



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

  
**VICTORUPESI**  
Unity in diversity



# VICTORUPESI

## Unity in diversity

*Vocational Innovation using Creative new  
Technologies in Upskilling Pathways for Social  
Integration*

*Yrkesinnovation med hjälp av kreativ ny teknik i  
uppkvalificeringsvägar för social integration*

## **Verktyg för Mångfaldshantering**

Projektnummer:

2020-1-SE-KA202-078001

### Redaktionell information:

Dessa verktyg för mångfaldshantering representerar den intellektuella produktionen av Erasmus+-projektpartnerskapet VICTORUPESI - VOCATIONAL INNOVATION USING CREATIVE NEW TECHNOLOGIES RESULTING IN UPSKILLING PATHWAYS FOR EMPLOYABILITY AND SOCIAL INTEGRATION och samordnades av OZARA d.o.o. från Slovenien.

OZARA d.o.o. från Slovenien var den ledande organisationen inom ramen för arbetet med denna intellektuella produktionen med samlade insatser från partnerskapskonsortiet:

- BES Cooperativa Sociale från Italien
- Edufons från Serbien
- Fetico från Spanien
- IKF Malmö - Internationella Kvinnoföreningen
- "Panait Istrati" Brăila länsbibliotek från Rumänien.



Framställningen av denna publikation har finansierats med stöd från Europeiska kommissionen. Dess innehåll och material återspeglar endast författarnas åsikter och kommissionen kan inte hållas ansvarig för hur informationen används.



<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

## **INNEHÅLLSFÖRTECKNING**

1 FÖRORD	4
2 INTRODUKTION TILL MÅNGFALDSHANTERING	5
2.1 HUR MÅNGFALDSARBETET FUNGERAR	5
2.2 MÅNGFALDSHANTERING I EU	7
2.2.1 Italien	8
2.2.3 Rumänien	8
2.2.4 Slovenien	9
2.2.5 Spanien	9
2.2.6 Sverige	9
3 MÅNGFALDSHANTERING INOM RAMEN FÖR VICTORUPESI-PROJEKTET	9
3.1 VANLIGA METODER FÖR STÖD OCH VÄGLEDNING	10
3.2 VÄGLEDNING FÖR ATT DRIVA ETT PROGRAM FÖR SOCIAL INTEGRATION OCH MÅNGFALDSHANTERING	16
3.2.1 Instruktioner för hantering av konflikter	16
3.2.2 Instruktioner för psykosocialt stöd och insatser vid krissituationer	19
3.2.3 Instruktioner för motivering av deltagarna	20
3.2.4 Instruktioner om möjligheten att klaga på användare/deltagare	21
3.2.5 Instruktioner för deltagande i programmet	21
3.2.6 Mentorsinstruktioner i programmet för social integration	22
3.2.7 Instruktioner för arbetsmetoder med deltagare (fall med personer med psykiska problem, psykiska störningar)	23
3.2.8 individuell planering av undervisning	24
3.2.9 Instruktioner för uppföljning av deltagarnas anställbarhet	25
4. ANPASSNING AV PLANER FÖR MÅNGFALDSHANTERING I OLIKA INSTÄLLNINGAR - Slutsatser och rekommendationer	28
RESURSER	33

## 1 FÖRORD

Inom Intellectual output - *Diversity management toolkit* samlar vi kunskap och insikter som samlats in under projektets första fasar, där konsortiet arbetade med en kvalitativ studie om lagstiftning, policyer och strategier, finansiering, statistisk analys av missgynnade grupper samt identifiering av möjligheter och utmaningar för ett mångfaldigt samhälle (projektets målgrupper) med risk för social utestängning.

Huvudvikten i detta dokument ligger på personer med funktionsnedsättning och personer med känslomässiga och fysiska utmaningar, men kärnidén med den nedan samlade informationen är att tjäna alla stödmottagare och målgrupper som identifierats i projektet och att förbättra andra intellektuella resultat (IO2 och IO3). Syftet med detta dokument är också att bredda dimensionen av de stödåtgärder som riktar sig till stödmottagarna och utvidga de interventionselement som behövs för en framgångsrik integrationsprocess ur stödmottagarnas och yrkesverksamma perspektiv när de arbetar med missgynnade grupper.

En preliminär och omfattande studie (Intellectual Output 1 - European Report) har avslöjat mycket intressant men ändå alarmerande information om sårbara samhällsgrupper och deras inkludering i arbetslivet/yrkeslivet. Denna rapport har också dragit slutsatsen att trots flera bestämmelser, som formar de (nationella) sociala interventionssystemen för utsatta samhällsgrupper, möter dessa grupper fortfarande flera hinder när de strävar efter fullt deltagande i det ekonomiska, sociala och civila livet (exceptionellt oroande är fakta om dubbel eller multipel diskriminering, som sätter extra press på framgångsrik integration och har noterats genom data inom projekten olika samhällen / målgrupper inom den *europiska rapporten*).

Verktyg för mångfaldshantering strävar därför efter att inkludera olika perspektiv och bygger på dess innehåll och tillvägagångssätt, inklusive:

- Teoretisk bakgrund till mångfaldshantering i allmänhet (arbets- och inlärningsmiljöer och miljöer)
- Användare/deltagare - mentor/professionell omfattning av mångfaldshantering
- Förslag för att etablera/driva ett program för social integration
- Koppling till andra projekts resultatrationitet och koppling till IO4

De metoder som beskrivs i kapitel 3 tar upp den psykosociala miljö och bakgrund som krävs för effektivt stöd, särskilt riktat till personer med funktionsnedsättning, vilket innebär att mångfaldshantering i olika miljöer kan dra nytta av dessa insikter vid utarbetandet av handlingsplaner för målgrupperna med avseende på:

- Koncept för en organisation som strävar efter livskvalitet för användare/deltagare.
- Koncept för att stärka användare/deltagare

## 2 INTRODUKTION TILL MÅNGFALDSHANTERING

Förståelse för ämnet *mångfaldshantering* inom ramen för projektet ger några grundläggande element i denna term som ska tillämpas inom ramen för projektaktiviteter.

För det första är mångfald ett brett begrepp som innefattar sessioner som: mångfald, olikhet, unikheter, individualitet - som en immanent egenskap hos den mänskliga arten. Definitionen av mångfald syftar till att omfatta alla de sätt på vilka människor skiljer sig från varandra. Det är en mångfald av individuella skillnader som gör oss alla unika och olika varandra. Den bygger på tanken att varje människa, på ett unikt och oåterkalleligt sätt, bidrar till samhällets mångfald. Det betyder skillnader mellan individer; människor skiljer sig åt på många sätt, både mer synliga och mindre synliga, och dessa skillnader förekommer alltid och överallt. Mångfald handlar inte bara om hur människor uppfattar sig själva, utan framför allt om hur "vi" uppfattar andra människor. Inslaget av "mångfaldsperspektiv" i sysselsättningssektorn kan ses som en stor potential eftersom det erbjuder ett ovärderligt utbud av möjligheter; det är en källa till kreativitet och innovation och en drivkraft för framsteg och utveckling av ett rättvisare samhälle (Gadd T., Cronin S., 2018).

Även om förståelse för mångfald ingår i många aspekter av vårt dagliga arbete och hur samhället fungerar genom dess kärnelement (privat och offentlig sektor, utbildningssystem, arbetsmarknad, medborgardeltagande och andra), är huvudvikten i detta dokument att förstå hur implementering av denna förståelse är kopplad till sysselsättning och i mindre utsträckning utbildning (specifika delar av det senare förklaras mer ingående i IO 1 Europeisk rapport).

Om man ser det ur ett sysselsättningsperspektiv, har mångfald fått mer och mer uppmärksamhet under de senaste åren, har blivit viktigare, och är kopplad till och observeras alltmer från olika (ekonomiska) vinklar: *den snabbt föränderliga arbetsmarknaden, utveckling och förändringar av organisationskultur, globalisering av produktion, affärsverksamhet och tillhandahållande av tjänster*. Med tanke på detta blir begreppet *mångfaldshantering* allt viktigare.

På EU-nivå kan man notera att det sker en förskjutning av förståelsen eller en så kallad perspektivförändring från de tidigare äldre formerna av *jämställdhetsstyrning* till *mångfaldsstyrning*, varvid jämställdhet kan tyckas vara föråldrad nu eftersom det tidigare hänvisade till t.ex. förändrade anställningsmönster för kvinnor (mammaledighet och återvändande), migrerande arbetstagare och medborgerliga rättigheter. På senare år har detta perspektiv tillämpats på migration (inklusive asylsökande), utvidgning av lagstiftningen till att omfatta antidiskrimineringspolicier på grund av ras, funktionshinder och många andra (i form av skyddslagstiftning eller kod). Politik och metoder för lika möjligheter ledde dock inte till de förväntade lika resultaten, utan nya sätt att hantera olikheter uppstod, inklusive mångfaldshantering (Point, S.; Singh, V., 2004).

## 2.1 HUR MÅNGFALDSARBETET FUNGERAR

För att förstå metoderna för mångfaldshantering, planering och dess tillämpning i olika sektorer är det viktigt att förstå nivåerna av mångfald och dess mångfacetterade natur på en personlig och organisatorisk nivå. Statusen för var och en av dessa följande 4 aspekter eller lager påverkar vår personliga position på arbetsmarknaden eller inom anställningsförfaranden eftersom alla är en unik kombination av dessa element eller lager (från den inre aspekten till de yttre aspekterna eller faktorerna) (Gadd T., Cronin S., 2018):

- **Personlighet** som en tydlig individuell dimension, som utgör kärnan i en persons personliga integritet, omfattar alla aspekter av en individ.

- **Interna faktorer** som huvudkategorier som utgör kärnan i mångfalden ses också som oföränderliga element eftersom de i princip inte kan ändras eller är ganska svåra att ändra. Därför måste de beaktas särskilt noggrant i jämställdhetspolitiken (kön, ålder, ras/etnicitet, fysiska eller mentala förmågor...).
- **Externa faktorer** visar egenskaper som kan förändras, t.ex. inkomst (ekonomisk status), utbildning (formell och informell kunskap), arbetslivserfarenhet (förvärvad genom arbete) civilstånd, geografiskt läge etc.
- **Organisatoriska faktorer** som bestäms av arbetsgivare, fackföreningar och andra, t.ex. funktion/ställning i hierarkin, typ av arbete/innehåll, arbetsvillkor, bransch/ort/anställningstid.

Ur organisatorisk (anställnings-) synvinkel fungerar *mångfaldshantering* som en *länk mellan externa och organisatoriska faktorer å ena sidan och interna mångfaldsfaktorer å andra sidan* (Gadd T., Cronin S., 2018).

Ur en huvudsakligen organisatorisk synvinkel gjordes en intressant studie för att förstå rutiner för att hantera skillnader. Det senare kan ses ur olika perspektiv (Point, S.; Singh, V., 2004):

- **Motstånd**

Motstandsstrategin ignorerar mångfaldsfrågor och kan ses som ihållande homogenitet, vilket innebär att makthavare sannolikt kommer att rekrytera och befordra personer som liknar dem själva, varigenom en persons framgångsfaktor garanteras (antagande) oavsett bakgrund och inget ingripande behövs.

- **Diskriminering och rättvisa**

Detta perspektiv ser skillnader som en orsak till problem och bygger på att skydda dem som är annorlunda (endast assimilera skillnader). Ett hot med detta synsätt är den potentiella uppdelningen i dominerande grupper (som uppfattas som en "norm") och minoritetsgrupper (som uppfattas som "de andra") (Gadd T., Cronin S., 2018).

Det är intressant att de redan nämnda åtgärderna för *lika möjligheter* (dvs. jämställdhetsåtgärder) faller inom denna kategori, eftersom de använder principer om "likhet" baserade på social rättvisa (jämställdhetspolitik som ett svar på sociala protester mot köns-, ras- och sociala orättvisor som begränsar lika tillgång till anställning och befordran). Denna EO-strategi hade de bästa avsikter men skapar en obalans gentemot en mångfald av andra samhällskategorier som inte ingår i denna princip, men som ändå förblir "annorlunda" och får lika möjligheter att utvecklas till sin fulla potential. Inom detta perspektiv finns också "positiv särbehandling" (AA), som en strategi för att säkerställa en framgångsrik placering av minoritetssökande.

- **Tillgång och legitimitet**

I detta perspektiv ses mångfald som något som skapar möjligheter - olikheter värdesätts och tonvikten ligger på inkludering. Det är ett paradigm som härrör från FN:s stadga om de mänskliga rättigheterna, inklusive en trend i riktning mot "förmågor". Det framhåller arbetsgivarnas ansvar för att skapa sådana arbetsplatser med integrerad respekt för olikheter, den personliga känslan av att bli rättvist behandlad och möjligheten att utvecklas till full potential (ett exempel är balansen mellan arbete och privatliv...).

Betoningen ligger här på känslan av delaktighet och respekt mer än på individuella möjligheter att utnyttja talanger.

- **Lärande**

Detta perspektiv bygger på en systemisk ackulturationsprocess som berör alla anställda och inte bara minoriteter - lärande (om mångfald) är det centrala elementet i organisationen, vilket resulterar i en pluralistisk eller mångkulturell organisation. Det är här mångfaldsfilosofin passar in och kan också uppfattas som det mest komplexa perspektivet som kräver en proaktiv strategisk respons, individuellt/organisatoriskt lärande på kort och lång sikt, men som i slutändan och viktigast av allt är i linje med den (mänskliga) resursbaserade synen, värdet av människor, humankapitalelementet.

### ***Genomförande av mångfaldspolitik***

Frågan om mångfaldshantering är intressant även inom ramen för uppfattningen om detta element; det är en sak att tala om olika policyer (dvs. implementering av mångfaldsstadgan och andra metoder) eller de element som ingår i själva ämnet mångfald:

- Acceptans av personlig ställning, egenmakt och målinriktade åtgärder från varje social grupp, som verkar inom ramen för nationell lagstiftning/icke-statlig/social miljö.
- Organisatoriska/lokala miljöåtgärder för att främja mångfald.

Inom ramen för VICTORUPESI-projektet och dess mål försöker detta dokument ta hänsyn till båda perspektiven och därmed stödja "arbets- och integrationsmiljöer" och personliga empowermentelement/vägar mot kapacitetsuppbyggnad för projektets målgrupper (både yrkesverksamma och målgrupper drar nytta av det föreslagna innehållet) som i:

- Sysselsättning och jobbcoachning.
- Implementering av specifika element/synpunkter på mångfaldshantering som en del av metodologiskt tillvägagångssätt och stöd för utsatta målgrupper och yrkesverksamma som arbetar med dem i sina egna miljöer.

## **2.2 MÅNGFALDSHANTERING I EU**

Perspektivtagande inom begreppet mångfaldshantering är avgörande. I kombination med idén om IO4 är det viktigt att reflektera över aktuella insatser och tillvägagångssätt, som för närvarande genomförs på EU-nivå, för att bättre förstå synvinkeln hos projektpartnerländerna i konsortiet.

På EU-nivå är EU:s *plattform för mångfaldscharter* ett av de viktigaste initiativen i samband med mångfaldshantering. Initiativet skapades 2010 med stöd av Europeiska kommissionen som en del av ett större projekt med namnet: *"Stöd till frivilliga initiativ som främjar mångfaldshantering på arbetsplatsen"*. Det är organiserat som ett (offentligt) forum, en plats där alla nuvarande europeiska stadgor (för närvarande är 15 av dem redan tillgängliga) har möjlighet att utbyta och dela med sig av sina erfarenheter och bästa praxis. Själva stadgan innehåller en kort text som "anger ett antal åtgärder som ska genomföras för att främja mångfald, icke-diskriminering och lika möjligheter på arbetsplatsen" (Hajjar, L. et al. / EC, 2015).

EU-länderna kan fritt underteckna den nationella mångfaldsstadgan (hädanefter kallad DC), eftersom detta är ett frivilligt initiativ, öppet för alla typer av organisationer (icke-statliga organisationer, universitet, offentliga organ eller privata företag), oavsett storlek och verksamhet. Eftersom det är en



frivillig åtgärd har den dock många fördelar som t.ex. peer-nätverk, stödverktyg, formalisering och publicering av engagemang för mångfaldshantering, deltagande i konferenser och kunskapsutbyte. EU:s plattform för mångfaldsdiagram fungerar genom möten mellan företrädare för de olika diagrammen, utveckling av en informationsplattform, både intern (för medlemmar i plattformen) och extern (för personer som är intresserade av frågan om mångfald på arbetsplatsen), genom en effektiv kommunikationsstrategi (webbplats, nyhetsbrev, blogg, sociala medier etc.) och genom att publicera gemensamma verktyg (3 Hajjar, L. et al. / EC, 2015).

Alla projektkonsortieländer (med undantag för Serbien) är för närvarande listade som undertecknare av sina nationella mångfaldsstadgor. Varje mångfaldsstadga är flexibel och anpassas till den nationella kulturen, landets särdrag, de förutbestämda prioriteringarna och andra utmaningar - ingen stadga är därför den andra lik.

### **2.2.1 Italien**

Stadgan för lika möjligheter och jämställdhet på arbetsplatsen - *CARTA PER LE PARI OPPORTUNITÀ E L'UGUAGLIANZA SUL LAVORO* lanserades i Italien 2009 och utgör en avsiktsförklaring, frivilligt undertecknad av företag i alla storlekar, för att sprida en företagskultur och en personalpolitik för alla, fri från diskriminering och fördomar, som kan lyfta fram talanger i all sin mångfald.

Fondazione Sodalitas är referenspartnern för företag som anser att hållbarhet är en särskiljande faktor och integrerar den i sina affärsstrategier. För närvarande ansluter sig cirka 560 företag till stadgan, som med tiden har fått sällskap av ideella organisationer och offentliga förvaltningar som regioner och lokala myndigheter, för totalt 900 medlemmar som sysselsätter över 900 000 arbetstagare. Mer information om den italienska mångfaldsstadgan finns här: <https://www.cartapariopportunita.it/>

### **2.2.3 Rumänien**

Den rumänska mångfaldsstadgan följer de framgångsrika modeller som finns i andra europeiska länder och bygger på en uppsättning allmänna principer som undertecknaren frivilligt har antagit för att främja mångfald, icke-diskriminering, inkludering och lika möjligheter på arbetsplatsen. Undertecknandet av stadgan indikerar logiskt åtagandet att stödja, skydda och utveckla mångfald inom organisationen. Sådana dokument kan undertecknas av privata och/eller offentliga organisationer.

Mer information om den rumänska mångfaldsstadgan finns här: <https://www.cartadiversitatii.ro/>

### **2.2.4 Slovenien**

Undertecknarna av den slovenska mångfaldsstadgan integrerar värdena mångfald, inkludering och jämlikhet i sin egen organisations affärsmodell. Det är kopplat till att förespråka en positiv frivillig inställning till mångfaldshantering och syftar till att uppmuntra positiva åtgärder som återspeglar värderingar om mångfald, inkludering och jämlikhet. De planerade åtgärderna är kopplade till varje organisations kontext med huvudsyftet att främja lika inkludering i arbetet.

Undertecknandet är frivilligt och visar ett åtagande att förhindra alla former av diskriminering och att skapa en mångfaldspolitik som främjar lika möjligheter, inkludering och mångfald och erkänner individuella färdigheter. Mer information om den slovenska mångfaldsstadgan finns här: <https://www.raznolikost.eu/>



### 2.2.5 Spanien

Spaniens mångfaldsstadga följer modellen med ett "*Letter of commitment of 10 principles*" där undertecknandet av brevet är frivilligt och kostnadsfritt och kan undertecknas av företag och institutioner från samma land, oavsett storlek eller sektor. Detta brev förutsätter och främjar engagemang för att främja de grundläggande principerna om jämlikhet, mångfald och inkludering, inklusive en lista med 10 principer. Mer information om den spanska mångfaldsstadgan finns här: <https://fundaciondiversidad.com/>

### 2.2.6 Sverige

Diversity Charter Sweden är en utgångspunkt för företag och andra organisationer och att sätta mångfald före likhet är kärnan i dynamiken i mångfaldsarbetet. Genom att underteckna Diversity Charters gör organisationer ett frivilligt åtagande att skapa och upprätthålla en inkluderande arbetsmiljö för sina anställda utan diskriminering på grund av kön, ras eller etniskt ursprung, religion, ålder, funktionshinder eller sexuell läggning. Mer information om den svenska mångfaldsstadgan finns här: <https://www.diversitycharter.se/sv/>

## 3 MÅNGFALDSHANTERING INOM RAMEN FÖR PROJEKTET VICTORUPESI

Inom ramen för VICTORUPESI-projektet och dess mål fokuserar detta dokument på mångfaldshanteringens omfattning inom:

- *Sysselsättning och jobbcoachning (ger mening åt aktiviteter för stödmottagarna)*

Implementering av specifika element/synpunkter på mångfaldshantering som en del av metodologiskt tillvägagångssätt och stöd för utsatta målgrupper och yrkesverksamma som arbetar med dem i sina egna miljöer

- *Utforska alternativ för grupp- och/eller individuell stödvägledning under projektets pilotfas*

De element som presenteras i underkapitlen 3.1 och 3.2. fungerar som ett skyltfönster, som teoretisk bakgrund att utforska eller ta hänsyn till inom VICTORUPESI-utbildningen (IO2). Empowerment-element, som utarbetas genom konkreta övningar i **komponent A (moduler) och B (coaching)** i **VICTORUPESI-utbildningen (IO2)**, är viktiga för att sätta scenen för utbildningen, och IO4 tjänar till båda:

- att förse dem med grundläggande grundkunskaper och ytterligare kunskapsresurser och på så sätt försöka omsätta teori i praktik och göra det möjligt för mottagarna att utnyttja utbildningens fulla potential och framför allt att ha en väl genomtänkt inlärningsväg, acceptera personliga ställningstaganden och känna sig stärkta genom utbildningsprocessen.
- Deltagarna, genom att genomföra ytterligare övningar och utbildningsvägar med praktiska exempel på element för personlig utveckling och utvärdering.

### 3.1 VANLIGA METODER SOM ANVÄNDS FÖR STÖDVÄGLEDNING

Genom att använda de koncept som beskrivs nedan kan deltagande organisationer säkerställa deltagarnas välbefinnande, samarbetsprocess, icke-diskriminering, lika möjligheter och ett

lösningfokuserat tillvägagångssätt samt implementera konceptet empowerment som tjänar elementet i mångfaldshantering.

Inom de kommande 3 underkapitlen i 3.1. utforskar vi olika tillvägagångssätt för att arbeta med människor. Alla dessa tillvägagångssätt är också kopplade till IO2 VICTORUPESI-utbildningen och syftar till att utöka det planerade innehållet i modul II för deltagare och mentorer/facilitatorer av utbildningen och coachingcirkelarna. Det senare innebär att både elever och mentorer/handledare kommer att kunna förbättra det planerade utbildningsinnehållet i IO2 för elever, justera de föreslagna praktiska övningarna för individuellt arbete och grupparbete och sammanfatta sessionerna för att eleverna ska kunna använda ytterligare verktyg för individuellt arbete/grupparbete inom och efter den formella delen av utbildningen/pilotering. Tips för att implementera dessa tillvägagångssätt finns under varje tillvägagångssätt.

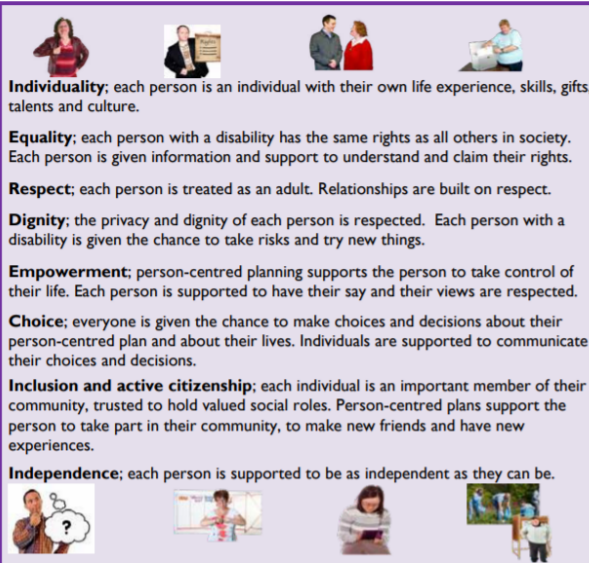
### **Personcentrerat förhållningssätt**

Personcentrerat förhållningssätt (PCA) i arbetet med utsatta samhällsgrupper (dvs. PwD) innebär att planera stöd på ett sätt som gör det möjligt för "*en person att göra välgrundade val om hur de vill leva sitt liv, nu och i framtiden*". (Gadd, Cronin, 2018, s.10).

Detta tillvägagångssätt hjälper individen att identifiera sina drömmar, önskingar och mål, och de nödvändiga kraven för att göra dessa möjliga. Personcentrerad planering grundar sig på ett rättighetsbaserat synsätt när det gäller tillhandahållande av tjänster och stöd. Organisationskultur är en viktig påverkande komponent i personcentrerad planering. Tillvägagångssättet består av två huvudaspekter (ibidem, 2018):

- Övertygelser
- Grundläggande

Nedan beskrivs de **övertygelser** och den **grund som ligger till grund** för PCA och planering:



**Individuality:** each person is an individual with their own life experience, skills, gifts, talents and culture.

**Equality:** each person with a disability has the same rights as all others in society. Each person is given information and support to understand and claim their rights.

**Respect:** each person is treated as an adult. Relationships are built on respect.

**Dignity:** the privacy and dignity of each person is respected. Each person with a disability is given the chance to take risks and try new things.

**Empowerment:** person-centred planning supports the person to take control of their life. Each person is supported to have their say and their views are respected.


**Choice:** everyone is given the chance to make choices and decisions about their person-centred plan and about their lives. Individuals are supported to communicate their choices and decisions.

**Inclusion and active citizenship:** each individual is an important member of their community, trusted to hold valued social roles. Person-centred plans support the person to take part in their community, to make new friends and have new experiences.

**Independence:** each person is supported to be as independent as they can be.

Källa:

<https://www.hse.ie/eng/services/list/4/disability/newdirections/framework-person-centred-planning-services-for-persons-with-a-disability.pdf>



**Beliefs;** organisations have a person-centred culture. They believe in individuality, equality, respect, dignity, empowerment, choice, inclusion and independence.

**Person-centredness;** services and supports are built around the needs of each person rather than a group.

**Outcomes;** person-centred planning is about achieving outcomes for the person. Outcomes are good changes that give each person a better life.

**Planning across an organisation;** person-centred planning is important at all levels of an organisation. It is part of how the whole organisation works and is not a new or separate service.

**Every plan is different;** every person-centred plan is a one-off. It shows the individual's strengths, needs, goals, dreams and wishes.


**Listening;** individuals, staff teams and managers really listen to and respect the choices that each person makes. They accept and respond to the decisions of the person, and their family where appropriate. The person decides if they want their family to be involved.

**Responsibility;** individuals, staff teams and managers show how they support each person to achieve their personal goals and outcomes. They answer any questions that a person may have about their supports.

**Expectations;** there are high expectations and hopes for each person. Person-centred planning encourages each person to believe in themselves and supports the person to be the best they can be.

**Relationships;** individuals, staff teams and managers make sure that each person has the time, space and chance to build meaningful relationships.

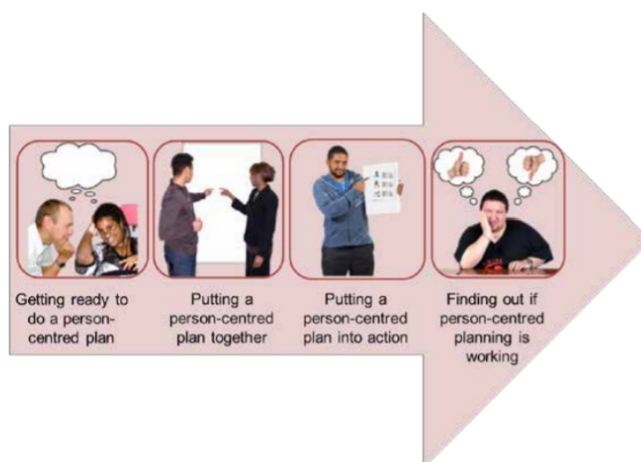
**Partnership;** individuals, staff teams and managers work together with persons with a disability – this is called partnership. Power is shared and there is open communication. Each person can get the information they need to have a say in services and supports.



Källa:

<https://www.hse.ie/eng/services/list/4/disability/newdirections/framework-person-centred-planning-services-for-persons-with-a-disability.pdf>

Inom ramen för PC-planering kan vi tala om 4 viktiga steg:



Källa:

<https://www.hse.ie/eng/services/list/4/disability/newdirections/framework-person-centred-planning-services-for-persons-with-a-disability.pdf>

Personcentrerade metoder har sitt ursprung i handikappsektorn men används numera inom områdena psykisk hälsa, äldreomsorg, skolor, hälso- och sjukvårdssektorn och det straffrättsliga systemet. Personcentrerade metoder används i team och organisationer för att säkerställa att fokus ligger på vad som är viktigt för de personer som får stöd och deras familjer, och att man även uppmärksammar hur man kan stödja personalen. Personcentrerade metoder säkerställer att **vi ser människor som unika individer med värdefulla gåvor och bidrag** (NSW Government, n.d.).

Person-centred	Service/system centred
Talking with the person	Talking about the person
Planning with the person	Planning for the person
Focused on strengths, abilities, skills	Focused on labels/ diagnosis, deficits
Finding solutions that could work for anyone, preferably community based	Creating supports based on what works for people with 'that diagnosis'
Things are done that way because they work for the person	Things are done that way because they work for staff or the service
Family and community members are seen as true partners	Family members & community seen as peripheral

Personcentrerade metoder kan ses som **"verktyg" eller olika sätt att lyssna på och samla in information om människor** (ibidem, u.å.). Detta tillvägagångssätt säkerställer att en person verkligen blir lyssnad på och betraktas som någon som är "i centrum för alla beslutsprocesser. Jämförelsen mellan personcentrerad och service-/systemcentrerad metod visar de särskiljande elementen (ibidem, n.d.):

- Inkludering i processen (klienten som en jämlik partner i medbeslutandeprocessen).
- Lösningfokuserad istället för att stämpla/passa in i fördefinierade stödsystem.
- Inkludering av familjemedlemmar som partner för att hitta lösningar.

Källa:

<https://www.ndp.org.au/images/factsheets/346/2016-10-person-centred-approach.pdf>

Inom ramen för utbildnings- och pilotprogrammet VICTORUPESI (med betoning på modul II "Empowerment") kan detta tillvägagångssätt användas på ett öppet sätt - antingen som en uppgradering av befintliga övningar eller som ett alternativ.

### Tips och alternativ för övningar:

- **Inom ämne 1 - Inkluderande miljöer**, är huvudsyftet att visa på skillnaden mellan externa och interna faktorer för att skapa en inkluderande miljö med tonvikt på att utforska personlig position/placering/värderingar kontra miljö/samhälle.
- Använda PCA:s planeringsverktyg och engagera deltagarna i övningar som redan finns i modul II
- Testa *personcentrerade tankeverktyg*; som kan hjälpa människor att tänka på ett antal viktiga frågor (Gadd, Cronin, 2018, s.97).
- Be deltagarna att reflektera över ett antal frågor när de tänker på inkluderande miljöer och stöd till det omgivande samhället där de bor: *Vad är viktigt för dig? Vad vill du ändra på när det gäller din position? Hur ska du ordna ditt stöd? Hur kommer du att hantera ditt stöd? Hur ska du behålla kontrollen? Vad ska du göra härnäst?... (ibidem, 2018)*
- Den kan användas inom **Aktivitet 1: Kartläggning av det personliga**, eller som en (alternativ) **Aktivitet 3** för att reflektera över personliga/potentiella stödkretsar/hur man närmar sig dem/definierar nästa steg efter att de slutfört pilotprojektet.

## *Lösningfokuserad strategi och berättande element*

En av de moderna metoderna inom rådgivning och coaching som betonar vikten av att söka efter lösningar snarare än att lägga fokus på problem är den så kallade lösningfokuserade metoden inom terapi. Detta tillvägagångssätt gör det möjligt för människor att anta olika perspektiv när de utvärderar en (personlig) situation som är specifik för dem själva. Perspektivet är att förstå relationerna mellan det förflutna och framtiden eller förhistorier och konsekvenser. Tyngdpunkten inom detta tillvägagångssätt ligger på att stödja personliga styrkor, motståndskraft och resurser som man besitter och lär ut hur alla dessa element kan användas för att sträva efter önskade mål och positiv förändring (Wikipedia: *Lösningfokuserad korttidsterapi*, n.d.).

Lösningfokuserad korttidsterapi skiljer sig från andra mer traditionella former av interventioner. Tyngdpunkten ligger på följande: *den förändring som eftersträvas finns i en föreställd framtid*. Uppgiften att lösa problem angrips genom att försöka röra sig mot det som önskas (föredragen framtid) istället för att försöka röra sig bort från ett oönskat problem (NSPCC, 2014). När behandlaren erbjuder stöd till en klient utgår han eller hon (alltid) från att klienten är expert på sitt eget liv. Genom att ställa/använda specifika frågor när man arbetar med människor/klienter bör processen göra det möjligt för en person att röra sig mot önskad framtid/framtida resultat och att lära sig och dra nytta av befintliga färdigheter, strategier och idéer. Sammantaget är "lösningfokuserade intervjuer inte en enkel process; det är en process där terapeuter måste söka lika hårt efter frågorna som deras klienter måste söka efter svaren". (Ratner et al, 2012, s109 i NSPCC, 2014).

För praktisk användning och implementering av SF-metoden fokuserar IO4 dock inte på förhållandet mellan rådgivare och klient och regler för engagemang/processer och uppsättning frågor som är specifika för en terapiesession. Fördelarna med detta tillvägagångssätt kan användas inom praktiska övningar i modul II som förbättring och/eller alternativ.

Berättande som sådant och inom ramen för VICTORUPESI-projektet ska förstås genom hur en person strukturerar, artikulerar och verbaliserar miljön runt omkring sig.

Allt börjar med hur vi upplever miljön omkring oss: naturen och dess fenomen, djurvärlden, våra relationer med andra - och hur vi tolkar och förstår den. Allt detta är data, och det stora antalet data (och deras inverkan) kan vara förvirrande. Vi har ett behov av att strukturera den för att kunna bemästra den. Ur ett mänskligt evolutionsperspektiv gjorde människan först teckningar och när vi hade språket och orden kunde vi verbalisera och uttrycka våra tankar. Berättelser är ett rent mänskligt fenomen, de har många funktioner, med berättelser kan vi kommunicera olika avsikter, och de kan berättas på många olika sätt. På grund av det senare kan vi redan nu säga att minst två faktorer är viktiga:

- Perspektivtagande
- Mekanismer för att kommunicera "sig själv" och "förstå" den andre.

Särskilt konceptuellt perspektivtagande (CPT) är viktigt inom ramen för mångfaldshantering och för att söka efter eller förstå "jaget" och "den andre". Det är särskilt viktigt när man arbetar med gruppinlärning - att dra nytta av och reflektera över sin egen ståndpunkt även ur en annans synvinkel. Följande element verkar vara mycket viktiga (Frühman et. al, 2016):

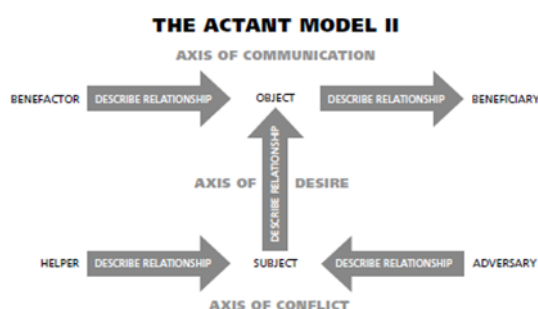
- Perception taking mechanisms (Empati - vad det är, varför behöver vi det, utvecklingen av empati efter de Wall "ryska dockan") eller vad som påverkar vår förmåga att förstå varandra.
- Perspektivtagande (**Actant-modellen för story crafting** - att betona möjligheten att berätta en historia ur en annan aktörs perspektiv: "att gå i någons annans skor"; **4-öresmodellen**)

En aktantmodell är ett verktyg som används för att analysera den handling som äger rum i en berättelse, oavsett om den är verklig eller fiktiv. Modellen avslöjar de strukturella roller som vanligtvis



förekommer i berättelser. Aktantmodellen innehåller 6 aktanter: ett **subjekt** (hjälte), ett **objekt för uppdraget**, t.ex. en **avsändare** (välgörare som initierar uppdraget), en **mottagare (förmånstagare)**, en **hjälpare** (för hjälte, person eller verktyg) och en **motståndare** (motståndare, skurk). Var och en av dessa roller utgör en integrerad del av berättelsen. Utan varje aktants bidrag kan berättelsen vara ofullständig. En "aktant" är alltså inte bara en karaktär i en berättelse, utan ett integrerat strukturellt element som berättelsen kretsar kring. Ett ofta använt exempel är Rödluvan (Frühman et. al, 2016):

- Avsändaren/förmångsgivaren är Rödluvans mamma,
- Objektet är matkorgen (för mormor),
- Förmånstagaren/mottagaren är mormor,
- Hjälten är Rödluvan,
- Motståndaren/skurken är vargen, och hjälparen är jägaren/skogsarbetaren (beroende på vilken version av berättelsen som används).



Källa: Frühman et. al, 2016, s. 18

En intressant (och kreativ) tillämpning av modellen är "perspektivtagande": berättaren kan välja att berätta historien ur de olika aktörernas perspektiv (och erfarenheter och känslor) och till och med hoppa från ett perspektiv till ett annat för "intressets" och/eller kommunikationsmålet skull".

- Theory of mind (koppling mellan hjärnan på data och hjärnan på berättelse)

Berättelsernas inverkan - Neurologisk inverkan

Personliga berättelser och storytelling har kvaliteter som ger mening och känsla. När det gäller det första bör vi inse vad som händer med våra hjärnor när vi lyssnar på data i motsats till (data implementerade i) en berättelse. Nedan kan du se vilka olika områden i hjärnan som är aktiva när vi tar emot information (data vs. berättelse). Inom psykologin **avser theory of mind förmågan att förstå andra människor genom att tillskriva dem mentala tillstånd** (dvs. gissa vad som händer i deras sinnen). Dessa tillstånd kan skilja sig från ens egna tillstånd och inkluderar övertygelser, önsknningar, avsikter, känslor och tankar. Att ha en funktionell theory of mind anses vara avgörande för att lyckas i vardagliga sociala interaktioner och används när man analyserar, bedömer och drar slutsatser om andras beteenden. Brister kan uppstå hos personer med autismspektrumstörningar, genetiskt baserade ätstörningar, schizofreni, ADHD, kokainberoende och hjärnskador som orsakats av alkoholens neurotoxicitet. Brister i samband med opiatberoende går tillbaka efter långvarig avhållsamhet. Att ha en theory of mind är mycket likt men inte identiskt med att ha förmågan till empati eller sympati (Wikipedia: Theory of mind, n.d.).

**Tips och alternativ för övningar:**

- **Inom ämne 2** - i någon av övningarna eller som en extra övning kan du visa skillnaden mellan empati och sympati med en fin video: *Brene Brown, om empati*:

<https://www.youtube.com/watch?v=1Evwgu369Jw>

- **Inom Tema 4 - Strukturen för en individualiserad interventionsplan** behandlas element som utmanande beteenden, personliga "hot" och framtidsorienterad planering av interventioner, som deltagarna kan dra nytta av inom ramen för utbildningen för bättre inkludering och inriktning av personliga åtgärder i framtiden. Inom aktivitet 2 uppmanas en deltagare att kontrollera mallen för individuell plan (se kapitel 3.2.3) för att förbereda sin egen.
- För att underlätta processen kan du bjuda in deltagarna till ytterligare övningar som hjälper dem att ta fram en plan, och ge dem möjlighet att underlätta arbetet med en sådan plan, t.ex. (NSPCC, 2014):

*Vad jag gillar och vilka styrkor jag har:*

Gör en enkel teckning av dig själv. Fråga dig själv:

- Vad tycker du om?
- Vad är du bra på?
- Vad krävs för att bli bra på det?
- Vilka är dina styrkor?
- Vad är du mest stolt över?

Uppmuntra deltagaren att använda teckningar vid sidan av beskrivningen, urklipp från tidningar och tidskrifter är också välkomna för visualisering (du kan göra ditt eget personliga kollage).

### **3.2 VÄGLEDNING FÖR ATT DRIVA ETT PROGRAM FÖR SOCIAL INTEGRATION OCH MÅNGFALDSHANTERING**

Metoden för detta dokument ska vara lätt att förstå och effektiv att lära sig samt vara anpassat för att mottagarna ska kunna uttrycka sina åsikter och ge förslag. Den sociala dimensionen av lärandet är här kopplad till att "sätta scenen" så att säga. När det gäller det senare beskrivs följande vägledning för att driva ett program för social integration i detta kapitel (3.2). Alla delar är starkt kopplade till arbetet med målgruppen personer med funktionsnedsättning, men varje organisation kan anpassa materialet och informationen här så att det passar den egna verksamheten.

**USER ENGAGEMENT GUIDE** hänvisar härmed till olika element som ska beaktas för att maximera fördelarna med utbildningen för mottagarna. Materialet är sammanställt av element som kan kombineras utifrån varje deltagares (TGs) behov. Huvudsyftet med detta exempel är att erbjuda möjligheter och insikter om alternativ för individuell planering och stöd i olika miljöer (se kapitel 4). **Det finns ingen enhetlig metod att följa, men det är viktigt att organisationerna upprättar sina egna interna register/formulär/andra övervakningsverktyg och dokument som ska förberedas och följas** för att kunna se och övervaka effektiviteten i den övergripande övervakningen av mentorskap och personlig utveckling för de målgrupper som de arbetar med. Den **europiska rapporten** och dess resultat kommunicerar behovet av flexibel utbildning för målgrupper / förmånstagare. Flexibel utbildning är avgörande - många av målgrupperna kan behöva professionella utbildningsleverantörer för att anpassa sig, ändra sin uppfattning och vara mer flexibla. När det gäller flexibilitet i utbildningen är program och inlärningsmiljöer relaterade till målgruppernas olika omständigheter. *Flexibilitet avser innehållet i utbildningen men också den metodik som används.* Detta är nödvändigt eftersom målgrupperna är olika, med olika behov och ansvarsområden som beror på utbildningsnivå eller förkunskaper inom intresseområden som inte är exakt definierade eller kontextuella.



Å andra sidan är innehållet i IO2 mer praktiskt inriktat och IO4 tjänar därför till att hitta bästa möjliga tillvägagångssätt för att leverera innehållet i IO2-utbildningen. Inom de element som används i detta 3.2. Kapitel, kan individuella inlärningsvägar/mål övervakas och uppdateras med målet att deltagaren ska ta tillvara sina egna positiva egenskaper för bättre inkludering i lärande och sysselsättning. Med detta är fördelarna för deltagarna att uppleva "lärande genom att göra" och samarbete / interaktion med varandra.

Det finns flera alternativ för att göra det:

- Öppna ett individuellt planeringsdokument för deltagaren.
- Regelbundna uppdateringar av "check out"-element efter piloteringen av varje modul i IO2 inom den individuella planen (anteckningar och observation).
- Erbjud stöd - förutom coachingcirkel erbjuder den 3.1 beskrivna metoden ytterligare verktyg för ökad delaktighet.

### ***3.2.1 Instruktioner för hantering av konflikter.***

Innehållet i instruktionerna fastställer åtgärder vid konfliktsituationer som uppstår mellan deltagare och säkerställer att yrkesverksamma och mentorer agerar i enlighet med etiska principer för en gynnsam lösning av situationen, med tonvikt på att förebygga konflikter i gruppen.

#### ***Arbetsförfarande***

Konflikter uppstår ofta i gruppen, främst på grund av stora interpersonella skillnader mellan deltagarna på det personliga, känslomässiga och sociala området.

Vid hantering av konflikter, försök att följa principen om pågående lösning, dvs. omedelbart efter uppkomsten av en konfliktsituation, sker lösningen av konflikter under en längre tidsperiod eller konflikter förblir olösta.

Först och främst är det nödvändigt att påverka en positiv atmosfär i gruppen och stärka social interaktion, ömsesidigt förtroende och lagarbete. Inom och före utbildningen bör man ge råd om lämpliga sätt att förebygga konflikter och strategier för att lösa konfliktsituationer. Intensivt arbete behövs för att stärka sociala färdigheter och för att utveckla kommunikationsförmåga som gör det möjligt för deltagarna att känna igen och hantera konflikter.

#### ***Beakta följande principer när du löser konflikter:***

1. Uppmuntra dem att reflektera över resultatet av konflikten. Definiera önskingar eller mål för att öka möjligheten till ett bra resultat.
2. Lära ut om hur man känner igen andras behov, att ta reda på vad någon annan vill, samtidigt som man lyssnar och kontrollerar sina egna erfarenheter i förhållande till andra. Tonvikten ligger på samtal mellan dem som är inblandade i konflikten. Ta hänsyn till skillnader (i uppfattningen av situationen, sätt att lösa problem, intressen, vanor, beteende....)
3. Uppmuntras att kontrollera sitt eget beteende (långsamt, tolerant tal med normal volym, sitta ner under en konflikt...).
4. Presentera upp till tre valmöjligheter eller vägar ut ur en konfliktsituation: att acceptera situationen, ändra beteende och hitta en lösning, ett nytt mönster eller att dra sig tillbaka. Genom konfliktlösning erövrar deltagarna nya mönster och sätt att bete sig och lära känna sig själva.

#### ***När vi löser och hanterar konflikter fokuserar vi på 3 metoder:***

1. Försoningsmetoder som mildrar konfliktsituationen (inbjudningar, råd, kompromisser, påminnelser, löften).
2. De vanligaste samarbetsmetoderna (samtal, möten, åsiktsutbyte, förhandlingar, rollspel etc.).

3. Omvandlingsmetoder som helt eller delvis förändrar den befintliga situationen (uppdelning eller bildande av en grupp, införande av nya arbetsrutiner och beslutsmetoder, utbyte av medlemmar eller ledare etc.).

### ***Tänk på följande steg när du löser konflikter:***

1. Definiera konfliktsituationen och inhämta information om konflikten.
2. Granska informationen och identifiera orsakerna till konflikten.
3. Lägg fram förslag och fatta beslut.
4. Planera genomförandet efter tid, plats och sätt.
5. Härleda planen och ta reda på vad vi har uppnått.
6. Om vi inte är nöjda med resultatet upprepar vi processen och försöker ta reda på var det gick fel.

### ***Riktlinjer att följa vid konfliktlösning:***

**1. Allians:** Trots konflikten föreslås att man bibehåller en omsorg om den andres välbefinnande eller kämpar tillsammans för en relation och inte mot varandra, eftersom detta upprätthåller en god relation med den person som man är i konflikt med.

**2. Beaktande av skillnader:** Uppmärksamhet bör riktas mot ömsesidiga skillnader, som kan vara mer eller mindre märkbara, eftersom det annars ofta finns oönskade resultat av konflikten (sätt att lösa problem, skillnader i uppfattning av situationen, världsbild och liknande).

**3. Att ta ansvar:** Genom att ta ansvar för vårt eget beteende kan vi använda konflikter för att utvecklas, för att lära känna oss själva och andra. Att ta ansvar innebär alltså att upptäcka problem och hitta lösningar, och inte att skuldbelägga varandra.

**4. Upprätthålla kommunikationen och lugna ner sig:** Det är bra att upprätthålla kommunikationen och kanske bara avbryta den en kort stund för att lugna ner sig. Det är viktigt att återkomma till ämnet för konflikten senare, vilket ökar möjligheten att hitta en lämplig lösning.

**5. Att stabilisera interaktionen** innebär att minska svarshastigheten och kontrollera vad som händer. Det är nödvändigt att kontrollera om vi förstod vad som hände eller vad som sades, men å andra sidan måste vi se till att den senare också menade det på allvar.

**6. Att rapportera istället för att påverka** innebär att vi istället för att kräva ett förändrat beteende av någon annan börjar rapportera om hur vi mår, vilket gör det lättare för personen att förstå vad som händer med oss i en viss situation.

**7. Att dela upp konflikten i mindre delar** innebär att vi under konflikten inte låter den sprida sig till fler områden i relationen, utan vi håller oss till det problem som aktualiserades vid ett givet tillfälle.

### ***Sätt att lösa konflikter:***

**1. Metod för undvikande.** De som använder denna metod tenderar att dra sig tillbaka från en konfliktsituation eller vill förbli neutrala. Om problemet verkligen existerar är ett sådant beteende inte produktivt. Det kan dock vara lämpligt i vissa andra situationer, t.ex. när konflikten är av mindre betydelse och det är synd att slösa tid på att lösa den.

**2. Metod för anpassning.** En individ som agerar på detta sätt anser t.ex. att han inte får säga något som kan påverka andra. På detta sätt säkerställer vi människors välbefinnande, men det verkliga problemet förblir intakt och kommer förr eller senare att komma i förgrunden. Det kan vara effektivt åtminstone under en kort tid om t.ex. problemen verkligen är personliga och inte arbetsrelaterade.

**3. Sätt att dominera.** Det är en tendens att använda våld för att kontrollera en situation och tvinga andra att samtycka till den lösning som erbjuds. Överdriven användning av denna metod är skadlig för

den andra parten i konflikten, eftersom dess förslag och behov inte beaktas. Men i vissa situationer kan denna metod vara lämplig, t.ex. när obehagliga uppgifter måste utföras.

**4. Att kompromissa.** Det innebär att individer tenderar att offra vissa intressen för att på så sätt nå en överenskommelse. Många anser att detta är en av de mest realistiska formerna av beteende i konfliktsituationer. Denna metod är lämplig när den ena partens förslag blockerar den andra partens mål.

**5. Förhandlingssätt.** Det kännetecknas av en tendens att identifiera orsakerna till motsättningar, att ge information och att gemensamt hitta lämpliga lösningar. Det är viktigt att arbeta tillsammans med en önskan om att alla ska uppnå sina mål så långt som möjligt. Genom att förhandla tar vi öppet upp konflikter, analyserar dem och försöker hitta en lösning som bäst passar alla inblandade. Det är viktigt att arbeta tillsammans med en önskan om att alla ska uppnå sina mål så långt som möjligt. Genom att förhandla tar vi öppet upp konflikter, analyserar dem och försöker hitta en lösning som passar alla inblandade bäst. Tonvikten ligger därför på gemensam problemlösning, utökade kommunikationskällor och tydligt definierade och avgränsade uppgifter. Som en sista utväg, när en kompromisslösning inte är möjlig, tillgriper vi tillfällig separation av individer eller grupper i samband med deltagande i arbetsaktiviteter.

**TIPS för intern vägledning/handlingsplan:** Utarbeta en handlingsplan tillsammans med din grupp och diskutera olika sätt att ingripa - låt alla komma till tals och dra en slutsats i förväg (mångfaldshantering börjar på mikronivå).

### ***3.2.2 Instruktioner för tillhandahållande av psykosocialt stöd och insatser vid krisintervention.***

Innehållet i instruktionerna fastställer förfarandet för att ge psykosocialt stöd till deltagare och åtgärder i händelse av krisintervention och gör det möjligt för yrkesverksamma och mentorer att arbeta i enlighet med etiska principer och kvalitetsprinciper.

#### **Psykosocialt stöd**

Organisera om möjligt stödet i form av individuella psykosociala aktiviteter i syfte att stärka deltagarna och utveckla sociala färdigheter.

Psykosocialt stöd syftar till att lösa de problem som deltagarna kan ställas inför på daglig eller långsiktig basis. Målet med psykosocialt stöd är att förbättra deltagarens upplevelse eller beteende och därmed förbättra hans eller hennes livskvalitet i vid bemärkelse. Genom samtalet avslöjar deltagaren sina tankar och känslor, och den professionella eller medarbetaren övervakar honom på olika sätt och hjälper honom att hitta sitt sätt att lösa sitt problem bättre, besluta och välja. Det är alltid nödvändigt att stödja deltagarens egen förmåga att fatta beslut, men aldrig att bestämma åt honom.

Psykosocialt stöd används som en form av hjälp för problem som åtföljs av måttlig känslomässig stress, problem i det dagliga livet, stadier av beslut om viktiga förändringar i livet, problem som förekommer i programmet. Psykosociala aktiviteter utförs individuellt eller i grupp.

Tematiska grupper relaterade till aktuella ämnen som ligger i framkant av individernas intressen (endast ett par av dem kan förekomma i de olika målgrupperna för projektet):

- granskning och analys av aktuella händelser hemma och runt om i världen (läsa tidningar, tidskrifter, polemisk diskussion...), interkulturell dialog, viktiga ämnen i min mikro- och makromiljö, diskussion om interpersonella relationer, diskussion om gruppdynamik, samtal om husdjur, samtal om fritid, samtal om relationer i gruppen, samtal om efterlevnad av programmets regler (ankomster, avgångar, frånvaro), regelbundna möten om frågor i programmet, möten om beteende och efterlevnad av de

fastställda reglerna för programmet (ankomster, avgångar, frånvaro), frånvaro), regelbundna möten relaterade till frågor i programmet, möten om beteende och efterlevnad av de fastställda reglerna för utbildning, reflektioner relaterade till händelserna under den gångna veckan, diskussionsworkshops om ämnen som lyfts fram av deltagarna, medling och socialt lärande i samband med interpersonella relationer...

**TIPS för intern vägledning/handlingsplan:** Förbered en handlingsplan tillsammans med din grupp och diskutera olika sätt att ingripa - undersök behoven, kontrollera om ditt eget team av yrkesverksamma kan ge sådant stöd och undersök om detta kan vara ett behov hos dina deltagare.

### ***3.2.3 Instruktioner för motivation av deltagarna***

Innehållet i instruktionen bestämmer processen för att motivera deltagarna och uppmuntra dem att ta en aktiv roll i enlighet med etiska och kvalitetsprinciper. Chefen för programmet för social integration, alla yrkesverksamma och mentorer i programmet deltar i att motivera deltagarna.

#### **Arbetsförfarande**

Det rekommenderas att utarbeta en individuell plan för deltagarna för att kontrollera deras motivation att delta och definiera den nödvändiga motivationsnivån med hjälp av mentorer/professionella för att uppnå individuella och gruppmål.

Fokus ligger på att öka deltagarnas tillfredsställelse under inkluderingen i programmet, vilket också har en positiv effekt på viljan att aktivt delta i alla delar av de aktiviteter som genomförs. Det är viktigt att skapa ett positivt klimat och ömsesidig förståelse mellan deltagarna, vilket är en viktig faktor i motivationsprocessen och ett incitament för att delta i arbets- och fritidsaktiviteter.

Försök att aktivera deltagarna i planeringen av både arbete och fritidsaktiviteter, att delta i förslag samt genomförande och förberedelse av aktiviteter. På så sätt tar de en aktiv roll i programmet och blir mer motiverade att prestera med kvalitet.

**TIPS för intern vägledning/handlingsplan:** Förbered en handlingsplan, individuell, valfri: tillsammans med din grupp och diskutera olika sätt att ingripa - låt alla komma till tals och komma fram till en slutsats (se exempel). Om varje elev arbetar med sin egen plan, erbjud stöd och upprätta en överenskommelse om tidslinjen för kontroll/revidering av den individuella planen med hjälp av en mentor.

Name and Surname: \_\_\_\_\_  
(address): \_\_\_\_\_  
Location of the training: \_\_\_\_\_  
Time period of plan: \_\_\_\_\_

Content:	Goals:		Deadline:	Responsible person/mentor:	Monitoring implementation / evaluation (circle as appropriate):
	Long term	Short term goals/measures /activities:			
WORK RELATED CONTENTS:					decline continuity progress
					decline continuity progress
					decline continuity progress
PSYCHOSOCIAL CONTENTS:					decline continuity progress
					decline continuity progress
					decline continuity progress
CREATIVE CONTENTS:					decline continuity progress
					decline continuity progress
					decline continuity progress
LONG LIFE ORIENTED CONTENTS:					decline continuity progress
					decline continuity progress
					decline continuity progress

Källa: Intern dokumentation

### 3.2.4 Instruktioner om möjligheten att klaga på användare/deltagare

Vi måste alla sträva efter att agera i en anda av värdighet gentemot våra medmänniskor, att respektera mänskliga värden.

Vi vill att inkluderingen i det sociala programmet ska uppfylla deltagarnas förväntningar och att de ska vara nöjda med genomförandet av programmet.

#### Arbetsförfarande

Deltagaren har rätt att klaga vid den tidpunkt då han eller hon ansluter sig till utbildningen, enligt det föreslagna förfarande som beskrivs nedan:

- Ett skriftligt klagomål eller muntligt till protokollet med en yrkesman eller medarbetare.
- Klagomålet måste behandlas av en professionell, tillsammans med den professionella medarbetaren och deltagaren.
- Klagomålet måste behandlas inom åtta dagar från mottagandet av klagomålet.
- Ett skriftligt svar på klagomålet ges.

**TIPS för intern vägledning/handlingsplan:** Förbered ett särskilt formulär, där det blir möjligt att hantera eventuella klagomål. Formuläret bör innehålla ett minimum av uppgifter: Namn, datum för klagomålet, kort beskrivning och lösningsstatus.

### 3.2.5 Instruktioner för deltagande i programmet

Deltagarna har möjlighet att delta i alla faser av programmets genomförande, vilket innebär att de är aktivt involverade i utformningen, planeringen, genomförandet och utvärderingen av programmet:

- I utformningsfasen deltar deltagaren aktivt med sina kommentarer och förslag i själva ingåendet av avtalet, där de väsentliga frågorna om genomförandet av programmet för social integration regleras. I detta skede informeras deltagaren skriftligen och muntligen om rättigheter och skyldigheter i programmet, vilket också är en del av det ursprungliga avtalet om inkludering.
- Genom att aktivt delta i utarbetandet av en individuell plan, som omfattar både arbete och sociala aktiviteter i enlighet med individens önskemål, förmågor och leverantörens erbjudande, och genom att fylla i ett aktivitetsförslagsformulär, som huvudsakligen täcker individens önskemål, är deltagaren aktivt involverad i programplaneringsfasen. Även i denna fas är deltagaren regelbundet och aktivt involverad i att delta i gruppbeslut om hur programmet ska genomföras, särskilt när det gäller val av fritidsaktiviteter och psykosociala workshops.
- Deltagarna har möjlighet att lämna kommentarer och beröm muntligt, skriftligt eller anonymt. Alla beröm och kommentarer beaktas (i princip), eftersom programmet på så sätt kan förbättras i enlighet med de berörda personernas behov och önskemål. På så sätt är deltagarna aktivt involverade i genomförandefasen.
- Deltagarna är aktivt involverade i programmets utvärderingsfas, eftersom de regelbundet övervakas av professionella och medarbetare, och deltagarna informeras om sina egna framsteg, kontinuitet eller vid en regelbunden individuell intervju mellan deltagaren och den professionella i programmet. intrång. De har därför möjlighet att tillsammans skapa en aktivitetsplan för nästa månad. Deltagarna har också möjlighet att fylla i ett anonymt frågeformulär om hur nöjda deltagarna i programmet för social integration är, vilket i huvudsak är en utvärdering av programmet från deltagarens sida.
- Aktivt deltagande i utvärderingsfasen framgår också av deltagarnas självständiga registrering av sin egen närvaro och registreringar av det arbete och de uppgifter de utför, vilket ger en känsla av hur aktivt de har bidragit till genomförandet av programmet.
- Genom att skriva reflektioner varje vecka har deltagarna möjlighet att ge åsikter, förslag och beröm. På så sätt inkluderas de i planeringsfasen, liksom i genomförande- och utvärderingsfasen, eftersom deltagarna på detta sätt utvärderar sitt arbete, yrkesmännens/medarbetarnas arbete, aktiviteter som har genomförts och ger förslag på ytterligare arbete eller genomförande av aktiviteter etc. och sedan aktivt deltar i det föreslagna arbetet eller de sociala aktiviteterna.

**TIPS för intern vägledning/handlingsplan:** Logiken är att involvera deltagarna i en aktiv process under pilotimplementeringen - ge utrymme och tid att lägga till allt som är viktigt för dem även inom utvärderingen (före/efter pilotering, utvärdering av coachingcirkel etc.).

### ***3.2.6 Mentorsinstruktioner i programmet för social integration***

Mentorns förväntade uppgifter i programmet:

- Planering av arbetsprocesser,
- Förberedelse av arbetsplatsen i enlighet med deltagarens individuella arbetsplan,
- Deltagande i planering och organisation av integrationsprocessen och deltagarens arbete i enlighet med deltagarens individuella plan,
- Främja engagemang i arbetsprocessen, kontrollera, övervaka och ge stöd under (arbets)integrationsaktiviteter,
- Övervaka och kontrollera deltagarens arbetseffektivitet och kvaliteten på det utförda arbetet,
- Ge stöd till deltagare i samband med relevanta professionella tjänster,
- Medverka i organisation och genomförande av kreativa aktiviteter för deltagarna,
- Bevaka dokumentation och register över engagemang,
- Bedöma deltagarnas framsteg och ge lämplig återkoppling,
- Styrning av inlärningsprocessen,
- Kommunikation med deltagarna, deras (lagliga) företrädare, yrkesverksamma, medarbetare och affärspartner,



- Tillhandahålla förutsättningar för säkert arbete och miljöskydd samt kontinuerlig professionell utveckling.

**TIPS för intern vägledning/handlingsplan:** som mentor kommer du att få hantera olika deltagare, ta hand om tidsplaneringen för pilotprojektet och erbjuda stöd till eleverna. Du kan bjuda in deltagarna att vara aktivt involverade i denna del av pilotprojektet genom att erbjuda dem en mall för veckoreflektion som innehåller följande information:

- *Namn och efternamn, Introduktion till hur man skriver ner reflektioner: t.ex. "låt oss veta om dina tankar, tvivel, komplimanger eller någon annan information som du anser vara viktig för dig, ange vad du har gillat, vad du inte gillade..."*

### ***3.2.7 Instruktioner för arbetsmetoder med deltagare (personer med psykiska problem, psykiska störningar)***

Inom programmet för social integration följer vi de etiska principer som definieras i "Code of Ethics for Professionals in the Field of Employment and Vocational Rehabilitation and Employment and Social Inclusion of the Disabled", med hänsyn till "Code of Conduct" och "Charter of Employees" och företagsprogram (olika länder kan ha olika lagar eller andra rättsligt grundade dokument).

Det är viktigt att följa inslag av professionell, tvärvetenskaplig, holistisk och gradvis individualiserad behandling, med hänsyn till etiska standarder, kriterier och varje individs integritet.

Diskussionen i den första fasen omfattar en inledande intervju: godkännande av en potentiell deltagare, förberedelse för inkludering, med fokus på individens grundläggande orientering, identifiering av sin egen situation, förmågor, potential, mål, förväntningar, möjligheter eller möjligheter inom programmet och genomförda aktiviteter och information/kännedom om det sociala integrationsprogrammet, befintliga stödmekanismer i den lokala miljön - andra leverantörer av det sociala integrationsprogrammet, dagcenter, bostadsgrupper, självhjälpsgrupper, släktingar ...), etc. andra rättigheter.

Baserat på de insamlade anamnestiska eller heteroanamnestiska uppgifterna ges en första bedömning av motivationsnivån, som övervakas under hela deltagarens integrering i programmet; vidare ges en bedömning av typen och graden av svårigheter/hinder för engagemang i aktiviteten.

Vid inkludering utarbetar vi en individuell plan som definierar målen inom följande områden: arbete, kreativitet, fritid och psykosociala frågor. Målen övervakas regelbundet av professionella tillsammans med mentorerna i programmet och utvärderas under en period på fyra månader och avslutas i slutet av året, då deltagarna också ger förslag på hur de ska inkluderas nästa år.

Kontinuitet krävs när det gäller att följa de uppsatta målen för programmet med en vägled funktionell/arbetsmässig sysselsättning enligt individens uttryckta önskemål och intressen. Även med bl.a. psykoterapeutiska, socioterapeutiska, psykoedukativa stödjande åtgärder, både individuellt och i grupp. Användning av metoder och tekniker för att utveckla specifika färdigheter som kommunikation, sociala färdigheter, självsäkerhet, problemlösning, hantering av problematiskt beteende och/eller aggression, metoder och tekniker för social inlärning, främjande av sociala fritidsaktiviteter som stärker det sociala nätverket (rekreation, utflykter...).

Alla aktiviteter ska åtföljas av urvalsutvärderingar och feedback från deltagarna (motivation, tankar, åsikter, vision, individuella framsteg), som utgör grunden för den individuella planen.



En viktig komponent i integrationsprocessen är deltagarens interaktiva medverkan i alla faser (individuellt planering av integration i arbete och sociala aktiviteter, utvärderingar på vecko-, månads- och årsnivå).

De metoder som skall användas kan klassificeras i följande kategorier:

1. Metoder för att arbeta med individen (personlig assistans, motivation, utarbetande av en individualiserad plan, empowerment, krisinterventioner),
2. Grupparbete (psykoterapeutiska och socioterapeutiska metoder),
3. Arbeta med samhället i stort (deltagarens familj och sociala miljö),
4. Teamarbete (tvärvetenskaplig planering och genomförande av programinnehåll och behandling av deltagare),
5. kompletterande metoder (dokumentera, skriva rapporter, föra personliga mappar över deltagare, protokoll...).

Specifika metoder och tekniker som kan användas:

- Metoder för individuellt arbete och grupparbete,
- granskning och analys av deltagarnas reflektioner,
- Bedömning av deltagarnas motivationsnivå,
- heteroanamnes - involvering av enskilda personers kontaktpersoner,
- individuell rådgivning (enskilda intervjuer) och grupprådgivning,
- Användning av medlingsteknik i konfliktfall,
- Användning av lämpliga rådgivningsfärdigheter som att lyssna, sammanfatta, uttrycka förståelse, spegla, praktisera och acceptera,
- Information om möjligheterna att integreras i miljön,
- erfarenhetsbaserat arbete i grupp,
- Utvärdering av utförda aktiviteter och utförda tjänster,
- Utarbetande och övervakning av individuella deltagarplaner,
- Förberedelse av workshops för utveckling av sociala färdigheter (erfarenhetsbaserat lärande),
- Genomföra föreläsningar och kurser för att utveckla potentialen,
- självsäkerhet i kommunikation som en metod för att arbeta med deltagare,
- Granskning av medicinsk och annan dokumentation för deltagarnas personliga akter,
- övervaka framsteg i deltagarnas arbetseffektivitet,
- Organisera deltagande i evenemang från externa institutioner och evenemang,
- Bedömning och utvärdering av kraven och lämpligheten i programmet för social integration,
- främja personlig ordning, närvaro i programmet, uppfyllande av avtal och lagarbete,
- Baserat på gruppens sammansättning och behov utformas aktuella ämnen och gruppaktiviteter,
- ge möjlighet att uttrycka en åsikt om programmet och de yrkesverksamma (anonymt, enskilda intervjuer...),
- individuella psykoterapeutiska, socioterapeutiska och stödjande terapeutiska åtgärder,
- Arbetsmetoderna anpassas till individernas behov och potential,
- utveckla sociala färdigheter,
- Användning av modelleringsmetoder, demonstrationer, arbete enligt instruktioner, analys av arbete och förfaranden, analys av uppnådda resultat,
- metoder för social inlärning och effektiv hantering av komplikationer,
- Regelbunden övervakning varje vecka av hur programmet fungerar och av deltagarnas psykofysiska tillstånd vid teammöten,
- Övervakning, komplettering och anpassning av individuella planer,
- Utvärdering av programmet och deltagarnas arbete med hjälp av utvärderingsformulär.

### **3.2.8 Individuell planering av undervisning**

Innehållet i instruktionerna avgör processen för förberedelse, uppföljning och utvärdering av den individuella planen – kan du återgå till kapitel **3.2.3**.

När deltagaren har inkluderats och avtalet om inkludering har undertecknats förbereder du en individuell plan för en enskild deltagare, som definierar kortsiktiga och långsiktiga mål inom det arbetsmässiga och sociala området.

En individuell plan utarbetas i samarbete med deltagaren, med hjälp av dennes önskemål om arbete och andra aktiviteter samt självskattning av bevarade förmågor.

Arbetsinnehåll omfattar alla arbetsaktiviteter som deltagaren vill delta i, medan socialt innehåll omfattar psykosocialt, kreativt och livslångt innehåll, som är avsett att stärka deltagarnas styrka och självförtroende, utveckla sociala färdigheter och fritid.

De långsiktiga målen är kopplade till de allmänna målen för integrationsprogrammet, dvs.: integration i socialt arbete och förebyggande av social utslagning. Dessutom utveckling av arbetspotential och i detta avseende möjligheten att ompröva bedömningen av anställbarhet, bibehållande och utveckling av arbetsförmåga, vanor och färdigheter, förvärv och bibehållande av arbetsvillkor. Även arbetsuthållighet och arbetsbelastning, bibehållande, utveckling och utvidgning av sociala (stöd)nätverk, psykosocialt stöd, egenmakt, utveckling och höjning av social kompetens, hjälp med att utveckla personlig anpassningsförmåga, personlig tillväxt, bibehållande och främjande av oberoende, hjälp att förmedla sociala kontakter i miljön och bearbeta dem.

Kortsiktiga mål är specifika och direkt relaterade till deltagaren, dennes förmågor, kapacitet, intressen och önsknings, t.ex. att utveckla arbetsuthållighet, dator- och funktionell läskunnighet...

Målen övervakas regelbundet av professionell personal, tillsammans med professionella medarbetare i programmet, och utvärderas under en viss period (beroende på ditt nationella område). Under varje period anger vi om deltagaren befinner sig i nedgång, kontinuitet eller framsteg.

Den ansvariga personen som följer med individen är en professionell person, en programansvarig på platsen. Den individuella planen följs också av professionella medarbetare som följer med individen i arbetsaktiviteter.

Den individuella planen kompletteras i slutet av året med en kort sammanfattning av verksamheten. Därefter informeras deltagarna om resultaten och tillsammans utarbetar de en ny plan för nästa kalenderår. Deltagarna blir på så sätt bekanta med alla förfaranden och steg i genomförandet av den individuella behandlingen.

### **3.2.9 Anvisningar för uppföljning av deltagarnas anställbarhet**

Inom programmet för social integration är det viktigt att regelbundet övervaka individens framsteg eller stagnation och utvärderingen av arbetet och den sociala funktionen hos hans (hennes) möjligheter, intressen, bevarade och utvecklade potentialer och hinder. Övervakning ger oss ett brett utbud av planerade och utvalda (arbets- och sociala) aktiviteter.

På grund av gruppens heterogenitet och de begränsade möjligheterna för enskilda individer är deltagarens framsteg en mycket individuell kategori och fluktuerar. Den ska övervakas dagligen av professionella, professionella medarbetare och, naturligtvis, deltagarna själva. Endast de själva registrerar sin arbetseffektivitet och de relaterade framstegen, på särskilt föreskrivna formulär "*Registrering av utfört arbete*". De för alltså dagliga anteckningar om vilken arbetsaktivitet de utfört och hur mycket arbete de utfört under en viss tidsperiod. Experter övervakar de relaterade framstegen

under det dagliga engagemanget i aktiviteterna. Deltagande i *olika aktiviteter registreras i tabellen, som definierar arbetsansvar för varje individ per arbetsdag*. Framstegen observeras på månadsbasis. Framsteg, kontinuitet eller nedgång hos enskilda individer övervakas (dvs. var fjärde månad genom en individuell plan). Följaktligen finns det en strategi för integration under nästa period och nödvändiga åtgärder för att förbättra de enskilda deltagarnas funktion.

Regelbunden övervakning gör det möjligt att följa utvecklingen av deltagarnas arbetspotential och möjligheten till övergångar mellan status och/eller program.

**TIPS för intern vägledning/handlingsplan:** Du kan gå tillbaka till kapitel 3.2.3 för att sammanfatta/justera den individuella plan som passar bäst för er målgrupp.

Några fler exempel som du och dina elever kan skapa/komma överens om att använda.

- **Övervakningstabell** - exempel på danska produktionsskolor:

Name	Machine Processing	Manual Processing	Assembling Methods	Measuring and Drawing	Boat Maintenance	Boat Equipment	Safety	Navigation	Generally	Generally Professionally
	Leveling Planing Sawmilling Drilling Turning Finish	Tool sharpening/grinding Planing Sawing Drilling Turning Finish	Nailing Screwing (wood screws/bolts) Glue (biscuit/dowels) Tapping Drilling Latching	Measuring technique Understanding of drawings Sketching Understanding of materials	Lacquering Planing Caulking Sawing Daily Supervision	Sails Ropes Splicing Motor Check	Personal Vest Williams Turn (man overboard)	Collision Regulations (navigation) Helmsman	Rowing Cooperation and Overview Maritime Language	Planning Self-assessment Cleaning Assessment of Working Place Safety Waste Sorting Workshops Danish Mathematics
Christopher										
Rikki										
Mathias										
Kenni										
Mads										
Nikki										
Inuk										
Robin										
Christoffer										
Sebastian										

● Beginner (1)  
● Practiced (2)  
● Experienced (3)  
● Competent (4)

Källa: Erasmus+, Att bana väg: <http://www.ipso.li/projects/paving-the-way>

När man går in i projektets workshop måste en hel del övervakning göras - för att göra denna aktivitet mer motiverande kan du introducera de så kallade "kompetenstavlorna" som syftar till att spåra deltagarnas utveckling av yrkeskompetenser. Eftersom modulerna innehåller läranderesultat, kan du utveckla en specifik kompetenstavla under varje modul / eller helt enkelt använda detta med den kompetensmodell som passar bäst för dig och dina elever (det kan vara kompetensramen för nyckelkompetenser för livslångt lärande eller en potentiell nationell kompetensram inom formella utbildningssystem / krav för att anmäla sig till formella utbildningskurser, det kan också vara kompetensram för anställda - var flexibel och definiera de kompetenser som bäst passar dina arbetsbehov / nationella sfärer). Det är viktigt att varje deltagare vet (synligt) hur de ligger till när det gäller att förbättra sig, oavsett vilket beslut du fattar om det slutliga utseendet på en sådan tavla (kan vara fysisk, på datorn, synlig för alla eller inte...).

- **Samtal om bedömning:**

Du kan avsätta lite tid varje vecka för att genomföra det så kallade *bedömningsamtalen*, ett så kallat "deltagarsamtal" där utbildarna och pedagogerna samtalar och dokumenterar deltagarnas utveckling.



Participant's talk from ..... Name of the participant: .....

Cognitive characteristics (system of marks)	1	2	3	4	5
perceptivity					
attention					
concentration					
retentiveness					
problem-solving competence					

Social characteristics (system of marks)	1	2	3	4	5
assertiveness					
ability to establish contact					
critical faculty					
teamwork					

Professional characteristics (system of marks)	1	2	3	4	5
endurance/resilience					
tolerance of failure					
willingness of tidiness					
punctuality					
self-reliance					
diligence/accuracy					
sense of responsibility					
motivation					
fine motor skills					
gross motor skills					
implementation of assistance					
reliability					

*How can the professional skills of the participant be judged?*

**Verbal feedback:**

*Which job seems well-suited for the participant? What are the participant's interests?*

*Which targets can be fixed up to the next participant's talk?*

## 4. ANPASSNING AV PLANER FÖR MÅNGFALDSHANTERING I OLIKA INSTÄLLNINGAR - Slutsatser och rekommendationer

I detta sista kapitel diskuterar vi mångfaldshantering efter att ha fått värdefull feedback från projektets pilotfas. Projektkonsortiet har arbetat med olika socialt utsatta samhällsgrupper och de viktigaste insikterna genom mångfaldshantering delas i detta kapitel.

IO4 - Verktyg för hantering av mångfald strävar efter att inkludera olika perspektiv och bygger sitt innehåll och tillvägagångssätt på bland annat följande:

- Teoretisk bakgrund till mångfaldshantering i allmänhet (arbets- och inlärningsmiljöer) - se kapitel 2 och Mångfaldscharter.
- Användare/deltagare - mentor/professionell omfattning av mångfaldshantering - en modell för att inrätta ett program för social integration.
- Arbetsplatsen/utbildningen fastställer inkluderingsrelaterat innehåll för mångfaldshantering

### **Praktiska insikter från pilotprojekt - slutsatser**

Ett av de viktigaste målen för IO4 var att skapa verktyg som är användbar för personer med funktionsnedsättning/personer med känslomässiga och fysiska utmaningar. Detta dokument syftar därför till att dimensionera stödåtgärderna för mottagarna, utvidga interventionen till de första hälso- och sociala aktiviteterna till en djupare åtgärd för att underlätta den sociala integrationen av våra målgrupper i det civila samhället i värd-EU-landet.

Som det framgår av piloterfarenheterna har minst tre organisationer, förutom Slovenien (i linje med IO4), dragit nytta av och använt dessa verktyg för att förbättra och anpassa piloterfarenheterna och samtidigt skapa förutsättningar för konkreta genomförda aktiviteter.

Italien har arbetat med kvinnor med högfungerande autism eller aspergers syndrom. Från mentorns feedback verkade det viktigt att förfarandet/strukturen för Individualiserad interventionsplan användes och utvecklades gradvis under coachningscirklarna. De uppfattade det som ett bra sätt att sammanfatta viktiga områden och lämna en motiverande påminnelse till deltagarna. Processen genomfördes gradvis och lämnade tillräckligt med utrymme för att också utforska ämnet självkänsla och motiverande mekanismer. Ett mycket viktigt ämne var att sätta hälsosamma gränser: ett mycket viktigt ämne för personer på autismspektrumet, med fokus på hur man känner igen och hanterar gränser, där deltagarna fick många exempel som representerade olika nivåer av intimitet (överordnade, grupper av kollegor, bekanta, vänner, familj etc.).

I Spanien var målgruppen också homogen och representerade personer med status som arbetslösa, vuxna med låg kompetens och arbetslivserfarenhet på låga positioner, främst inom handelssektorn och hotell- och restaurangbranschen. Dessa profiler har svårare att få tillgång till utbildning för att förbättra sina kvalifikationer, vilket gör det svårare för dem att anpassa sig till organisatoriska eller tekniska förändringar eller att återintegreras på arbetsmarknaden när de förlorar sina jobb.

Omfattande och individanpassade stödmetoder behövs för att effektivt stödja äldre arbetslösa. Spanska mentorer har tillämpat ett personorienterat tillvägagångssätt som har tagit hänsyn till varje deltagares individuella behov (utbildning, kunskap och färdigheter, tidigare yrkeserfarenhet, intressen etc.) för att förbereda varje deltagare för återintegrering på arbetsmarknaden eller tillgång till mer formella utbildningsvägar.

Komplementariteten mellan de tre länderna (Italien, Slovenien, Spanien) är mycket intressant även om målgruppen för våra spanska kollegor skiljer sig åt. De spanska kollegorna behövde helt anpassa modul II, men efter granskning och feedback visar det sig att individualiserad planering och personcentrerad strategi verkligen behövs och att individualiserad planering också stöder teamarbetet i en sådan pilotupplevelse, eftersom kamraterna kan stödja varandra.

### **Rekommendationer och praktiska tips**

Eftersom projektets målgrupper skiljer sig ganska mycket mellan olika partnerorganisationer, är det dock uppenbart att personliga utbildningsvägar och individuellt arbete behövs oavsett målgrupp.

Partnerskapet har fått värdefulla erfarenheter genom pilotprojekt och förutom de redan beskrivna mångfaldsstadgarna har pilotprojektet visat att mångfaldshantering omfattar flera aspekter:

- Organisatoriskt förhållningssätt kopplat till organisationskultur.
- System för kontroll och övervakning av framsteg som möjliggör ständig och aktuell (samhällelig berättelse om mångfald) utveckling, övervakning och anpassning av mångfaldshantering.

Som diskuterades i dokumentets första kapitel kan strategin för mångfald inte observeras från en enda punkt. Snarare är den kopplad till samhällsliga förändringar av uppfattningen om utsatta människor. Även nationella system som antar och följer idén / behovet av att organisera, strukturera, utveckla och upprätta effektiva, öppna och människoorienterade policyer som är grupperade på axeln: människor, kultur, mångfald, inkludering.

Ur det enda perspektivet för personer med funktionsnedsättning omfattar mångfaldshantering olika områden där ämnet är aktuellt: sysselsättning, social inkludering, tillgänglighet till lokaler och tjänster, digital tillgänglighet och andra. I detta dokument fokuserar vi främst på slutsatser och rekommendationer om mångfaldshantering kopplat till inkludering på arbetsplatsen/sysselsättning och tillgång till utbildning, med denna målgrupp i åtanke, men de principer och praktiska tips som presenteras här kan också användas i andra sammanhang, inklusive personer som riskerar social utestängning.

Strategier för mångfald och inkludering är viktiga för att säkerställa att organisationen är jämställd och icke-diskriminerande. För att uppnå detta måste vi ha ett jämställdhetsperspektiv i hela det dagliga arbetet, i allt beslutsfattande, på alla nivåer och i varje steg av processen. Alla medarbetare i organisationen behöver vara delaktiga. För att mångfald och inkludering ska göra skillnad behöver hela organisationen förstå hur maktstrukturer fungerar och uppmuntra varandra, men också hur de kan påverka olika individer på olika sätt. Med ett intersektionellt perspektiv på jämställdhetsarbetet kan vi göra djupare och mer rättvisa bedömningar så att fler människor kan inkluderas, påverkas och nås av arbetet. Den/de viktigaste förutsättningen/förutsättningarna för att skapa en miljö som bygger på ett effektivt mångfaldsarbete:

- Ledningen måste leda arbetet genom att föregå med gott exempel (organisationsstruktur, kultur och regelverk).
- Investering i utbildning för alla (yrkesverksamma, deltagare, studenter etc.).
- Lika möjligheter att bidra till att bygga upp organisationskulturen.

### **Organisationsstruktur och reglering**

Om det ännu inte har utvecklats (särskilt i icke-formella miljöer) är investeringen i organisatorisk reglering, utanför de minsta rättsliga skyldigheterna (per typ av organisation) ett viktigt inslag för mångfaldshantering eftersom det bestämmer processen för att utföra aktiviteterna med professionella



tjänster, organisation och drift av enskilda program / sektorer / avdelningar med målet (förutom grundläggande operativ förståelse) inkluderar frågor om kvalitetshantering, intern och extern kommunikation, vinna och behålla positionen som en värdefull del i samhället (företags och socialt ansvar). När man arbetar inom det sociala välfärdssystemet / sociala tjänster är ett av alternativen (förutom mångfaldsstadgan) också att erhålla EQUASS-certifiering (Equass, n.d.). Ansökningsformuläret och förfarandena omfattar även avsnitt om organisationens vision, uppdrag, värderingar, kvalitetspolicy, personalens etiska kod, inkludering av personer i utformning/tillhandahållande/utvärdering av tjänster, egenmakt, livskvalitet (Equass-ansökan, n.d.). I vilket fall som helst är det alltid viktigt att förstå vilka officiella standarder som är juridiskt bindande i axeln: land, typ av organisation, människor vi arbetar med och för; de kommer först.

Oavsett hur strukturen utformas är det ledningen som ska prioritera frågor som rör jämställdhet och mångfald: Dokumentationen behöver därför förberedas för att fastställa vägar för åtminstone följande element: beslutsprocesser, rutiner, utvärderingar och personalmöten. Detta är en process som till viss del är kopplad till organisationskulturen och som måste ske genom lika inkludering av anställda/deltagare. Ledarskap är i rollen som (dvs.) grundare / huvudidé / värdebärare, men överföringen av värderingar spelar en viktig roll eftersom kulturen för jämställdhet och mångfald inte kan fastställas endast genom formell dokumentation, snarare än genom icke-tangibla element som är kopplade till berättelser (se rollen av berättelser i tidigare kapitel och modul om empowerment för IO2), symboler, ritualer och "vardagligt" språk och konversation.

Grundläggande element för att fastställa organisationskulturen och förbereda den stödjande/formella dokumentationen kan omfatta en beskrivning och en accepterad redogörelse (listan är inte uttömmande):

- Jämlikhet
- Rättigheter
- Etik
- Socialt/företagsmässigt partnerskap
- Samarbete
- Person-/medarbetar-/deltagarcentrerat förhållningssätt
- Förbättringsprocessens områden och mål

En av de klassiska metoder som varje organisation redan kan använda för att integrera mångfaldsprincipen är den så kallade etiska koden, om ett sådant dokument eller inslag i arbetskulturen inte redan har definierats av yrkesstandarder för yrken inom socialt arbete, utbildning, offentlig sektor och andra områden. Alla partnerländer i VICTORUPESI-projektet och deras representativa organ för socialarbetaryrket är medlemmar i *INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS* som fungerar som ett globalt organ för socialarbetaryrket. Federationen och dess nationella medlemmar strävar efter social rättvisa, mänskliga rättigheter och inkluderande, hållbar social utveckling genom att främja bästa praxis för socialt arbete och engagemang i internationellt samarbete.

### Utveckling, övervakning och anpassning av mångfaldshantering

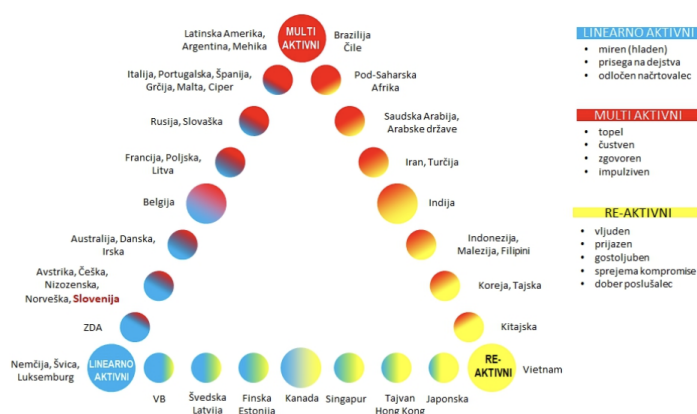
För att utveckla en miljö med högt förankrade normer för jämställdhet och effektiv mångfaldshantering med hänsyn till alla inkluderade, är människornas/medarbetarnas del den som gör de förutbestämda normerna funktionella.



Medan det tidigare kapitlet om mångfaldshantering inkluderade perspektivet på direkt arbete med deltagare/elever och särskilt personer med funktionsnedsättning, fokuserar vi här på mångfaldshantering med konsekvenser för hur man arbetar med denna process - perspektivet på "människor som utvecklar organisationskulturen" och med fokus på yrkesverksamma/anställda, lärare och personalresurser.

Det finns många modeller och definitioner av kulturelement som sådana. För att skapa en effektiv mångfaldskultur och organisationskultur som följer förutsättningarna för jämlikhet och respekt för mångfald fokuserar vi här på den interkulturella kommunikationsmodellen eftersom projektet omfattar olika partnerorganisationer från olika partnerländer och en mängd olika personer som också har sin egen kulturella och samhälleliga bakgrund. En av dessa modeller etablerades av Richard Lewis och har tagit hänsyn till den kulturella differentieringen av kommunikation. Baserat på hans modell klassificeras kulturella normer som (Stare, 2020):

- Linjär-Aktiv med tendens till lugn, fakta och planering (t.ex. Nordeuropa, Nordamerika och närliggande länder)
- Multiaktiv med tendens till känslor, kommunikation och impulsivitet (t.ex. länder i Sydeuropa, Latinamerika, Afrika och Mellanöstern)
- Reaktiv med en tendens till artighet, vänlighet, gästfrihet och kompromissvilja.
- Eller en kombination av båda.



Källa: <https://projekt35.si/category/vodenje-tima/>

Denna förståelse kan främja organisationen av sessioner för att utveckla en (organisatorisk) mångfaldshantering som tillgodoser allas behov. Även förståelsen av nödvändigheterna av vårt fältarbete (vem arbetar vi för och med, i vilka sociala miljöer arbetar vi, vilka standarder är redan implementerade, vad kan göras ytterligare, vad kan förbättras). Vi talar här om *att skapa en jämlikhetsprocess* som omfattar följande (efter Bohman, 2020):

- Utse om möjligt en extern processledare och utvärderare (oberoende översikt, finjustering av organisatoriska värden)
- Formell organisationsdokumentation (rättigheter, etik, samarbete etc.) bör innehålla en långsiktig vision, mätbara mål, tydlig ansvarsfördelning och förväntningar på alla, samtidigt som definitionen av jämställdhet och steg på vägen dit säkert inkluderas)
- Någon form av handlingsplan måste skapas eftersom vi annars inte har något att mäta, även om vi ibland talar om enheter som inte är mätbara (att leva i linje med värderingar, hur kan vi visa upp



detta - se även kapitel 3 om denna fråga) och alltid inkludera människor i skapandet av sådana riktlinjer.

- Policy för öppen tillgång till sådan dokumentation men med hänsyn till insamlade personuppgifter.
- Regelbunden översyn från den interna arbetsgruppen/diversitetsledningsgruppen (fastställande av tidsramar, kritiska punkter och plan för förbättringar).
- Skriva ner en handlingsplan för förbättring.

## RESURSER

- o Gadd T., Cronin S., 2018, *A national Framework for Person-Centered Planning in Services for Persons with a Disability*, ACE Communication Ireland. Hämtat från: <https://www.hse.ie/eng/services/list/4/disability/newdirections/framework-person-centred-planning-services-for-persons-with-a-disability.pdf>
- o Point, S.; Singh, V. (2004). *Europeiska företags strategiska svar på mångfaldsutmaningen: en online-jämförelse*. Researchgate.net. Hämtat från: [https://www.researchgate.net/publication/222192089\\_Strategic\\_Responses\\_by\\_European\\_Companies\\_to\\_the\\_Diversity\\_Challenge\\_an\\_Online\\_Comparison](https://www.researchgate.net/publication/222192089_Strategic_Responses_by_European_Companies_to_the_Diversity_Challenge_an_Online_Comparison)
- o Europeiska kommissionen (Hajjar, L.; Hugonet, C.; IMS-Entreprendre pour la Cité (Frankrike)) (2015). *Mångfald inom små och medelstora företag - bästa praxis och metoder för att gå vidare*. Luxemburg: Europeiska unionens publikationsbyrå, Europeiska unionen, 2015. Hämtad från: <https://www.raznolikost.eu/wp-content/uploads/Diversity-within-SME.pdf>
- o Bohman, J. (2020), *A Tutorial for Equality - Hur man arbetar för jämställdhet och inkludering i spelbranschen*. Ingår i: IKF:s jämställdhetspolicy (intern resurs).
- o Europeisk kvalitet i sociala tjänster (n.d.). *Om EQUASS*. Hämtad från: <https://equass.be/index.php/about-equass>
- o Europeisk kvalitet i sociala tjänster (n.d.). *ANSÖKNINGSFORMULÄR FÖR EQUASS-FÖRSÄKRING*. Hämtad från: <https://equass.be/index.php/certif-system/equass2018docs>
- o Frühmann, P.; Hamilton, N. (redaktörer); Broer, Y.; Morgensen, L.; Frezza, L.; Hamilton, J.; (medförfattare) (2016). *Att skapa starka och motståndskraftiga samhällen / En narrativ och en berättelse-metod för att stärka samarbete, sammanhållning och förändring i samhällen genom icke-formell utbildning*. Storybag, J.H.Meijerstraat 49, 1214 NH Hilversum, Nederländerna.
- o Greif, T. (2009). *Upravljanje raznolikosti v zaposlovanju: smernice za delodajalce in sindikate*. Ljubljana: Društvo Škuc. Hämtad från: <https://www.raznolikost.eu/wp-content/uploads/Raznolikost-v-zaposlovanju.pdf>
- o INTERNATIONELLA FEDERATIONEN FÖR SOCIALA ARBETARE (u.å.). Hämtad från: <https://www.ifsw.org/about-ifsw/>
- o Lewis, R.D. Modell för tvärkulturell kommunikation (Wikipedia, n.d.). Hämtad från: [https://en.wikipedia.org/wiki/Richard\\_D.\\_Lewis](https://en.wikipedia.org/wiki/Richard_D._Lewis)
- o National Disability Practitioners (NDP) (u.å.): Hämtad från: <https://www.ndp.org.au/images/factsheets/346/2016-10-person-centred-approach.pdf>
- o National Society for the Prevention of Cruelty to Children (2014). *Lösningfokuserad praktik Verktyg för arbete med barn och ungdomar*. Hämtad från: <https://learning.nspcc.org.uk/media/1073/solution-focused-practice-toolkit.pdf>
- o NSW:s regering, (u.å.). *Vad är ett personcentrerat förhållningssätt?* Hämtad från: <https://www.health.nsw.gov.au/mentalhealth/psychosocial/principles/Pages/person-centred.aspx#:~:text=En%20person%2Dcentred%20approach%20is,their%20needs%20and%20unique%20circumstances.> [20.12.2021]
- o Ponikvar, J.; Zupančič, B. (2019). *Raziskava dobrih praks upravljanja raznolikosti in spodbujanja enakosti v malih in srednjih podjetjih v Sloveniji*. Hämtad från: <https://www.raznolikost.eu/wp-content/uploads/Dobre-prakse-raznolikost-in-enakost-v-MSP-2019.pdf>
- o Att bana väg (Erasmus+-projekt). *Bedömning och dokumentation av icke-formellt lärande - verktyg och metoder*. Hämtad från: <http://www.ipso.li/projects/paving-the-way>
- o Lösningfokuserad korttidsterapi (Wikipedia, n.d.). Hämtad från: [https://en.wikipedia.org/wiki/Solution-focused\\_brief\\_therapy](https://en.wikipedia.org/wiki/Solution-focused_brief_therapy)
- o Stare, A. (2020). *Mednarodni virtualni (agilni) timi*. Hämtad från: <https://projekt35.si/category/vodenje-tima/>



- Theory of mind (Wikipedia, n.d.). Hämtad från: [https://en.wikipedia.org/wiki/Theory\\_of\\_mind](https://en.wikipedia.org/wiki/Theory_of_mind)