

KONTAKT OCH SAMSPEL

Lagstiftningen som gäller för verksamhetsområdet vilar på en humanistisk människosyn. Det innebär i korthet att alla människor är unika och har lika värde utifrån sin existens och inte utifrån sina funktioner.

Den humanistiska människosynen blir synlig i verksamheterna genom möten mellan de som arbetar och de som behöver stöd/service/assistans. Bemötande och kommunikation är avgörande i alla situationer då möten sker och det krävs kunskap och förmåga för att kunna klara detta på ett optimalt sätt. Bemötande innebär ett samspel mellan människor och den inställning personer har till varandra. Inom verksamheterna för personer med funktionsnedsättning har människosyn och bemötande en avgörande betydelse för verksamhetens kvalitet.

I yrkesrollen ska alla medarbetare kunna skapa relation med och se individen och dennes behov. För detta krävs kunskap om både samhälleliga och individuella förutsättningar. I arbeten där man möter människor i behov av stöd till följd av en funktionsnedsättning är det särskilt viktigt med kunskaper om olika funktionsnedsättningar och dess konsekvenser i vardagen. Detta är avgörande för att medarbetare i verksamheterna ska kunna bidra till god livskvalitet och en positiv hälsoutveckling.

Medarbetare ska kunna kommunicera med den som behöver stöd/service/assistans, oavsett om dennes möjligheter att kommunicera är reducerad eller inte, samt vara medveten om hur man själv använder sin kropp som kommunikationskanal. Det är viktigt att ha kunskap om till exempel psykisk ohälsa, missbruk och problemskapande beteende för att kunna förstå och bemöta särskilda behov och känslotillstånd hos personer med funktionsnedsättning.

Yrkeskravet **Kontakt och samspel** handlar framför allt om kommunikation, bemötande och olika funktionsnedsättningar. Under detta yrkeskrav finns sex ämnesområden.

Historia och traditioner

För att kunna ge ett individuellt anpassat stöd behövs förståelse för varje persons unika sammanhang, både vad det gäller historia, nutid och framtid. Medarbetare behöver därför känna till hur samhället, levnadsvillkoren och kulturen såg ut förr samt hur det ser ut idag och i framtiden för personer med funktionsnedsättning. Medarbetare behöver också ha kunskap om hur olika faktorer, så som generation, kultur och religion, påverkar en människas vanor och behov.

Att förstå historien och dagens situation för personer med funktionsnedsättning

- **Har kännedom om hur samhällets syn på funktionshinder har förändrats genom åren**
Kan ge exempel på hur allmänheten såg på människor med funktionsnedsättning förr samt ge exempel på vilken människosyn som präglade bemötandet av personer med funktionsnedsättning genom historien. Ett viktigt exempel på hur synen på funktionshinder har ändrats radikalt under de senaste femtio åren är hur man beskrivit normer för funktionshinderpolitiken. Förr låg fokus på de som hade funktionsnedsättning och på det som inte fungerade enligt den då rådande normen. Det var den bristande förmågan som orsakade problem. Fokus har sedan skiftat till att handla mer om att samhällets utformning orsakar problem för människor med funktionsnedsättningar.

Det är när personer med funktionsnedsättningar befinner sig i miljöer som inte tar hänsyn till deras förmågor som problemen uppstår. Fyra modeller kan användas för att beskriva olika synsätt och normer som präglade utvecklingen i samhället (Bengt Lindquist, Om bemötande av personer med funktionsnedsättning, En antologi från Sibus 2001):

- *Den medicinska modellen* fokuserar på individens skador och funktionsnedsättning.
- *Rehabiliteringsmodellen* betonar de aktiviteter som individen kan eller inte kan utföra. Insatser för att utveckla den enskildes förmåga står i centrum.
- *Den miljörelaterade modellen* riktar uppmärksamheten mot de hinder i samhällsmiljön som begränsar individens delaktighet.
- *MR-modellen*, där MR står för mänskliga rättigheter. Utgångspunkten är att de mänskliga rättigheterna gäller alla, det vill säga även människor med funktionsnedsättning. Staten har i denna modell ett tydligt ansvar för alla medborgares möjligheter att utöva sina fri- och rättigheter. Ytterst är det en demokratifråga.

- **Har kännedom om historien och utvecklingen och hur samhällsutvecklingen förändrat situationen för personer med funktionsnedsättning**

Känner till att utvecklingen i Sverige gått från ett omhändertagande förhållningssätt till dagens medborgarperspektiv. Kan ge exempel på hur människor med funktionsnedsättning i det förflutna har blivit utnyttjade, utstötta och sedda som icke mänskliga och att samma personer idag är fullvärdiga medborgare med lagstadgad rätt till goda levnadsvillkor. Känner till och kan ge exempel på betydelsen av sociala, ekonomiska och politiska attityder i samhället till exempel institutionsvård, omhändertagandet av barn med funktionsnedsättningar.

- **Har kännedom om hur funktionshinderspolitiken påverkar vardagssituationen för personer med funktionsnedsättning idag**

Känner till att dagens funktionshinderspolitik grundar sig på bland annat FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och att konventionen bygger på tanken om alla människors lika värde. Kan ge exempel på hur funktionshinderspolitiken får konsekvenser för människor med funktionsnedsättning till exempel att utgångspunkten i funktionshinderpolitiken är att samhället ska utformas så att alla medborgare har samma möjligheter och att alla myndigheter därför arbetar aktivt med att göra samhället mer tillgängligt för alla oavsett förmågor. Ett exempel på detta är att det ska vara lätt att ta sig fram med rullstol eller att texter ska vara lätta att läsa. Socialtjänstlagen, SoL, och Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS:s övergripande intentioner överensstämmer med intentionerna i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Kan ge exempel på nationella mål för funktionshinderpolitiken, som att det är viktigt för hela samhället att alla människor kan leva på ett jämlikt sätt och att alla kan vara med i samhällsutvecklingen.

Känner till FN:s konvention om barnets rättigheter. Konventionen handlar om det enskilda barnets bästa och omfattar alla barn från 0 till 18 år, även barn med funktionsnedsättning. Vet att det i såväl Socialtjänstlagen, SoL, som i lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS, finns bestämmelser om barnets bästa i lagtexten. Barnkonventionen och funktionshinderkonventionen kompletterar varandra.

- **Har kännedom om vilka förutsättningar personer med funktionsnedsättning har i dagens samhälle**

Kan ge exempel på rättigheter för personer med funktionsnedsättningar, till exempel rätten till insatser enligt SoL eller LSS, rätten till att vara delaktig i samhället på samma villkor som andra. Kan också ge exempel på situationer där personer med funktionsnedsättningar fortfarande diskrimineras, till exempel i arbetslivet.

Att förstå och ta hänsyn till olika generationers, kulturers och religioners vanor

- **Har kännedom om olika generationers vanor när det gäller exempelvis nöjen, musik, mat, litteratur och tidningar, traditioner och högtider**
Känner till att vanor är präglade av den tid man lever i och växt upp med. Kan ge exempel på vanor som är kopplade till olika generationer.
- **Har kännedom om olika kulturers och religioners vanor och traditioner**
Känner till att vanor är präglade av den kultur och den religion man lever i och växt upp med. Känner till de vanligaste religionerna som kristendom, judendomen och islam. Kan ge exempel på vanor och traditioner som påverkas av kultur och religion.
- **Har insikt i att människor har olika vanor och traditioner som påverkar stödet/assistansen i vardagen**
Kan reflektera över egna vanor och traditioner och jämföra dessa med andra människors vanor och traditioner. Kan beskriva och ge exempel på betydelsen av vanor och traditioner i vardagslivet och på vilket sätt detta kan påverka stödet/assistansen. Kan ge exempel på situationer där stödet/assistansen måste anpassas efter individens vanor och traditioner som firande av högtider och val av mat.

Vanor och behov

För att ha förståelse för individen och kunna skapa en miljö och aktiviteter som tilltalar och stimulerar behöver man lära känna personerna som vistas i verksamheten. Medarbetare behöver ha kunskap i att lära känna individer och kunna ta reda på individuella behov, vanor och önskemål. Medarbetare behöver också ha kunskap att stimulera och värna den enskildes delaktighet och självbestämmande i planeringen av insatser och aktiviteter.

Att förstå och lära känna individen

- **Kan via samtal fånga individens livshistoria, önskemål och behov**
Kan utifrån färdiga frågeområden ta reda på en annan människas livshistoria, önskemål och behov. Kan följa upp svar genom att formulera relevanta följdfrågor. Kan anpassa frågorna efter individens förmåga att förstå och själv beskriva sina önskemål och behov.
- **Har kunskap om metodik att via individens nätverk, närstående, skola och journaler samla information**
Vet vilken information som är relevant för att planera insatser och vart denna information kan/får inhämtas. Kan beskriva hur man kan gå tillväga för att samla relevant information om individens livshistoria, önskemål och behov till exempel genom träffar, intervjuer, läsa uppdrag, beslut och journaler. Känner till sekretessbestämmelserna som har betydelse för informationsinhämtning.
- **Har kännedom om konsekvenser av att bo och växa upp på en institution och/eller växa upp i en familj**
Kan ge exempel på hur uppväxten på en institution kan påverka en människa och dennes beteende, och jämföra detta med uppväxten i en familj.

- **Har kunskap om olika metoder att "fånga", upptäcka och se individens resurser, personlighet, förmåga och potential**
Kan beskriva och ge exempel på hur man kan gå tillväga för att upptäcka och se en människas resurser, personlighet, förmåga och potential. Kan beskriva betydelsen av att fokusera resurser, förmåga och potential istället för att fokusera brister, oförmåga och tillkortakommanden.
- **Har kännedom om olika metoder för självskattning där en person själv kan bedöma sin förmåga, beskriva sina känslor, sin önskan, vilja och inställning**
Kan ge exempel på hur man kan stödja en person att lära känna sig själv, få bättre självkänsla och att själv uttrycka sina önskemål och behov till exempel genom olika frågor, frågeformulär och skattningsskalor med mera. Exempel på metoder för självskattning är Grepp om livet, Boendestödsboken, Ett självständigt liv (ESL).

Att tillsammans med individen och/eller företrädare planera, sätta upp mål för och följa upp insatsen

- **Har kunskap att identifiera och planera vilket/n stöd/assistans han/hon behöver**
Vet att behovet av stöd/assistans först bedöms av en handläggare som ger avslag eller beviljar stöd/assistans. Information om beviljat stöd ligger till grund för planeringen av stöd/assistans som sedan ska utföras. Kan beskriva och ge exempel på hur information från beslutet och annan kompletterande information om individen kan användas i planeringen av stöd/assistans.
- **Kan, utifrån samlad kunskap, skriftligt formulera individuella mål samt upprätta en individuell genomförandeplan**
Kan beskriva vilket kunskapsunderlag som behövs för att formulera individuella mål och en genomförandeplan till exempel beslut om insatsen, personens egna önskemål, information om tidigare insatser, tidigare journalanteckningar och genomförandeplan, olika former av kartläggningar, information från anhöriga/närstående. Vet att individens delaktighet är grundläggande för all planering och målformulering.
- **Kan löpande dokumentera utveckling, genomförande av insatser samt avvikelser**
Känner till regelverket kring social utförardokumentation och betydelsen av att löpande dokumentera utvecklingen kring individen. Kan utifrån en genomförandeplan dokumentera utveckling, genomförande av insatser och avvikelser, positiva såväl som negativa.
- **Kan följa upp planerade stöd- och/eller assistansinsatser utifrån en individuell genomförandeplan**
Kan beskriva och ge exempel på hur stöd- och/eller assistansinsatser kan följas upp till exempel genom att gemensamt med individen gå igenom genomförandeplan, löpande dokumentation och målbeskrivningar, eller att regelbundet gå igenom löpande dokumentation och sätta det i relation till genomförandeplan och målbeskrivningar.
- **Kan skriftligt följa upp mål och genomförandeplan**
Kan beskriva hur arbetet kring ett mål har gått, vad som gått bra och vad som behöver utvecklas. Kan göra en skriftlig sammanfattning av beskrivningen.

Att motivera och stimulera delaktighet i planering och genomförande och uppföljning av insatser

- **Har kunskap om den enskildes rätt att vara delaktig i planeringen av insatser**
Vet att insatser är frivilliga och att den enskilde har rätt att vara med i planeringen. Kan resonera kring fördelar/nackdelar med att den enskilde aktivt deltar i planeringen, och motivera varför delaktighet är att föredra.
- **Har kunskap om att det finns olika arbetssätt och metoder för delaktighet och självbestämmande. Det kan vara inflytande i planering, genomförande och uppföljning av insatser.**
Kan beskriva och ge exempel på olika arbetssätt och metoder för individens delaktighet och självbestämmande. Det kan vara rutiner för planering och uppföljning tillsammans med individen. Det kan också vara olika metoder för att stödja individen att själv beskriva sina önskemål och behov. Har kunskap om att det inte finns ett generellt arbetssätt eller en generell metod som passar alla. Vet att arbetssätt och metoder inte syftar till att anpassa och ändra på individen utan att anpassa förutsättningarna för delaktighet och självbestämmande.

Olika funktionsnedsättningar

Olika funktionsnedsättningar utgör själva kärnan i alla verksamhet inom området eftersom alla personer som behöver stöd har någon form av funktionsnedsättning. Alla medarbetare behöver därför allmänna kunskaper om olika funktionsnedsättningar och dess konsekvenser i vardagen för den enskilde. Oftast behövs också fördjupade kunskaper om just de funktionsnedsättningar som medarbetaren möter i det dagliga arbetet.

Medarbetare inom verksamheterna behöver ha förståelse för hur människor i normala fall utvecklas och vilka svårigheter som kan uppstå om utvecklingen störs. Kognitiva svårigheter är mycket vanligt oavsett funktionsnedsättning. Medarbetare behöver kunskap om kognition och olika typer av stöd vid kognitiva svårigheter.

Att anpassa arbetssätt och insatser efter individens funktionsförmåga

- **Har kännedom om vanliga funktionsnedsättningar, dess orsaker samt konsekvenser i vardagen**
Kan ge exempel på vanliga funktionsnedsättningar, dess orsaker och konsekvenser till exempel
Medicinsk funktionsnedsättning: samlingsnamn för följderna av kroniska eller långvariga sjukdomar som exempelvis diabetes och epilepsi.
Motorisk funktionsnedsättning: innebär att man har en rörelsenedsättning genom till exempel reumatiska och neurologiska sjukdomar. Rörelsenedsättningar kan även vara medfött eller en följd av en olycka.
Kognitiv funktionsnedsättning: rör framför allt de processer som sker i hjärnan då vi tar emot, bearbetar och förmedlar information. Vår kognitiva förmåga kan påverkas av till exempel utvecklingsstörning, traumatiska hjärnskador, autism, ADHD, demenssjukdomar och psykiska funktionsnedsättningar.

- **Har kunskap om grav, måttlig och lindrig utvecklingsstörning och dess konsekvenser**

- Vet att en person på A-nivå, med grav utvecklingsstörning, har en verklighetsuppfattning som är konkret och består av här och nu. Vet att individen ”tänker” genom att ”göra” och att personen har svårt att förstå bilder och verbalt tal.
- Vet att en person på B-nivå, med måttlig utvecklingsstörning, kan i tankarna plocka fram minnen av sådant man själv upplevt. Vet att personens egna erfarenheter sätter gränser för tänkandet. Vet att om personen ska kunna göra en förändring (exempelvis möblera om eller gå en ny väg till jobbet) måste den prövas i handling innan personen kan förstå vad det innebär.
- Vet att en person på C-nivå, med lindrig utvecklingsstörning, i tankarna kan planera, till exempel förändringar, men att personens anknytning till den konkreta verkligheten sätter gränser för tänkandet. Vet att personer med en lindrig utvecklingsstörning ofta är medvetna om sina egna begränsningar.
- Vet att begåvningsnivån hos en person ofta inte är jämn utan varierar inom olika områden. Förstår att personens biologiska ålder och livserfarenhet har stor betydelse för vad man klarar av och vill göra. Har en fördjupad förståelse i att personer med utvecklingsstörning har mer eller mindre svårigheter med bearbetning och ordning av sinnesupplevelser. Ordandet av upplevelser leder till att man får struktur på tid, rum, kvalitet, kvantitet och orsaksuppfattning. Personer med utvecklingsstörning har svårt med detta.

- **Har kunskap om autismspektrumtillstånd och dess konsekvenser**

Känner till Wings triad och dess beskrivning av svårigheter som personer inom autismspektrum har. Det vill säga:

- Begränsad förmåga till ömsesidigt socialt samspel
- Begränsad förmåga till ömsesidig kommunikation
- Nedsatt föreställningsförmåga, vilket innebär begränsningar i beteende, fantasi och intressen.

Vet att dessa svårigheter ter sig olika för olika individer. Vet att personer inom autismspektrum kan ha en ojämn kognitiv profil och att det är viktigt att förstå varje individ och dennes styrkor och förmågor.

- **Har kunskap om hjärnskada och dess konsekvenser**

Vet att en hjärnskada är en störning i hjärnans funktioner. Den kan bland annat uppstå genom fysiskt våld, infektion, tumör, syrebrist eller förgiftning. Vanliga orsaker är olyckor, stroke (hjärninfarkt eller hjärnblödning) eller sjukdomar (MS, Parkinson). Vet att en skada i hjärnan kan påverka en rad olika funktioner – fysiska, kognitiva och psykosociala. Vet att det är en skillnad mellan en utvecklingsstörning och en förvärvad hjärnskada

- **Har kunskap om olika psykiska funktionsnedsättningar och dess konsekvenser**

Har kunskaper om vanligt förekommande diagnoser, såsom bipolärt syndrom, depression, schizofreni, ångestsyndrom, psykos. Har kunskap om vilka konsekvenser de olika psykiska funktionsnedsättningarna kan få för personen. Vet att det finns olika sätt att behandla symtomen, exempelvis medicinering och eller genom olika terapiformer. Vet vart man vänder sig för att få experthjälp. Vet att stöd till återhämtning är en betydande del i det stödarbete som ges av omgivningen. Att få stöd i en process att ta mak-

ten i sitt eget liv och att ta del av olika aktiviteter, träffa människor som man trivs med och vara en del av samhällslivet främjar hälsa. Har kunskap om att alla inte kan återhämta sig helt från sin psykiatriska diagnos men kan med rätt stöd må bättre och få ett bättre fungerande liv.

- **Har kännedom om hur funktionsnedsättningen påverkar individens förmåga**

Kan ge exempel på hur vanliga funktionsnedsättningar påverkar individens förmåga till exempel att en:

- utvecklingsstörning påverkar förmågan till inläring och förståelse av komplicerade orsakssamband
- rörelsenedsättning påverkar rörelseförmågan och kan få betydelse för en individs fysiska uthållighet
- hjärnskada kan påverka förmågan att minnas och att förutse konsekvenser av ett handlande
- funktionsnedsättning inom autismspektrumtillstånd kan påverka förmågan till social interaktion
- psykisk funktionsnedsättning kan påverka det sociala livet och personen kan bli isolerad

- **Har kännedom om sambandet mellan olika funktionsnedsättningar och vanliga medicinska och sociala konsekvenser**

Känner till att vissa funktionsnedsättningar ökar risken för sociala eller medicinska konsekvenser. Exempelvis ökad risk för:

- dålig tandhälsa
- psykisk ohälsa till följd av diskriminering och socialt utanförskap
- stigmatisering för personer med psykisk funktionsnedsättning
- utveckling av demens i tidig ålder hos personer med Downs syndrom
- epilepsi vid utvecklingsstörning och förvärvad hjärnskada
- mag- och matstrupssjukdomar vid utvecklingsstörning
- förstoppning och tarmvred vid fysiska funktionsnedsättningar

Att förstå och ta hänsyn till olika individers utvecklingsnivå

- **Har kunskap om normal social, intellektuell och emotionell utveckling**

Vet hur människans utveckling från barn till den vuxne äldre ser ut. Kan ge exempel på vanliga steg i livet och dess betydelse i de flesta människors liv till exempel bli vuxen, börja jobba, flytta hemifrån, bilda familj, bli medelålders, gå i pension och så vidare. Kan reflektera över möjligheten för personer med funktionsnedsättning att uppleva viktiga mål i livet och vilka faktorer som kan påverka utvecklingen för de individer som får stöd i verksamheterna. Har kännedom om det normala åldrandet och kan ge exempel på hur åldrandet kan påverka en människa.

- **Har kunskap om vanliga utvecklingskriser och emotionella reaktioner**

Vet att utvecklingskriser är sådana kriser som orsakas av normala livsförändringar, förändringar som kan innebära att individen upplever sin identitet som hotad. Känner till och kan ge exempel på hur människor kan reagera i olika utvecklingskriser till exempel tillit – misstro, närhet – separation, självständighet – beroende, och identitetsutveckling. Känner till att vanliga emotionella reaktioner på olika utvecklingskriser är bland annat frustration, ilska, nedstämdhet, sorg, ångest, trötthet och otillfredsställelse.

Att känna till och ta hänsyn till olika kognitiva svårigheter

- **Har kunskap om kognitiva förmågor**

Vet att kognition handlar om mentala och intellektuella processer i hjärnan och att det kan handla om förmågor som:

- att orientera sig till tid, rum och person
- minnet
- uppmärksamhet och koncentration
- logiskt tänkande och problemlösning
- att bearbeta och tolka sinnesintryck
- rumsuppfattning
- tal och språk

En person med kognitiva nedsättningar kan ha svårt att skriva och förstå skriven text, göra beräkningar med mera.

Vet också att det finns funktionstillstånd som kan ge en kognitiv funktionsnedsättning. Några sådana är utvecklingsstörning, Downs syndrom, förvärvade hjärnskador, autismspektrumtillstånd, psykisk funktionsnedsättning och demenssjukdomar.

(Fritt från www.habilitering.nu)

- **Har kännedom om hur personer med kognitiva svårigheter kan uppfatta olika situationer i vardagen och hur svårigheterna kan påverka känslor, handlingar, interaktion och socialisation**

Vet att en kognitiv funktionsnedsättning påverkar en persons exekutiva funktioner, det vill säga förmågan att lära, tolka sinnesintryck, koncentrera sig, planera och fatta beslut. Vet att även minnesförmågan kan påverkas. Känner till att en kognitiv funktionsnedsättning kan påverka känslor och sinnesstämningar.

- **Har kännedom om hur kognitivt stöd underlättar vardagssituationer, delaktighet och inlärning**

Vet att personer med kognitiva funktionsnedsättningar ofta behöver stöd, och kan ge exempel på vardagssituationer där stöd kan behövas. Kan ge exempel på var det finns information om kognitivt stöd och hur man kan lära sig mer.

Bemötande och förhållningssätt

I varje möte mellan två människor är det viktigt att det finns ömsesidig respekt. I ett möte och en relation som utgår ifrån att den ena är i behov av stöd från den andra uppstår alltid ett maktförhållande. För medarbetare som ger detta stöd är det viktigt att vara medveten om maktförhållandet och hur man kan medverka i att skapa en så bra balans som möjligt. Det är viktigt att varje möte präglas av respekt för den enskildes individuella resurser och förmågor, samt en helhetssyn på den andres totala livssituation.

I mötet med personer med funktionsnedsättning behövs kunskap om vad funktionsnedsättningen innebär och hur den påverkar individens syn på sig själv och sina livsvillkor. Medarbetaren behöver kunskap om hur man ska arbeta för att stärka den enskildes resurser, hur man bemöter olika känslor och hittar rätt nivå att kommunicera på. Funktionsnedsättning kan innebära ett annorlunda sätt att förstå och tolka intryck samt olika nivåer av känslomässigt- och kognitivt fungerande. Det kräver ett pedagogiskt förhållningssätt där medarbetaren behöver hitta rätt nivå och skapa förutsättningar för kommunikation på den **nivå och det sätt som den enskilde behöver**. Kvalité i verksamheten är beroende av varje möte mellan medarbetare och person med funktionsnedsättning.

Att med utgångspunkt i individens behov och utifrån en helhetssyn stärka dennes resurser och förmågor

- **Har kunskap att utifrån individens behov, utvecklingsnivå och personlighet utföra ett handledarskap**
Vet att stöd/assistans måste anpassas efter varje individ. Kan beskriva och ge exempel på hur man kan handleda en individ på ett sätt som stärker dennes resurser och förmågor. Kan anpassa detta stöd/assistans utifrån individens behov, utvecklingsnivå och personlighet. Kan beskriva och ge exempel på vad ett handledarskap gentemot enskilda individer kan innebära till exempel praktiskt pedagogiskt stöd i syfte att utveckla någon förmåga eller lära sig något nytt.
- **Har kunskap att möta, stödja, assistera och uppmuntra individen utifrån dennes personliga förutsättningar och känslor**
Vet att olika individer behöver olika former av bemötande i olika situationer. Kan beskriva och ge exempel på individers personliga förutsättningar och känslor som kan påverka bemötandet och hur man kan arbeta för att ge stöd/assistans och uppmuntran.
- **Har kunskap att ge person med funktionsnedsättning återkoppling - stärkande och motiverande feedback**
Känner till betydelsen av positiv feedback för individens utveckling, självkänsla och självförtroende. Kan beskriva och ge exempel på hur stärkande och motiverande återkoppling. Det kan vara positiv uppmärksamhet, någon som lyssnar aktivt och visar att man hört och förstår, någon som visar intresse för individen.
- **Har kännedom att lyssna, vägleda och stödja individers upplevelser, tankar och känslor**
Vet att det är viktigt för människor att bli hörda och lyssnade på, oavsett förmåga att kommunicera via tal. Visar intresse för andra människors tankar, upplevelser och känslor.
- **Har kännedom att fungera som samtalspartner i frågor som rör livs- och utvecklingskriser**
Vet att människor kan gå igenom olika slags livs- och utvecklingskriser och att man då kan behöva samtala med någon annan. Kan lyssna på en annan människa som har existentiella funderingar.
- **Har kunskap att anpassa kommunikation och ordval utifrån olika personers behov, känslor och personlighet**
Vet att kommunikation och ordval måste anpassas efter olika personers behov, känslor och personlighet. Kan beskriva och ge exempel på hur kommunikation och ordval kan anpassas efter till exempel olika utvecklingsnivåer eller individens känslor och tankar om sig själv.
- **Har kunskap att på ett värdigt och respektfullt vis kunna visa vilka normer rörande sociala beteenden som samhället ställer**
Kan reflektera över normer kring sociala beteenden till exempel vad som anses tillåtet/ej tillåtet i samhället utan att styras av lagar, och reflektera varför vissa beteenden är mer tillåtna än andra. Kan beskriva skillnader mellan egna normer kring sociala beteenden och samhällets normer. Kan beskriva och ge exempel på beteenden som kan uppfattas som socialt stötande eller oacceptabla i samhället. Kan beskriva och ge exempel på hur sådana beteenden kan bemötas, förebyggas och hindras.

Att förstå och bemöta olika känslotillstånd, till exempel kärlek, svartsjuka, frustration, ångest, förvirring, självdestruktivitet, depression och nedstämdhet, ledsenhet, sorg och aggressivitet

- **Har kunskap om hur funktionshindermedvetande kan påverka känslotillstånd hos en person med funktionsnedsättning**
Vet att funktionshindermedvetande, alltså medvetenheten och kunskapen om den egna funktionsnedsättningen, påverkar självkänsla och självbilden hos individen. Det kan vara att ha bättre förståelse för sina egna förmågor och begränsningar ger bättre förutsättningar för god självkänsla och känsla av sammanhang (KASAM).
- **Har kunskap om hur man samtalar och bemöter personer som befinner sig i affekt och/eller har behov av att tala om känslor till exempel kärlek, förälskelse, svartsjuka, frustration och ångest**
Kan beskriva och ge exempel på hur känslor kan påverka en persons beteende och förmåga att hantera olika situationer. Kan beskriva och ge exempel på situationer då individen kan ha behov av att tala om/inte tala om känslor. Kan beskriva och ge exempel på hur en person som befinner sig i affekt kan bemötas till exempel lågaffektivt bemötande. Kan ta reda på orsaken till känslorna eller beteendet för att kunna ge rätt stöd.
- **Har kännedom om konfliktmönster, lämpliga förhållningssätt och olika sätt att hantera konflikter som kan uppstå i möten**
Kan ge exempel på konflikter som kan uppstå mellan människor och hur detta kan påverkas av olika funktionsnedsättningar. Känner till lämpliga förhållningssätt och olika sätt att hantera konflikter till exempel lågaffektivt bemötande.
- **Har kunskap om olika känslor, reaktioner och beteenden hos personer som har en närstående som befinner sig i svår sjukdom eller i livets slutskede, samt person som mister en närstående**
Kan beskriva och ge exempel på känslor, reaktioner och beteenden som kan uppstå när en närstående är svårt sjuk, i livets slutskede eller dör. Vet att dessa uttryck kan vara både verbala och ickeverbala. Vet att sådant som personen vanligtvis behärskar kan påverkas.
- **Har kunskap om sorgearbetets process, sorgens olika faser samt hur man samtalar och bemöter en person som har sorg**
Vet att sorgen tar sig olika uttryck för alla människor under olika lång tid och i olika faser. Vet att det kan ta olika lång tid att förstå vad som hänt. Kan anpassa bemötandet och kommunikationen utifrån personens behov. Kan planera med personen och dess anhöriga för hur man kan underlätta i sorgearbetet. Till exempel genom att uppmärksamma minnesdagar eller besöka en särskild plats.

Kommunikation

Kommunikation är avgörande för att mötet mellan två människor ska kunna bli bra. Alla som möter människor i sitt arbete behöver därför grundläggande kunskaper om kommunikation och kommunikationens betydelse. Vissa funktionsnedsättningar innebär dessutom att kommunikationsförmågan påverkas, både när det gäller att själv göra sig förstådd och att förstå andra. Skälet till kommunikationssvårigheter kan variera, men gemensamt är att kommunikationen måste anpassas efter varje individs förmåga och att det är en viktig uppgift för medarbetaren att försäkra sig om att individen förstår och kan göra sig förstådd.

Medarbetare behöver teoretiska kunskaper om orsakerna samt olika strategier och redskap för att kunna bemöta och stödja personer med olika typer av kommunikationssvårigheter. Det handlar om att göra många avväganden utifrån ett individuellt behov eller önskemål.

Att lyssna, tolka och läsa av en annan person

- **Har kännedom om att signaler och budskap kan förmedlas verbalt, via ljud, kropp, mimik och ögon**
Vet att en stor del av kommunikationen består av kroppsspråk, inte bara tal. Kan ge exempel på olika situationer då människor kommunicerar via andra kanaler. Vet att människor ibland förmedlar en sak med ord men en annan via andra signaler, och kan ge exempel på vad detta innebär i praktiskt arbete.
- **Har kännedom om hur olika funktionsnedsättningar kan påverka kommunikationen**
Vet att tal-, språk- eller andra kommunikationsstörningar kan bero på olika medfödda orsaker eller skador som uppstått i varierande ålder. Människans utveckling påverkas av åtskilliga inre och yttre faktorer, och det är därför svårt eller omöjligt att precis definiera den centrala orsaken till olika kommunikationsstörningar som uppstått under utvecklingens gång. Oftast verkar det som om svåra störningar i tal- och språkutvecklingen orsakas av någon typ av avvikelse i hjärnfunktionen.
- **Har kunskap om olika typer av alternativ och kompletterande kommunikation - AKK samt olika kommunikationshjälpmedel**
Har kunskap i olika sätt att förstärka och komplettera kommunikation till exempel genom bilder, tecken, konkreta ting eller olika kommunikationshjälpmedel såsom talapparater, kommunikationsböcker/tavlor, samtalsmattor eller kommunikation med stöd av papper och penna. Vet att det är viktigt att anpassa kommunikationen och användandet av AKK/kommunikationshjälpmedel efter varje individs förmåga, behov och önskemål. Kan ge exempel på när man kan använda AKK och vart man kan få mer information samt hjälp och stöd av expertis.

Att kommunicera på olika sätt

- **Har insikt i betydelsen av alternativ och kompletterande kommunikation, AKK samt betydelsen av kommunikationshjälpmedel**
Förstår att alternativ och kompletterande kommunikation samt kommunikationshjälpmedel för många personer är en förutsättning för delaktighet, självbestämmande och inflytande. Förstår också att bristen på fungerande kommunikationssätt kan leda till frustration och/eller problemskapande beteende.

- **Har kunskap om olika faktorer som kan stödja eller hindra kommunikation mellan människor**
Vet att både ord, beröring och kroppsspråk samspelar då man ska vägleda/stödja/assistera och skapa kontakt med andra. Vet att det är viktigt att inte sända ut dubbla budskap till exempel att säga en sak och mena en annan, eller att använda ironi eller symbolik i samtal med en person som inte har förmåga att förstå detta. Kan beskriva och ge exempel på faktorer som kan stödja eller hindra kommunikation mellan människor.
- **Har kännedom om samtalsmetodik**
Vet att det finns olika sätt/tekniker att planera, strukturera och genomföra samtal beroende på syftet och målet med samtalet. Kan ge exempel på hur ett samtal kan förberedas, genomföras och följas upp.
- **Kan samtala om djupa personliga intressen och värden**
Förstår vikten av att få tala om centrala livsfrågor utifrån personliga intressen och värden, och att en person med funktionsnedsättning ibland behöver få samtala om detta med dem som arbetar i verksamheten. Kan vara en samtalspartner utan att förminska, förkasta eller skämta bort frågor/ämnena som är viktiga för den enskilde.
- **Kan anpassa sin egen kommunikation utifrån behov och förmåga hos person med funktionsnedsättning**
Förstår vikten av att kommunicera på ett sätt så att den man möter förstår vad man vill säga, och att tydligt visa att man är intresserad av att själv förstå den andre. Det är viktigt att pröva olika vägar att kommunicera och att alltid försäkra sig om att den andre förstått. Kan ge exempel på hur kommunikationen kan anpassas utifrån behov och förmåga hos individen.

Att kommunicera via beröring

- **Har kännedom om betydelsen och effekten av fysisk kontakt**
Vet hur viktig kroppskontakt är för de flesta men inte alla människor. Vet att kroppskontakt och beröring har effekter på hälsan och välbefinnandet, till exempel effekter på smärtlindring, sinnesro och samhörighet.
- **Har kännedom om hur en funktionsnedsättning kan påverka upplevelsen av kroppslig och fysisk beröring**
Känner till att personer med funktionsnedsättning kan uppleva kroppslig och fysisk beröring på olika sätt, och att det därför är viktigt att ta reda på hur varje person vill bli berörd. Vet att vissa funktionsnedsättningar till exempel autism kan innebära att en person upplever beröring på annorlunda sätt, ex. att en smekning kan göra ont, att vatten eller att klippa håret kan innebära smärta, att fysisk beröring kan väcka ångest.
- **Har kännedom om olika beröringsmetoder**
Känner till att det finns särskild beröringsteknik, taktil stimulering, som kan användas för att lugna, dämpa ångest och smärta, stimulera magfunktion osv.

Psykisk ohälsa, missbruk och problemskapande beteende

Gemensamt för alla människor medarbetare möter i verksamheten är att de har någon form av funktionsnedsättning som gör att de behöver stöd i sin vardag. Utöver detta är det en mycket heterogen grupp som gör att medarbetare inom verksamheterna kan möta en mängd olika beteenden, levnadsförhållanden och situationer som ibland är direkt eller indirekt kopplade till funktionsnedsättningen. Det kan handla om psykisk ohälsa, missbruk eller beteenden som på olika sätt är skadliga för personen själv och ibland även för andra.

Medarbetare behöver därför kunskap att känna igen dessa beteenden eller situationer samt kunskap att veta hur man kan hantera dem i verksamheten och arbeta för att göra det bättre och lättare för den enskilde.

Att tolka, förstå och bemöta personer med psykisk ohälsa, missbruksproblem och problemskapande beteenden

- **Har kännedom om psykisk ohälsa**
Känner igen och kan ge exempel på tecken på psykisk ohälsa och vet vart man kan vända sig för att få hjälp och stöd.
- **Har kännedom om missbruksproblematik**
Känner igen och kan ge exempel på tecken på missbruk och vet vart man kan vända sig för att få hjälp och stöd.
- **Har kunskap om problemskapande beteende**
Kan beskriva och reflektera över utåtagerande, självskadande och gränsöverskridande beteenden. Vet vad det är, vad det kan bero på, vilken roll man själv har i att både sätta igång och avbryta beteendet. Förstår kommunikationens betydelse vid olika problemskapande beteenden samt vikten av att arbetsgruppen arbetar tillsammans för att hantera beteendet. Vet vart man kan vända sig om beteendet blir för svårt att hantera i arbetsgruppen.