|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **心智障碍机构志愿者可能遇到挑战行为对照表** | | | |
| **行为** | **适当** | **不适当** | **理念** |
| 与服务对象打招呼 | 语速清晰、直白、缓慢，语气成人化 | 同小孩子讲话一般，哄式语气 | 适龄化服务 |
| 服务对象向志愿者要东西 | 询问理由，如合理向工作员沟通，不合理婉言拒绝并告知工作员 | 答应，并在工作员不知情的情况下直接给与，或需要承诺（**切记不要向服务对象许不可达成的承诺：如下次给你带、下次带你玩等**）. | 常态化服务 |
| 遇到服务对象不符合社会规范的行为或情绪问题 | 1. 询问原因 2. 说明不能够满足的理由并告知其行为和情绪应承担的责任和结果 3. 忽视、告知工作员 4. 鼓励：如在一定时间内表现好则满足需求 | 1. 通过食物换取服务对象的情绪稳定或制止其行为 2. 背或者抱起服务对象 3. 无限制的陪着服务对象等待时间 4. 满足不合理的需求 5. 哄小朋友一样劝说 | 常态化、适龄化 |
| （外出时）遇到服务对象不符合社会规范的行为或情绪问题 | 1. 引导学员到一个空旷或是无人的场地，如没有尽量用小声儿严肃的语气告知学员行为是不恰当的 2. 鼓励：如在一定时间内表现好则满足需求 3. 寻求工作员帮助 4. 安顿好其他服务对象 | 1. 马上满足服务对象的要求 2. 对服务对象吼叫 3. 在人多的场合，觉得没面子忽视服务对象 | 尊严和尊重 |
| 服务对象攻击志愿者 | 1. 握住服务对象双手 2. 在背后抱住志愿者 3. 把其挤到一个角落里，压住其双手 4. 走开，与学员保持其距离 | 1. 马上有情绪的质问为什么 2. 告诉服务对象：你这样我会讨厌你的（避免**个人情绪影响服务对象，而要告知其行为后应承担的后果和责任**） | 常态化、有目的的表达情绪 |
| 志愿者之间聊天 | 1. 多与服务对象沟通建立信任和伙伴关系 2. 新志愿者可以从服务对象感兴趣的事情开始与其沟通 3. 外出时与服务对象结成的一对一的朋友，与其分享外出遇到的人、物 | 1. 志愿者结成伙伴在一起聊天，忽视服务对象 | 志愿者精神和服务操守 |
| 志愿者协助工作员活动 | 1. 与其工作员沟通活动的流程 2. 志愿者的协助内容和个案 | 1. 在活动进行中志愿者打断工作员活动进程，用自己的想法引导个案 | 志愿精神和服务操守 |
| 工作员训练个案（如矫正个案的行为问题） | 1. 学习和观察工作员的工作方法，如遇到此问题可以照做 2. 如觉得不当，可在时候无个案在场的情况与其沟通 3. 与工作员态度一致 | 1. 直接干涉工作员，如说：”这样可以了” 2. 当工作员示范后，有类似问题顺从服务对象 | 常态化、适龄化 |
| 个案打招呼的方式（闻头发、踩脚、拍一下、围着你转） | 1. 询问你是要和我打招呼吗 2. 引导正确的打招呼的方式 | 1. 害怕躲开服务对象 2. 马上告诉案主这样是不对的，我不喜欢 | 尊重、接纳 |
| 个案对志愿者的称呼（记不住志愿者的名字，男的称呼哥哥、叔叔，女的称呼阿姨等不符合志愿者年龄的称呼） | 1. 志愿者有时很多名字比较难记，可以用自己的小名让案主认识 2. 引导个案按照年龄大小、长幼进行称呼，可称呼为“明明姐、军哥、赵姨”等 | 1、把志愿者当成小朋友叫其称呼所有志愿者为哥哥、姐姐 | 适龄化、常态化 |
| 个案的模仿功能 | 1、志愿者在服务期间规范自己的行为和引导个案正确适当行为 | 1、志愿者之间打打闹闹或是不恰当的语言  2、比如抽烟、玩打火机、在外出时随意攀爬栏杆、不遵守交通规则 | 个案潜能、志愿者精神和服务操守 |
| **自闭症个案**：行为刻板或是刻板的生活习惯、社交障碍、情绪行为障碍 | 1. 尊重个案的生活习惯不强加干涉，如询问你他的需求，你便回答好的或是可以的（如：饭前一定要喝水、馒头一定要掰碎搅拌着菜吃、吃药前一定要数药片、上厕所一定和工作员你打招呼等） 2. 不断的重复一个动作或是一些话，告知可以休息一下或是转换个案感兴趣的事情或话题（在不影响他人和团队的情况下） 3. 不要不断的重复与自闭症个案沟通 4. 鼓励参与团体活动，可以参加某个环节并表扬 | 1. 按照自我习惯和规律要求服务对象 2. 急躁催促强加干涉 | 个别化、接纳、尊重差异、 |