

Arbetshäfte

AKK som kommunikationsstöd – basutbildning

Det här häftet behöver du för att kunna arbeta med de reflektions- och arbetsuppgifter som ingår i AKK som kommunikationsstöd – basutbildning. Du behöver se det avsnitt i utbildningen som hör ihop med uppgifterna i häftet innan du jobbar med uppgiften. Uppgifterna är tänkta att koppla innehållet i utbildningen till just din praktiska vardag.

Uppgifternas numrering kopplar till de olika avsnitten i utbildningen. När du jobbar i arbetshäftet kommer du att få välja en brukare (anonymt) som du tänker på när du gör uppgifterna. Vi har kallat brukaren för X.

Bilderna längst bak i häftet är tänkta som ett förslag på samtalsbilder för att komma igång och pröva. Naturligtvis passar de inte alla. Prova att sprida ut dem på fikabordet och se om de lockar till samtal.



2. Du är en möjliggörare

2.1 Dina olika roller under en arbetsdag

När du samspelar med en person som har svårt att kommunicera kommer ditt bemötande att ha stor betydelse för hur och om vad personen kan kommunicera med dig och för hur kommunikationen kan utvecklas.

Nedan beskrivs fyra olika roller. Rollerna är relaterade dels till yttre faktorer som arbetsschema och dels till hur vi uppfattar förväntningar och vår yrkesroll. Alla roller fyller sin funktion och de flesta har flera olika roller under en arbetsdag. Syftet är att bli mer medveten om vilka roller du ofta har.

I den hjälpande rollen hinner du hela tiden före brukarens initiativ. Du gör det du "vet" att brukaren önskar eller vill redan innan brukaren fått en möjlighet att säga till eller visa vad hen önskar eller vill. Eftersom "allt ordnar sig" utan att brukaren engagerar sig behöver inte brukaren ta så många initiativ.

I den effektiva rollen har du fullt upp och knappt om tid. Ofta jobbar du på utan samtal. Hinner du prata blir det lätt att du pratar till brukaren, det finns inte plats för samspel och samtal.

I den undervisande rollen finns ambitionen att leda exempelvis en aktivitet så att brukaren lär sig något bestämt. Du har kontrollen och styr aktiviteten framåt. Det blir mest du som talar och tar initiativ vilket gör att det är lätt att missa ömsesidigheten.

I den lyhörda rollen finns tid och utrymme för att se vad brukaren är intresserad av och de initiativ personen tar. Du svarar på det du uppfattar, ni har ett utbyte eller ett samtal med eller utan ord. I den lyhörda rollen stöttar du när det behövs och låter den du talar vara med och styra innehållet.

Tänk igenom en vanlig arbetsdag. Vilka roller brukar du ha under en arbetsdag?

Under den arbetsdag jag valt att fundera över har jag haft de här rollerna:

Arbetsuppgift/ del av dag	Hjälpande	Effektiv	Under- visande	Lyhörd
Ex. morgonrutin	x	x		
Ex. Möta upp vid taxi				x

2.2 Testa dig själv

Hur bra är du på att skapa goda förutsättningar för kommunikation?

	Aldrig	Ibland	Ofta	Alltid
1. Jag ser till att samtalsmiljön är så lugn och tyst som möjligt.				
2. Jag visar att jag vill och tycker om att kommunicera med X.				
3. Jag är uppmärksam på alla olika uttryckssätt som X använder.				
4. Jag uttrycker mig så tydligt som möjligt, så att X har lättare att förstå mig.				
5. Jag undviker att "förhöra" X det vill säga att fråga om saker jag redan vet svaret på.				
6. Jag är lyhörd och låter X påverka vad vi "pratar" om tillsammans.				
7. Jag använder saker, bilder mm som lockar till kommunikation.				
8. Jag ger tillräckligt med tid för att X både ska hinna ta initiativ till kommunikation och svara.				
9. Jag uppmuntrar och underlättar för X att samtala med andra.				
10. Jag kräver inte att X måste uttrycka sig på något särskilt sätt. Det viktiga är att jag förstår.				

I det här testet är idealet att ha så många kryss som möjligt åt höger (alltid). Gör du om testet efter en tid kan du se om du sätter fler kryss längre åt höger.

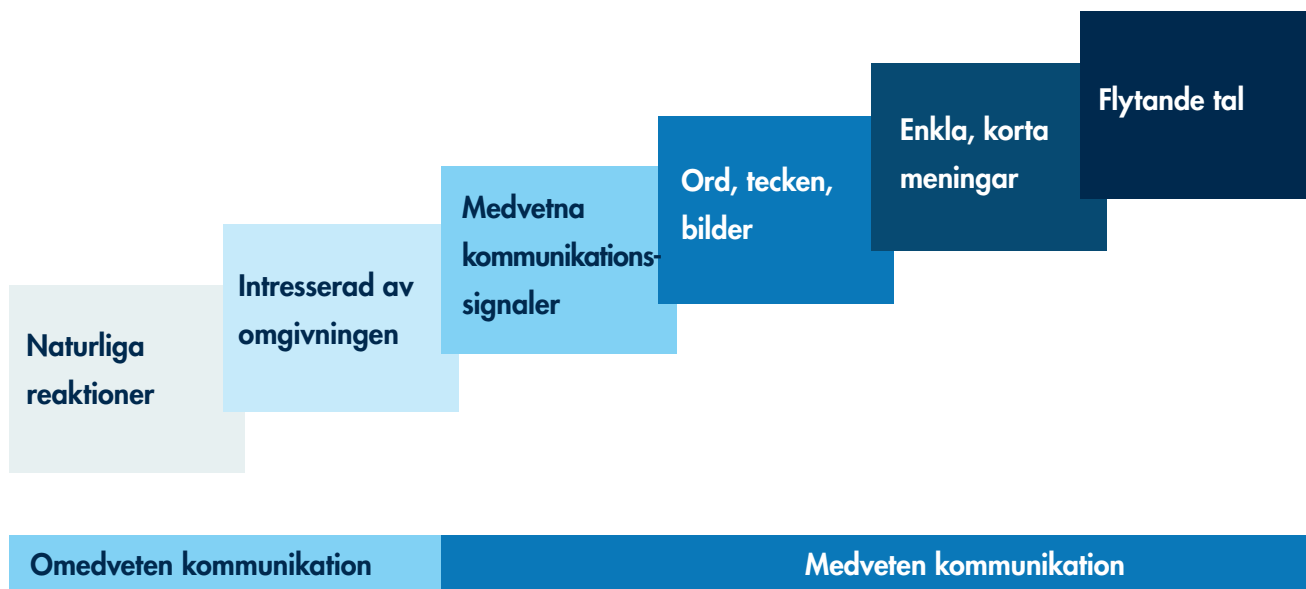
2.3 Testa ditt arbetslag

Hur bra är ni som arbetslag på att tillsammans skapa goda förutsättningar för kommunikation?

	Aldrig	Ibland	Ofta	Alltid
1. Vi är intresserade av att underlätta och skapa goda förutsättningar för kommunikation.				
2. Vi vet hur vi kan skapa tillfällen för kommunikation i olika situationer.				
3. Vi lyckas genomföra det vi vet om kommunikation i vardagen.				
4. Vi är lyhörda för initiativ till samspel och kommunikation.				
5. Vi är tydliga modeller och använder oss av kommunikationsstöd som t.ex bilder när vi själva talar.				
6. Vi uppmärksammar och svarar på kommunikation oavsett om det är kroppsspråk, gester, ljud, tal eller annat.				
7. Vi försöker vänta in och gör tydliga pauser i samtal.				
8. Vi har tillgång till och använder intressanta saker och bilder för att locka till samspel och kommunikation.				
9. Vi stämmer av med brukarna att vi förstått dem rätt.				
10. Vi är sparsamma med att korrigera och rätta brukarnas sätt att uttrycka sig.				

I det här testet är idealet att ha så många kryss som möjligt åt höger (alltid). Gör ni om testet efter en tid kan ni se om ni sätter fler kryss längre åt höger.

3. Rätt stöd till varje brukare



Omedveten kommunikation = Gester, mimik, rörelse och ljud som inte är tänkta som meddelanden till andra men som kan tolkas och förstås av andra

1) Naturliga reaktioner

Personen upplever och känner det som händer här och nu. Personens reaktioner kan tolkas och förstås av andra som känner personen väl. Personen vet inte att man kan påverka andra människor genom att meddela sig med andra. Personen lyssnar till hur andras röster låter (lugn, stressad, glad).

2) Intresserad av omgivningen

Personen meddelar sig inte avsiktligt med andra, men personen är aktivt intresserad av omgivningen. Personen visar intresse för saker eller människor genom att titta på eller försöka ta på dem, men förstår inte att man kan påverka andra med ljud, prat eller ögonkontakt.

Medveten kommunikation där personen vill att någon annan ska förstå

3) Medvetna kommunikationssignaler

Personen förstår att det går att påverka andra och kommunicerar med gester, ljud, föremål eller ögonkontakt. Däremot sällan med symboler som ord, tecken eller bild. Känner igen vissa vanliga ord, men förstår ofta genom att känna igen situationer och sammanhang.

4) Ord, tecken eller bilder

Personen förstår att en bild eller ett ord kan symbolisera en sak, känsla eller aktivitet. Personen kan kommunicera med hjälp av enstaka ord, tecken eller bilder, men sätter sällan ihop ord till meningar. Personen kan ofta svara ja eller nej på frågor om välbekanta saker.

5) Enkla korta meningar

Personen kan förstå och sätta ihop enkla meningar. Personen kan göra mer med sitt språk, exempelvis fråga eller beskriva och ta fler initiativ. Har förståelse för att hur man kombinerar ord påverkar betydelsen, exempelvis att ska äta och har ätit betyder olika saker.

6) Flytande tal

Talar ganska obehindrat, men kan behöva hjälp med att förstå och kunna samtala kring abstrakta begrepp och komplexa samband. Särskilt gäller det samtal kring sådant som man inte talar om så ofta i vardagen. Till exempel när man ska planera eller sätta sig in i nya saker

3.1 Tänk ut på vilket steg i trappan någon du arbetar med befinner sig på

Välj en person du jobbar med som du vill fundera lite extra kring, vi kallar hen för X.

Tänk igenom på vilket steg X verkar befinna sig till största del. Det kommer att bli utgångspunkten för hur du kan prova att stimulera till kommunikation och för att öka Xs förståelse och delaktighet.

Självklart kan personer ligga mittemellan två steg, då sätter du ett kryss mittemellan.

Naturliga reaktioner	Intresserad av omgivningen	Medvetna kommunikationssignaler	Enstaka symboler i form av ord, tecken, bild	Enkla korta meningar	Flytande tal

4. Kommunikation skapar delaktighet och trygghet

4.1 Grundläggande kommunikativa funktioner

Här kan du gärna fortsätta att tänka på brukare X från uppgift 3 om stegen i kommunikationstrappan.

Vad har X möjlighet att uttrycka idag? Det behöver inte vara med tal, bild eller tecken. Det kan också vara med gester, mimik eller ljudande. Det viktiga är att det är på ett så tydligt sätt att andra kan förstå.

Social funktion – betyder att man kan dela tankar om något utan att det som sägs är så viktigt. Det viktiga är att ha ett samspel, ett utbyte med någon annan. Ibland kallar vi det för småprat. Vi småpratar med grannen i hissen, med kollegan på jobbet, med killen i kassan. Vi bekräftar varandra och känner samhörighet. Det kan vara att tillsammans uppleva hur kylig vinden är eller att berätta om sin semesterresa och allt däremellan.

Avvisa – neka eller avböja på ett socialt acceptabelt sätt. Exempelvis utan att slå bort eller kasta iväg saker.

Vill/vill ha – kan personen visa eller säga vad hen vill eller har behov av? Det kan vara genom att tala, peka på föremål, bilder, välja mellan två eller flera alternativ, teckna eller gestikulera.

Få information – på ett sätt som personen förstår. Alla behöver veta en massa saker för att känna att man har kontroll över sin tillvaro. Att veta vad som ska hända, hur man gör olika saker eller vad som förväntas, ger trygghet. Får personen information om exempelvis att kontaktpersonen ska sluta, att det kommer hantverkare eller att det är en ny utförare av färdtjänst?

Ge information – har personen något sätt att förmedla exempelvis känslor? Nu är jag arg, trött, kär, förvirrad, besviken etc. Man behöver också kunna berätta om man har ont, känner sig sjuk eller om förändringar som är viktiga för andra att veta.

Ställa frågor – för att få den information som personen själv undrar över. Även om information är tydlig och begriplig finns det säkert saker som personen vill prata mer om. Vilka frågor och funderingar en person har kan vi sällan veta. Har brukaren något sätt att ställa frågor?

Det som kallas funktioner i tabellen är grundläggande behov som alla människor har. Däremot har inte alla samma möjlighet att uttrycka sig. Det viktiga är att personerna ges tillfälle och verktyg så att de kan vara delaktiga i en förståelig och meningsfull vardag.

Tänk igenom vilka funktioner X har möjlighet att uttrycka.

Funktion	Aldrig	Ibland	Ofta	Alltid	Det här har vi prövat – det har lett till
Socialt småprat					
Säga nej avvisa					
Vilja (ha) något					
Få info					
Ge info					
Ställa frågor					

Den ifyllda tabellen kan ge idéer om vad som kan stöttas och utvecklas.

4.2 Hur kan du göra?

Om du vill ta reda på vad X vill göra på söndag?

.....

.....

.....

Om du vill ta reda på vad X vill prova som ni inte redan gör?

.....

.....

.....

5. Tecken och bilder i kommunikationen

5.1 Inspirera till småprat

Vad är brukaren du tänker på intresserad av? Vad kan locka till samspel och samtal? Finns det något du kan tänka dig att pröva att småprata kring?

.....
.....
.....
.....

5.2 Hur kan du göra?

Om du är orolig för att något kanske inte är bra för brukaren?

.....
.....
.....
.....

5.3 Kommunikationspass för besök på vårdcentralen

Kommunikationspass kan se ut på olika sätt. Vid korta och ytliga kontakter är det viktigaste att andra snabbt och enkelt får veta hur de själva ska prata och hur personen själv kommunicerar. Ett kommunikationspass ska vara personligt utformat med respekt för personens integritet. I vanliga fall skriver du det helst tillsammans med brukaren men här får du träna på egen hand.

Övningsuppgift:

X ska besöka vårdcentralen. Informationen i kommunikationspasset ska hjälpa personalen på vårdcentralen att kommunicera med X. Fyll i det du tror är viktigast under rubrikerna.

Du (vårdpersonalen) pratar bäst med mig (X) genom att:

Ex. Fråga en sak i taget. Ge mig tid att förstå och svara. Visa med gester eller saker för att förbereda mig. Prata långsamt, men inte barnsligt.

.....

.....

.....

.....

Jag (X) kommunicerar bäst genom att:

Ex. Peka på min kommunikationskarta. Får tid att svara. Vända bort huvudet när jag inte håller med. Humma när jag håller med. När du upprepar det jag sagt så att jag vet att du uppfattat mig rätt.

.....

.....

.....

.....

Andra viktiga saker:

Ex. Jag vill inte ha ögonkontakt när jag ska koncentrera mig. Jag är kittlig. Rädd för nålar.

.....

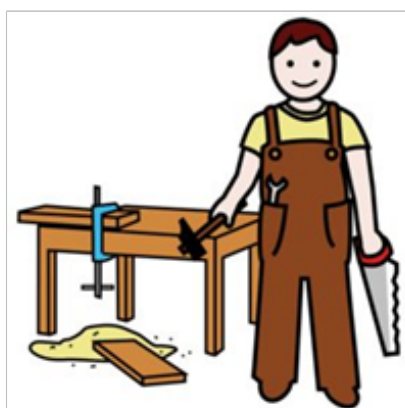
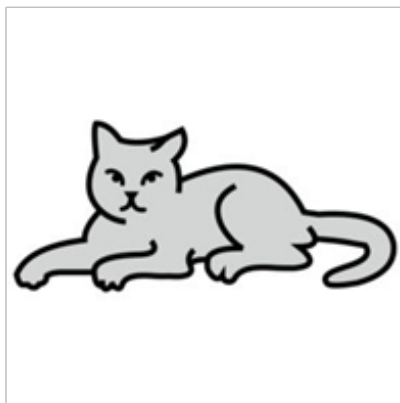
.....

.....

.....

Det du skrivit i arbetshäftet har varit en övning. Tänk på att när du gör ett kommunikationspass som en brukare ska använda på riktigt, ska den här typen av information dokumenteras i brukarens journal.

Klipp ut bilderna och sprid ut dem på ett bord och se om det kan locka till samtal, exempelvis när ni sitter och fikar. Du kan givetvis välja andra bilder om det passar bättre.



Bilderna är hämtade från Bildstod.se
för information om bildlicenser se www.vgregion.se/ov/dart/licenser

Arbetshäfte – AKK som kommunikationsstöd – basutbildning

(artnr 2022-12-8305) kan beställas från

Socialstyrelsens publikationsservice.

www.socialstyrelsen.se/publikationer

E-post: publikationsservice@socialstyrelsen.se

Publikationen kan även laddas ner från www.socialstyrelsen.se