aizpildot tās par kādu konkrētu personu, vienlaikus sarunājoties ar tiem cilvēkiem, kuriem rūp šī persona. Tabulas aizpildīšanas laikā ļaujiet klausītājiem sekot notiekošajam procesam. Ja strādājat ar cilvēkiem, kas pazīst personu, par kuru aizpildāt tabulu, viņi aktīvi sāks piedalīties procesā, tiklīdz sapratīs, kā tas darbojas.

Sākt ir samērā vienkārši; grūtāk ir turpināt. Šo tabulu ieteicams izmantot un pārskatīt regulāri. Viens no jūsu uzdevumiem ir palīdzēt izdomāt, kā regulāri atjaunojot saziņas tabulas, kā nodrošināt ar kopiju vai kopijām atbalstīto personu un tās atbalstītājus.

PIEKTĀ PRASME.

Būt uzmanīgam klausītājam un dokumentēt iegūto informāciju: izziņāšanas žurnāls; darbojas/nedarbojas; 4 jautājumu formāts

Strukturēts, jēgpilns izziņāšanas process ir nozīmīgs:

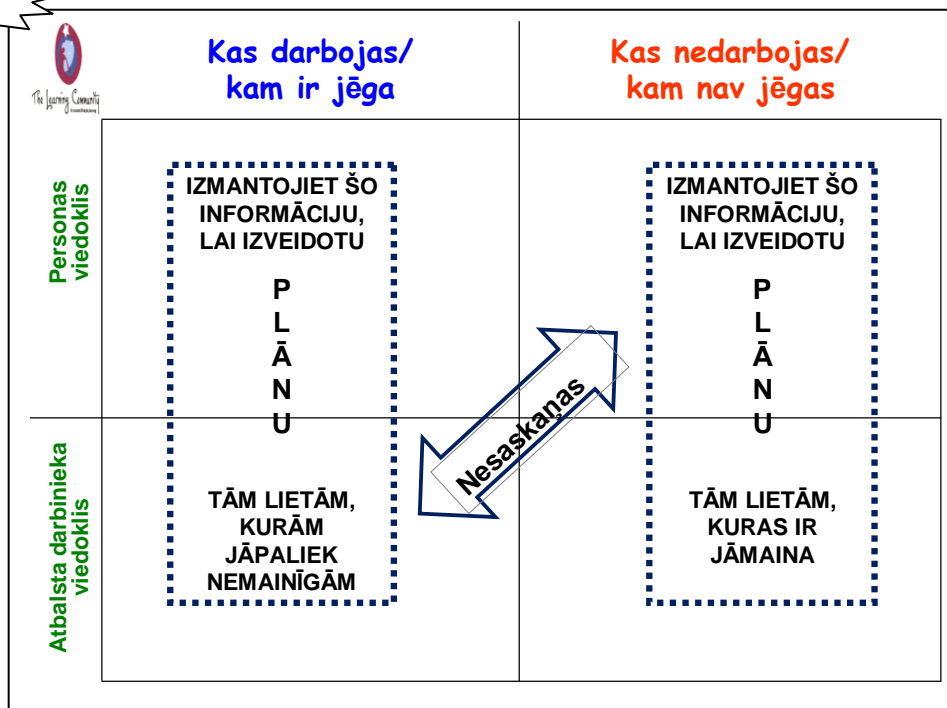
- plānu ieviešanai;
- plāniem, kas mainās, padziļinoties izpratnei (un, ja mainās pati persona); un, kas ir vissvarīgākais,
- informācijai, kas norāda, kad ir jāmaina pakalpojumi un atbalsta sniegšanas veids (ja mainās pati persona vai mūsu izpratne par personu).

Tā kā šāds izziņāšanas process ir ļoti nozīmīgs un tas būtu jāveic visdažādākajos apstākļos, piedāvājam jums 3 dažādus rīkus. Tie visi ir iedarbīgi, taču katrs ir piemērots konkrētiem apstākļiem.

Darbojas/nedarbojas (jeb — kam ir jēga/kam nav jēgas)

Kas?

Šis ir analītisks rīks, jums sniedz noderīgu informāciju par konkrētu situāciju no vairāku personu skatupunktiem. Šādā veidā iegūta informācija palīdz analizēt situāciju, ļaujot saprast, kas darbojas jeb kam ir jēga, un kas nedarbojas. Tas izskatās gaužām vienkārši — aizpildot šo lapu, tajā var būt tikai 4 kvadrāti. Viena no šī rīka funkcijām ir palīdzēt izveidot rīcības plānu. Iegūto informāciju var izmantot tā, kā tas parādīts 8. attēlā.



{ 8. attēls }

Kāpēc un kad?

Šis rīks var būt iedarbīgs resurss vairākos gadījumos:

- Ja cilvēki iegrimst ikdienas rutīnā un nepievērš uzmanību tam, kas ir padarīts.
- Ja plānos ir skaidri aprakstītas tās lietas, *kas ir svarīgas* un *kurām ir nozīme*, taču sasniegtie mērķi/rezultāti nav cieši saistīti ar iepriekš iegūto informāciju, citiem vārdiem sakot, plāni atspoguļo standarta domāšanu attiecībā uz to cilvēku mērķiem, kuri izmanto pakalpojumus.
- Kad netiek pilnībā atrisinātas visas domstarpības, paliekot neizrunātām it kā sīkām, taču vienlaikus ļoti svarīgām lietām, un tie, kuriem vajadzētu sadarboties, saredz tikai nepilnības tajā, kā citi izprot un novērtē viņu pozīciju.
- Lai mēs bez vajadzības neizmainītu tos atbalstāmās personas dzīves aspektus, kuriem ir jēga un kuri tai ir svarīgi — lai mēs, pirms sākam kaut ko mainīt, apzinātos, kurām lietām konkrētajā situācijā ir jēga.

Visos šajos gadījumos var būt lietderīgi pareizi veikt analīzi attiecībā uz lietām, kas darbojas/nedarbojas, ar noteikumu, ka tā tiek veikta pareizi. Ja tiek iekļauts pietiekami daudz detalizētas informācijas un katras personas uzskats tiek pareizi aprakstīts, šī analīze:

- palīdz saskatīt dažādos uzskatus — apstāties, atskatīties un redzēt gan vispārīgās lietas, gan detaļas. Šis rīks ir īpaši noderīgs, apgūstot uz personu vērstas domāšanas prasmes, kad joprojām ir viegli atgriezties pie iepriekšējā domāšanas veida.
- kalpo kā tilts starp tām lietām, *kas ir svarīgas/kam ir nozīme*, un rīcības plānošanu;
- palīdz izklūēt no rutīnas, jo ietver 2 galvenos sarunas principus:
 1. fiksējot katra cilvēka uzskatus “uz papīra”, viņi jūtas uzklausi;
 2. iztirzājot situāciju pietiekami smalki, var atrast jomas, par kurām uzskati sakrīt. Tas ļauj ieraudzīt kopēju pamatu;
- palielina iespējamību, ka situāciju var uzlabot izmaiņas, izmantojot tās lietas, kas joprojām darbojas konkrētās personas labā. Tādējādi kopā ar nevajadzīgajiem aspektiem netiktu atmesti arī tie, kuri ir būtiski (piem., Klāvam nepatīk dzīvot kopā ar vecākiem, taču viņš vēlas tos bieži satikt, un viņa mājvietai ir jāatrodas 15 minūšu attālumā no viņiem tajā pašā pilsētā).

Kā?

Vislabāk šī analīze darbojas, ja to aizpildot koncentrējas uz vienu personas dzīves aspektu. Mēģinot aptvert visu šīs personas dzīvi, tas vairāk izskatītos pēc plāna kopsavilkuma. Lai noteiktu, uz ko koncentrēties, padomājiet par plānā noteikto sasniedzamo mērķi. Pārskatiet, ko uzrakstījāt attiecībā uz to, kas vēl ir jānoskaidro/uz kādiem jautājumiem ir jāatbild, un pēc tam sāciet ar kādu personas dzīves jomu vai aspektu. Varat pat apskatīt tik detalizētu informāciju, kā lietas, kas darbojas/nedarbojas, palīdzot cilvēkam apmazgāties. Varat apskatīt kādu laika posmu, piem., kas darbojas/nedarbojas no rīta. Varat arī skatīties plašāk uz kādu personas dzīves daļu, piem., kas darbojas/nedarbojas personas dzīvesvietā. Vai arī apskatiet kādu notikumu, piem., kas darbojās/nedarbojās saistībā ar sniegtajiem atslodzes pakalpojumiem.

Kad esat izvēlējis, uz ko koncentrēsieties, izlemiet, vai aizpildīsiet analīzi pats vai uz prezentāciju tāfeles kopā ar grupu. Ērts veids ir aizpildīt analīzi datorā. Šis pasniegšanas veids ir piemērotāks mazāk formālos apstākļos, kad klausītāji ir ieslīguši rutīnā un jūs vēlaties uzsvērt jēgpilna izzināšanas procesa nozīmi. Vienkārši sadaliet papīru 2 slejās, atstājot pietiekami

daudz brīvu rindu, kurās ierakstīt dažādos pastāvošos uzskatus. Pēc tam apspriedieties, nonākot pie secinājumiem. Ja izcelsies diskusija, iespējams, secinājumus (un varbūt dažus jautājumus, uz kuriem atbildes vēl jānoskaidro) vēlēsieties pierakstīt, klausoties runātajos. Pēc tam iepazīstiniet citus ar informāciju, ko pierakstījāt.

Formālākos apstākļos (piem., pakalpojumu izskatīšanā, sapulcēs par plānošanu) analīzi ieteicams veikt visu klātesošo priekšā. Sāciet ar divām dažādajiem uzskatiem paredzētām lapām — vienā atzīmēsiet to, *kas darbojas*, otrā atzīmēsiet to, *kas nedarbojas*. Izlieciet rindās visas lapas pa pāriem. Ņemiet vērā, ka ir vieglāk, ja visi 8. attēlā redzami virsraksti jau ir sarakstīti uz atbilstošajām lapām. Ieteicams izmantot visus virsrakstus (Kas darbojas/ pozitīvais/kas nedarbojas), jo dažādi cilvēki uz tiem reaģē atšķirīgi.

Daži cilvēki, kas strādā ar pusaudžiem, ir pat “pārtulkojuši” virsrakstus pašreizējā žargonā un atklājuši, ka tie darbojas labāk. Pašas personas uzskatu vienmēr atstājiet pirmajā pāri, ģimenes locekļa uzskatu (ja tāds ir), rakstiet otrajā pāri. Parasti tiek izmantoti 3 dažādi uzskati (piem., personas, ģimenes locekļa un atbalsta personas uzskats vai personas, dzīvesvietas pārstāvja un ikdienas palīga uzskats). Var arī izmantot vairāk nekā 3 uzskatus, taču procesa jauda mazināsies, jo salīdzināt uzskatus nav viegli. Ja persona nevar izteikt tieši, kāds ir tās uzskats, ierakstiet “mūsu viedoklis par _____ uzskatu”.

Šo darbu izdosies paveikt visātrāk, ja iedosiet klausītājiem marķierus un lūgsiet nākt auditorijas priekšā un uzrakstīt uz prezentāciju tāfeles lapām savu viedokli. Katrā ziņā šiem cilvēkiem vajadzētu būt kādam viedoklim par to, par ko ir jāizsakās. Lai paātrinātu šo procesu, bieži palīdz tas, ja ir atzīmēta konkrēta situācija, uz kuru ir jākoncentrējas, piem., kas darbojas/nedarbojas attiecībā uz maltītēm? Ja šis klausītājiem ir jauns rīks, bieži ir lietderīgi sākt aprakstīt uzskatus pašam (aptaujājiet iesaistītās puses, noskaidrojiet atbildes un pēc tam pierakstiet tās). Kad aprakstot kādu uzskatu esat atzīmējuši 1 vai 2 ierakstus, iedodiet marķieri tai personai, kura izteica šo uzskatu. Ja persona, ar kuru kopā veicat plānošanu, pati nevar rakstīt, lūdziet palīdzību kādai atbalsta personai. Ja viņi nevar sazināties mutiski, atrodi 2 vai 3 cilvēkus, kas var vienoties par šīs personas iespējamo uzskatu.

Kad lapas ir aizpildītas, sakārtojiet tās 8. attēlā redzamajā secībā. Pajautājiet pats sev un grupai, vai lietas, *kurām nav jēgas*, var mainīt. Tāpat izdomājiet, kas būtu jāmaina, bet kā veikšana prasīs ilgāku laiku. Ja veicat formālu plānošanu, šis process novedīs pie rīcības plāna, kas tiks pievienots personas lietai. Katrā gadījumā rezultātā ir jānonāk pie konkrēta lēmuma par to, kas ko un kad darīs.



4 jautājumi (plus 1)

Kas un kā?

Šie 4 jautājumi ir šādi:

1. Ko esat mēģinājuši darīt?
2. Ko esat uzzinājuši?
3. Par ko esat gandarīti?
4. Par ko esat noraizējušies?... kopš mūsu pēdējās tikšanās?

Šis vienkāršais, bet iedarbīgais rīks ir paredzēts atbalsta nodrošinātājiem. Jautājumu uzdošana ir lietderīga tad, kad cilvēki sanāk kopā, lai apkopotu komandas dalībnieku iegūto informāciju tādā veidā, kas noved pie atbildes uz piekto jautājumu:

5. Kas ir jādara, balstoties uz iegūto informāciju?

Process ir vērsts uz priekšu. Katrs no 4 jautājumiem tiek uzrakstīts uz atsevišķas prezentāciju tāfeles lapas, un, ierodoties uz sanāksmi, klausītājiem tiek iedots marķieris un tiek lūgts veikt ierakstu katrā lapā. Kā rāda mūsu pieredze, dažas pirmās reizes tas var šķist neveikli, bet pēc tam cilvēki jau zinās, kas no viņiem tiek gaidīts, un padomās par šiem jautājumiem jau pirms ierašanās. Nevienam nevajadzētu justies neērti — cilvēkiem ir jājūt, ka pareizrakstības un gramatikas likumu ievērošana nav svarīga. Tiem, kuri paši nevar rakstīt, būtu jāņem līdzī kāds, kurš varētu rakstīt viņu vietā. Ja piedalās arī pati atbalstāmā persona, arī šīs personas viedoklis būtu jāfiksē. Lai tas notiktu, iespējams, būs jāveic iepriekšēji pasākumi, kā arī jālūdz kādam pierakstīt šos personas viedokli.

Kāpēc?

Ja sanāksmes tiek sāktas, izmantojot šo vienkāršo aktivitāti, tiek panākts, ka:

- “dominējošā balss” nepārmāc to cilvēku viedokli, kas nav pārāk uzstājīgi attiecībā uz sava viedokļa paušanu;
- visi jūtas uzklausti;
- priekšplānā tiek izvirzītas tās lietas, kuras līdz šim ir palikušas neievērotas;
- procesam virzoties uz priekšu, grupa var balstīties uz kopīgi iegūto informāciju;
- šis rīks palīdz atjaunot plānus;
- ja plāna izveide vēl nav sāka, šajās atbildēs iekļautā informācija būs ļoti noderīga, noskaidrojot nepieciešamo informāciju, piemēram, kas šai personai ir svarīgi un kas ir jāzina un jādara citiem, lai atbalstītu personu;
- plānošanas kļūst par procesu;
- rodas pozitīvs ieradums attiecībā uz jēgpilnas novērošanas un informācijas iegūšanas procesu.

Kad?

Šo rīku var un vajadzētu likt lietā vienmēr, kad tā veiksmīgai izmantošana tiek pietiekami atbalstīta. Šis process ir noderīgs ikreiz, kad vairāki cilvēki sanāk kopā, lai apspriestos par kādas personas saņemto atbalstu un pakalpojumiem. Nav jāgaida, kamēr tiek izveidoti plāni. Prasmīgs plānotājs var izveidot plānu, balstoties uz informāciju, kuru sniedz atbildes uz šiem dažiem jautājumiem, pārvietojot to uz atbilstošajām uz ELP sadaļām.

Izzināšanas žurnāls

Kas?

Izzināšanas žurnāls var aizstāt parastās piezīmes vai ierakstus. Ideja ir vienkārša. Ja procesa laikā ir jāveic izzināšanas process, procesā iesaistītās personas šajā žurnālā var ierakstīt to, kas ir noskaidrots, koncentrējoties uz to, kuras aktivitātes darbojās un kuras nedarbojās.

Sākotnēji šāds žurnāls tika izstrādāts, lai darbinieki varētu dokumentēt iegūto informāciju, bet ar laiku tas ir pielāgots, lai arī pakalpojumu izmantotāji varētu pierakstīt savu informāciju. Parasti tiek izmantots kāds no diviem zemāk redzamajiem formātiem:



Izzināšanas žurnāls — Renārs				
Dat.	Ko šī persona darīja? (Ko, kur, kad, cik ilgi u.c.)	Kas tur bija? (atbalsta darbinieku, draugu, citu iesaistīto vārdi)	Ko uzzinājāt par darbībām, kas bija veiksmīgas? Kas šai personai konkrētajā darbībā patika? Ko nevajadzētu mainīt?	Ko uzzinājāt par darbībām, kas nebija veiksmīgas? Kas šai personai konkrētajā darbībā nepatika? Ko vajadzētu mainīt?
1.03.	Ventspils ūdens piedzīvojumu parks, burbulvanna (1 h)	Renārs, Andris, Jānis, Māra un divi svešinieki	Patika, ka ilgi var plūcāties siltā ūdenī: temperatūra burbulvannā ir 36°C, kas Renāram nešķiet par karstu. Renāram īpaši patika peldēt uz muguras, kad Andris viņu tur. Renārs bieži smaidīja un jutās ļoti labi.	Renāram nepatika, ka, kāpjot burbulvannā, viņam se jā iešļakstās ūdens. Bija jāpaņem līdzī lietussargs. Ieradāties 15 min pirms atvēršanas. Nākamreiz pirms došanās jāpiezvana un jānoskaidro precizitātes.
4.03.	Makšķerēšana Upesciema zivju dīķī (2,5 h)	Renārs un Andris	Renārs noķēra karpu un bija tik laimīgs, ka negribēja doties prom. Viņam garšoja karstais kakao un cepumi, ko bijām paņēmuši līdzī.	Jāizdomā, kā panākt, lai Renārs biežāk pats tur makšķeri.
5.03.	Pastaīga tuvējā apkaimē (30 min)	Renārs, Māra, Andris	Renārs priecājās, ka pastaigas maršrutā kādas mājas sētā vienmēr ir suns. Mums tajā vietā allaž nākas apstāties uz 10 minūtēm.	Šodien izmēģinājām jaunu maršrutu. Renārs bija bēdīgs, līdz kamēr nogājām garām mājai ar suni. Nākamreiz paņem līdzī sunu cepumus!
5.03.	Lasīšana ar jaunajām brillēm (1 h)	Renārs un Liepiņas k-dze	Liepiņas k-dze kopā ar Renāru lasīja makšķerēšanas žurnālu "Copes lietas". Renārs priecājās, ka Liepiņas k-dze pavadīja šo laiku kopā ar viņu. Viņi arī kopā pusdienoja. Ar brillēm Renārs varēja labi apskatīt visas bildes.	Viņš neizrādīja interesi par viņas līdzpaņemto auto žurnālu. Iespējams, tas bija tāpēc, ka Renārs bija izsalcis, vai arī viņu neinteresē automašīnas.
6.03.	Iepirkšanās Vecrīcā un	Renārs, Lauris un Jolanta	Skatoties videospēles elektropreču veikalā, Renārs kļuva ļoti satraukts un	Būvniecība pie lielā tirdzniecības centra apgrūtināja mūsu pastaigu.

9. attēls

9. attēlā redzamā versija tika izveidota Oregonā, un tā ir paredzēta darbinieku izziņātās informācijas dokumentēšanai. 10. attēlā redzamā versija tika izveidota Lielbritānijā, un tā vienlīdz labi noder arī pakalpojumu izmantotāju vajadzībām.

Izzināšanas žurnāls				
Lietas, kuras es tiku darījis...				
Dat.	Ko es darīju?	Kas tur bija?	Kas bija labi?	Kas nebija labi?
	Padomājiet par to: <ul style="list-style-type: none"> Kad tas notika? Kur tas notika? Cik ilgi tas turpinājās? 	Padomājiet par to: <ul style="list-style-type: none"> Vai jums patika šo personu klātesamība? Ar kurām citām personām jūs gribētu būt kopā tajā brīdī? 	Padomājiet par to: <ul style="list-style-type: none"> Kas jums patika? Kā jūs jutāties? Ko jūs vēlētos turpināt? Ko uzzinājāt? 	Padomājiet par to: <ul style="list-style-type: none"> Kas jums nepatika? Kā jūs jutāties? Ko jūs nevēlētos turpināt? Ko uzzinājāt?



10. attēls

Ja pakalpojumu izmantotāji žurnālu aizpilda paši, sniedziet tālāk minētos norādījumus.

“Lietas, kuras es tiku darījis” ... virsraksts neattiecas uz lietām, kas ir jāatceras

PADOMI

- Šis žurnāls pieder tai personai, kas to aizpilda, un tam būtu jābūt noderīgam tieši šai personai. Izstāstiet to šai personai, kā arī to, kāpēc šāds žurnāls tiek aizpildīts. Nevienam ar varu tas nav jāliek darīt, ja viņš pats to negrib.
- Ja palīdzat šo žurnālu aizpildīt kādai citai personai, atsaukt atmiņā, ko darīja un kā jutās, var palīdzēt attēli — tādi, kuros redzams, ko šī persona darīja, kuros redzama pati persona vai tā persona, ar kuru kopā šī darbība tika veikta, u.c.
- Pajautājiet, kādā formātā konkrētā persona vēlas aizpildīt šo izziņāšanas žurnālu. Ja papildus uzrakstītajam pievienosiet fotoattēlus, visvienkāršāk ir izmantot tādu formātu, kas līdzinās fotoalbumam, ātršuvējam vai albumam ar laikraksta vai attēlu izgriezumiem tajā.
- Šis nav kārtējais informācijas dokumentēšanas vingrinājums, kas apskata personas saņemto pakalpojumu.
- Process, kad runājat ar kādu par to, ko viņš/viņa ir darījusi, ir tikpat svarīgs kā šī procesa rezultāts — aizpildītais žurnāls.
- Palīdzot kādam aizpildīt žurnālu, lūdziet viņai/viņai domāt par sajūtām laikā, kad tas tika darīts. Iespējams, noderēs, ja izmantosiet dažādu sejas izteiksmju attēlus.

Kāpēc?

Parastās pakalpojumu izmantotāju protokola piezīmes ir paredzētas, lai dokumentētu to, kam bija jānotiek, bet kas nenotika. Tiek dokumentēti fakti un atbildes uz jautājumiem “Kad?, Kas?, Cik ilgi?”. Gadījumos, kad tiek dokumentēta uzzinātā informācija, tā parasti ir apslēpta plašā aprakstā. Cilvēki, kas ar pakalpojumu saņēmējiem strādā ikdienā, iegūst daudz informācijas, un bieži tā ir ļoti nozīmīga informācija par šīm personām. Diemžēl nedokumentējot šo informāciju vai pierakstot to neatbilstošā formātā, tā mēdz pagaist. Kad dodas prom persona, arī informācija pazūd. OTAC darbinieki izstrādāja šo izziņāšanas žurnālu, kad uzzināja, kā izziņāšanas procesu ir veikusi kādas meitenes, Amēlijas, māsiņa. Amēlijai ļoti nepatika doties pie ārstiem. Māsiņa, kas viņai palīdzēja ikdienā, pierakstīja, kā norit šīs vizītes, bet nepierakstīja to, ko darīja, lai palīdzētu meitenei samierināties ar gaidīšanu. Tā vietā, lai nīktu uzgaidāmajā telpā, viņa kopā ar Amēliju izbrauca cauri automašīnu mazgātavai. Amēlija, kas sazinājās tikai neverbāli, automazgātavā bija laimīgāka kā jebkad iepriekš. Šis izdomas pilnais un prasmīgais veids, kā māsiņa atbalstīja meiteni, nekļuva par daļu no viņas piezīmēm, kamēr netika izveidots izziņāšanas žurnāls.

Rīcībai, kas tiek balstīta uz šāda veida izziņāšanas procesu, var būt nozīmīga ietekme uz to cilvēku dzīves kvalitāti, kas nopietnu traucējumu dēļ izmanto ilgam laika periodam paredzētus

pakalpojumus. Taču rezultātu var gūt vien tad, ja iegūtā informācija tiek novērtēta, dokumentēta un izmantota funkcionējoša rīcības plāna izveidei. Diemžēl mēs tikai retos gadījumos lūdzam pakalpojumu izmantotājiem dokumentēt iegūto informāciju, kaut arī daudzi to varētu un gribētu darīt. Tieši šie cilvēki tagad var izmantot 10. attēlā redzamo žurnāla formātu.

Kad un kā?

Šis ir iedarbīgs un noderīgs rīks, tomēr tas nav universāls un nedarbosies bez atbilstošas apmācības un atbalsta. Vislabāk šie žurnāla formāti darbojas gadījumos, kad cilvēki žurnāla izmantošanu izmēģina pirmo reizi vai kad tā lietotāji pārāk labi nepazīst atbalsta saņēmēju. Lai nodrošinātu šī rīka efektivitāti arī turpmāk, kādam ir jāpalīdz žurnāla izmantotājam izšķirt, *kas darbojas* un *kas nedarbojas*.

Lai apgūtu šo prasmi, cilvēkiem ir jāredz, kā šis rīks darbojas, un viņiem ir jābūt iespējai veikt strukturētu vingrināšanos. Ja vieni un tie paši cilvēki veiks vienu un to pašu darbību nemainīgos apstākļos vairākas reizes, izzināšanas žurnāls zaudēs savu iedarbīgumu un jēgu. Ja kāds pārrauga šī līdzekļa efektivitāti, ir vieglāk pārslēgties uz citu formātu, kad ieraksti vairs neatspoguļo jauniegūto informāciju. Lai izzināšanas žurnāls arvien būtu efektīvs, iegūtās informācijas pierakstītājiem ir jāredz savu ideju un novērojumu praktiska izmantošana. Pretējā gadījumā tam nebūs lielas jēgas.

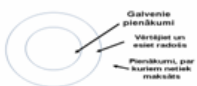
Izzināšanas žurnālā iekļautā informācija ir jāizmanto tāpat kā informācija no veidlapas "Darbojas/nedarbojas":

- Lietas, kas darbojas, ir jāiekļauj saglabājamo lietu sarakstā.
- Lietas, kas nedarbojas, ir jāplāno mainīt.

Daudzi atzīst, ka informāciju no izzināšanas žurnāla vislabāk ir pārvietot tieši uz plānu. Tas ļauj šai informācijai viegli piekļūt un to mainīt, kā arī nodrošina tās praktisku izmantošanu. Lai šī pārvietošana notiktu, kādam ir jāuzņemas šis pienākums, kā arī jāmeklē kopīgais atklātajā informācijā. Bieži to, kāpēc kāds izvēlas konkrēto rīcības veidu, var uzzināt tikai tad, ja vairākkārt pārskata dokumentēto informāciju.

Padomājiet par to, kā sākt sanāksmi organizācijā, kurā strādājat. Apskatiet 11. attēlā redzamo tabulu; lejupielādējiet pilna izmēra kopiju vietnē www.elpnet.net; padomājiet par to, kā varat izmantot šīs prasmes.

Septiņi rīki

RĪKS	KĀ TAS DARBOJAS	KOPSAVILKUMS				IESPĒJAMĀ IZMANTOŠANA	KĀ JŪS TO IZMANTOSIET?
		Kas ir SVARĪGI	Kam ir HOZĪME				
Izšķiršana: kas ir svarīgi/kam ir nozīme	Veids, kā izšķirt, kas ir svarīgi un kam ir nozīme, meklējot starp šīm sfērām līdzsvaru.	Kas vēl ir jāuzzina?				- Pārskatīt situāciju pirms turpmāka rīcības plāna izveides - Izmantot kā ikdienas rīku	
Apjveida kārtošana	Norāda no lomas atkarīgos pienākumus (galvenie pienākumi; kad var vērtēt un būt radoss; pienākumi, par kuru izpildi netiek maksāts).					- Palīdzēt darbiniekiem noskaidrot savus pienākumus - Izveidot amatu aprakstu - Struktūra atgriezeniskajai saitei un novērtēšanai	
Atbilstoša darbinieka piemeklēšana	Struktūra, kā apskatīt gan prasmes/atbalstu, gan rakstura īpašības, kas nepieciešamas atbilstošam atbalsta sniedzējam.	Kādi nodarbei ir nepieciešams atbalsts	Nepieciešamās prasmes	Nepieciešamās rakstura īpašības	Kopīgās intereses	- Palīdzēt cilvēkiem padomāt par to, kādus atbalstītājus viņi vēlētos kādi atbalstītāji viņiem būtu nepieciešami - Nofigt visatbilstošāko darbinieku - Palīdzēt izveidot saistības kopienās	
Saziņas tabula	Pārskatāmā veidā redzama informācija par personas saziņu. Īpaši noderīgs rīks, atbalstot cilvēkus, kas labāk sazinās, izmantojot neverbālo komunikāciju.	Situācija _____ Personas rīcība _____ Ko tas varētu nozīmēt? _____ Ko mums vajadzētu darīt? _____				- Palīdz ātrāk iepazīt cilvēku - Palīdz noskaidrot, kā atbalstīt personu tai grūtā laikā	
Labā diena/ slikta diena	Veids, kā uzzināt, kas kādas personas dienu padara labu vai sliktu.	Labā diena	Slikta diena			- Izmanto, lai noskaidrotu, kas personai ir svarīgi un kā personu atbalstīt - Palielina labo dienu skaitu un samazina sliktu dienu ietekmi	
Darbojas/ nedarbojas	Analizē kādu problēmu/situāciju no vairāku personu skatupunkta. Sniedz informāciju par pašreizējo situāciju.	Darbojas		Nedarbojas		- Izmanto, lai risinātu problēmas detalizētā veidā - Izmanto pirms nakamo darbību plānošanas - Izmanto, lai iegūtu plašāku informāciju par uzskatiem	
Rīta rituāls	Norāda uz konkrētas dienas daļas vai notikuma īpatnībām.	Rīta rituāls - _____ - _____				- Var uzzināt, kuras lietas cilvēka ikdienas režīnā vajadzētu saglabāt vai mainīt	
4 jautājumi +1	Palīdz cilvēkiem pārskatīt informāciju, ko ir uzzinājuši par iepriekš veiktu rīcību. Norāda, kā rīkoties turpmāk, ņemot vērā šo iegūto informāciju.	1. Ko esam mēģinājušidarīt? 2. Ko esam uzzinājuši? 3. Par ko esam gandarīti? 4. Par ko esam noraižējušies? 5. Kas ir jādara, ņemot vērā šo informāciju?				- Var novērtēt konkrētu procesu vai rīcību - Var izmantot kā struktūru grupas pārskatam	
Izzināšanas žurnāls	Ļauj pārskatīt notiekošo izzināšanas procesu. Struktūra, kurā dokumentēt iegūto informāciju par konkrētām darbībām un pieredzēm.	- Kas notika? - Kuri tajā piedalījās? - Kas darbojās? Kas būtu jā saglabā? - Kas nedarbojās? Kas būtu jāmaina?				- Aizstāj parastās piezīmes par progresu - Dokumentē izmaiņas par konkrētām izmaiņām - Ar laiku ļauj gūt detalizētāku informāciju	

{ 11. attēls }