



Consensio – kompetensutveckling i samspel

Mötesstöd för förbättrad tillgänglighet



Innehållsförteckning

Inledning.....	3
Nedsatt kognitiv förmåga	3
Autismspektrumtillstånd	3
Mötessituationen	4
Din egen förberedelse inför mötet	4
Under mötet	5
Efter mötet.....	6
Nedsatt rörelseförmåga	7
Din egen förberedelse inför mötet.....	7
Rum och fysisk tillgänglighet	7
Kallelsen.....	7
Under mötet	7
Efter mötet.....	7
Synnedsättning	8
Din egen förberedelse inför mötet.....	8
Tillgänglighet	8
Kallelsen.....	8
Under mötet	8
Efter mötet.....	8
Hörselnedsättning	9
Din egen förberedelse inför mötet.....	9
Rum och tillgänglighet	9
Kallelsen.....	9
Under mötet	9
Efter mötet.....	9
Läs- och skrivsvårigheter	10
Dina förberedelser inför mötet.....	10
Kallelsen.....	10
Under mötet	10
Efter mötet.....	10
Doftöverkänslighet	11
Generell tillgänglighetskontroll.....	11



Consensio – kompetensutveckling i samspel

Personer med autism eller Aspergers syndrom har också ofta en ojämn begåvningsprofil. Det kan medföra att man är mycket duktig inom ett område, till exempel sitt yrke, men samtidigt har svårt att sköta andra vardagsbestyr så som att tvätta, laga mat och hålla en normal dygnsrytm. För omgivningen kan personen te sig lat och ovillig, men egentligen kanske det handlar om nedsättningar av exekutiva funktioner; förmågan att planera, strukturera, genomföra och avsluta. Din inställning är avgörande för hur dina möten blir:

- Hon är lat – eller – hon kan inte?
- Han kan om han vill – eller – vet han vad som förväntas av honom?
- Hon är ointresserad – eller – hon gör så gott hon kan.
- Han vill bara ha uppmärksamhet – eller – han har strategier för att hantera situationen.
- Hon provocerar – eller – hon har svårt med ljud och är därför irriterad?

Mötessituationen

Nedanstående metod att förbereda, genomföra och följa upp ett möte är särskilt lämplig när du möter personer med kognitiva funktionsnedsättningar, men använd den gärna i alla dina möten, tydlighet är bra för alla.

Din egen förberedelse inför mötet

Antalet ämnen och rum

Begränsa antalet ämnen som du ska avhandla och boka ett lämpligt rum. Tänk på följande:

- Avskalad miljö med milda färger, placera stolarna glest då det för vissa kan upplevas störande att sitta för nära andra.
- Undvik rum där trafikbrus eller ljud från fläktar hörs.
- Undvik skarp belysning.
- Se till att det finns möbeltassar på stolarna eller matta på golvet som dämpar skrapljud.
- Placera en klocka eller en ”timstock” synlig i rummet så att tiden blir överblickbar, klockan ska inte ticka så att det hörs.

Kallelsen

- Skicka skriftlig kallelse om inte kunden har andra önskemål. Skriv gärna i punktform. Ring för att följa upp att kallelsen kommit fram och att det inte finns oklarheter kring mötet.
- Skriv hur personen ska orientera sig från parkering eller hållplats till platsen där du möter upp.
- För personer med autismspektrumtillstånd eller utvecklingsstörning kan det vara extra hjälpsamt om du i kallelsen lägger in en bild på byggnaden där ni ska mötas och på dem som personen ska träffa.
- Skriv vad syftet med mötet är och vilka som ska delta.
- Ange hur lång tid mötet håller på.



Consensio – kompetensutveckling i samspel

- Skriv att personen har möjlighet att ta med en stödperson till mötet och att det är okej att banda samtalet för att komma ihåg vad som sagts.
- Skriv att personen gärna kan skriva ner det hon eller han vill ta upp, och ta med sig det till mötet.
- Lämnat ditt telefonnummer så att personen kan nå dig vid frågor inför mötet, förseningar eller svårigheter att hitta.
- Påminn om mötet via SMS samma dag på morgonen eller dagen innan om mötet är på morgonen.

Under mötet

- Låt personen du möter sitta med ryggen åt eventuella fönster så att inte aktiviteter utanför stör uppmärksamheten.
- Sätt dig själv gärna bredvid istället för mitt emot om du märker att personen har svårt med ögonkontakt, du kan föra anteckningar eller pricka av på en dagordning och visa, så behöver det inte bli så märkligt att sitta bredvid.

Inledande fas

- Berätta hur lång tid som är avsatt för samtalet.
- Berätta kort om syfte och innehåll med mötet. Det kan hända att personen inte har sammanhanget helt klart för sig.
- Skriv upp dagordningen på whiteboardtavla eller papper.
- Ta kommandot. Du håller i samtalet.

Temafas

- Diskutera de ämnen som mötet avser.
- Markera byte av samtalsämne i förväg. "Nu har vi pratat om xxx, det är dags att gå vidare och prata om yyy".
- När du informerar om regler, processer eller annat, använd papper och penna, whiteboard eller annat för att åskådliggöra.
- Tala i korta meningar med tydliga pauser som ger personen utrymme att tänka och reflektera.
- Linda inte in budskap. Sådant som vanligtvis är underförstått kan behöva uttalas. På så sätt minskar du risken för orealistiska förväntningar och besvikelser.
- Stäm av då och då under samtalet för att undvika missförstånd. "Så här uppfattade jag att du menar... Stämmer det?"
- Undvik ordspråk/bildspråk, budskapet kan tolkas bokstavligt.



Consensio – kompetensutveckling i samspel

Avslutande fas

- Ge mötet en tydlig avrundning genom att säga till exempel "Nu är det 15 minuter kvar av vår mötestid. Det är dags att sammanfatta mötet och boka en ny mötestid".
- Sammanfatta kort vad ni har diskuterat och vad ni har kommit fram till.
- Berätta vad som kommer att hända nu (kring ansökningar eller liknande) och hur länge det kommer att ta.
- Om ni ska träffas igen, uppge syftet med det.

Boka tid för nytt möte

- När du bokar nästa tid, ange dag med både veckodag och datum.
- Lämna skriftlig information om tid och plats för mötet.
- Boka om möjligt samma veckodag, samma klockslag och samma rum om ni ska träffas flera gånger.
- Undvik att ändra mötestider med kort varsel. Personen behöver tid att ställa om sig.

Avsluta mötet

- Markera tydligt, med ord och kroppsspråk, att samtalet är slut.
- Fråga om personen vill att du följer med till utgången.

Efter mötet

- Skicka skriftliga minnesanteckningar, gärna i punktform, om vad som beslutats och vem som ansvarar för genomförandet.
- Var det någon tillgänglighetsfråga kring kognitiv tillgänglighet som behöver åtgärdas? Meddela tillgänglighetsansvarig eller närmaste chef vad som behöver åtgärdas och hur.



Consensio – kompetensutveckling i samspel

Nedsatt rörelseförmåga

Din egen förberedelse inför mötet

Rum och fysisk tillgänglighet

- Boka ett rum med tillräckligt med plats för att komma in med rullstol, permobil, rullator eller annat förflyttningshjälpmedel.
- Ta reda på om personen kommer med bil och om det finns behov av parkering nära möteslokalen. Boka utifrån informationen om besöksparkering i närheten av lokalen eller kontrollera var parkering för rörelsehindrad finns.
- Kontrollera den fysiska tillgängligheten från parkeringen eller hållplatsen till det mötesrum ni ska hålla till i. Kontrollera sådant som hissar, ramper, nivåskillnader, dörröppnare och bredd på dörrar.

Kallelsen

- Om personen kommer med bil, informera i kallelsen var parkering finns. Informera också om tillgängligheten från parkeringen till platsen där du möter upp, till exempel om det är en separat entré som är tillgänglig, om det finns dörröppnare och hiss.
- Om personen åker kommunalt, informera i kallelsen om hur tillgängligheten ser ut från hållplatsen till platsen där du möter upp, till exempel om det finns hissar, ramper och dörröppnare.
- Lämna ditt telefonnummer så att personen kan nå dig vid frågor inför mötet, förseningar eller svårigheter att hitta eller ta sig fram.
- Innan mötet, flytta undan en stol vid bordet i mötesrummet så att en plats står färdig för den som kommer med rullstol eller permobil, det ger ett välkomnande intryck.

Under mötet

- Ta inte tag i rullstol/gånghjälpmedel utan att fråga först.
- Sitt ner när du talar med en person som använder rullstol så att ni hamnar i ögonhöjd med varandra.

Efter mötet

- Fråga om personen vill att du följer med tillbaka till utgången eller om du kan hjälpa till på något annat sätt.
- Var det någon fysisk tillgänglighetsfråga som behöver åtgärdas? Meddela tillgänglighetsansvarig eller närmaste chef vad som behöver åtgärdas och hur.



Consensio – kompetensutveckling i samspel

Hörselnedsättning

Mellan att höra bra och att inte höra någonting finns många typer av hörselnedsättning. Redan vid en lätt hörselnedsättning är det svårt att uppfatta tal i bullrig miljö.

Din egen förberedelse inför mötet

Rum och tillgänglighet

- Boka ett mötesrum med så lite bakgrundsljud som möjligt från trafik, fläktar m.m.
- Ta reda på vilka behov personen har och vid behov ordna med:
 - Teckenspråkstolkning. För många med grav hörselnedsättning är teckenspråket förstaspråk. Tillgänglighet för denna grupp innebär att ha tillgång till teckenspråkstolk och att själv få kommunicera på teckenspråk.
 - Tolkning med taktilt teckenspråk för personer som är dövblinda.
 - Skrivtolkning.
 - Fungerande hörslina.

Kallelsen

- Informera i kallelsen hur man orienterar sig från parkering eller hållplats till platsen där du möter upp.
- Informera om vilken teknisk utrustning och/eller tolkhjälp som kommer att finnas på plats.

Under mötet

- Påkalla vid behov uppmärksamhet genom en försiktig klapp på axeln om du vill prata med personen.
- Prata tydligt med ansiktet vänt mot personen om denna följer talet på läppörelser.
- För anteckningar på papper, knattra inte på ett tangentbord, ljudet kan upplevas mycket störande.

Efter mötet

- Var det någon tillgänglighetsfråga kring hörsel som behöver åtgärdas? Meddela tillgänglighetsansvarig eller närmaste chef vad som behöver åtgärdas och hur.



Consensio – kompetensutveckling i samspel

Läs- och skrivsvårigheter

Läs- och skrivsvårigheter kan ha många orsaker, till exempel koncentrationssvårigheter, svagt arbetsminne eller nedsatt begåvning. Ibland beror svårigheterna på dyslexi. Det finns många olika hjälpmedel vid läs- och skrivsvårigheter, till exempel talsyntes för uppläsning av text, taligenkänning som gör att man kan diktera vad datorn ska skriva, rättstavningsprogram och appar för scanning.

Dina förberedelser inför mötet

Kallelsen

- Skicka kallelsen digitalt så att personen vid behov kan ta del av informationen genom uppläsningsprogram, men var samtidigt uppmärksam på om kunden har andra önskemål på hur du skickar kallelsen. Om personen har läs- och skrivsvårigheter på grund av nedsatt begåvning kan det vara hjälpsamt att istället utforma kallelsen enligt tipsen i avsnittet om kognitiva funktionsnedsättningar.
- Informera med bild/karta hur personen ska orientera sig från parkering eller hållplats till platsen där du möter upp.
- Informera om att det är okej att banda samtalet för att komma ihåg vad som sagts.
- Lämna ditt telefonnummer så att personen kan nå dig vid frågor inför mötet, förseningar eller svårigheter att hitta.

Under mötet

- Fyll i blanketter och annat så långt som möjligt åt personen.
- Försäkra dig om att informationen från ert samtal/möte har uppfattats.
- Fråga hur personen vill ha minnesanteckningarna; per post eller digitalt.

Efter mötet

- Skicka minnesanteckningar i önskad form med information om vad ni beslutat.
- Var det någon tillgänglighetsfråga kring läs- och skrivsvårigheter som behöver åtgärdas? Meddela ansvarig för tillgänglighetsfrågor eller närmaste chef vad som behöver åtgärdas och hur.



Consensio – kompetensutveckling i samspel

Doftöverkänslighet

Det är inte luktsinnet som reagerar vid doftöverkänslighet, utan det kemiska sinnet som är skilt från luktsinnet och förmedlat via andra nervbanor. De symtom som uppstår utlöses inte bara vid inandning utan även via ögon, hud och andra organ. Den som är doftöverkänslig reagerar på mycket låga doser, långt under normala tröskelvärden, av de ämnen man inte tål och känsligheten varierar mellan olika personer.

Symtom på doftöverkänslighet kan vara mycket varierande både i styrka (lätta till svårt funktionsnedsättande) och i uttryck. Man kan få astmatiska eller allergiska besvär, dessutom förekommer trötthet, matthet, talsvårigheter, yrsel, darrningar, huvudvärk, ont i öronen, huvudvärk, led- och muskelsmärk, hjärtklappning, svettningar, förändrad synuppfattning, försämrad avståndsbedömning, svårigheter att läsa, förstå och skriva text samt svårigheter att förstå tal.

Exempel på ämnen som kan ge symtom är parfym, kemikalier, blomdoft, mögel, kall luft och cigarettök.

Generell tillgänglighetskontroll

Varje arbetsplats behöver genomföra en kontroll av byggnaden, lokalerna, kommunikation och information utifrån följande frågeställningar:

- Finns nivåskillnader som hindrar personer med nedsatt rörelseförmåga att ta sig fram?
- Finns dörröppnare till dörrarna?
- Finns växter som kan orsaka allergier?
- Finns hörselteknisk utrustning i lokalen?
- Är det tydligt skyltat så att personer med nedsatt syn samt med kognitiv funktionsnedsättning lätt kan hitta?
- Använder ni ett tydligt och enkelt språk?
- Har ni en formgivning som underlättar läsningen?
- Går informationen att få i alternativa format?