



Att arbeta med människor i utmanande situationer

KURSPLAN

SYFTE OCH MÅL

Utbildningens syfte är att ge fördjupad förståelse för de utmaningar som kan uppstå i arbetet med människor och hur dessa kan hanteras genom ett medvetet, respektfullt och professionellt förhållningssätt. Utbildningen fokuserar på att förstå bakomliggande faktorer till beteenden, utveckla ett tryggt bemötande, hantera konflikter och svåra samtal samt stödja människor i förändringsprocesser.

Målet är att deltagaren ska utveckla sin förmåga att möta komplexa situationer med större förståelse, tydlighet och trygghet samt bli mer medveten om sitt professionella ansvar och sina egna reaktioner.

Efter avslutad utbildning förväntas deltagaren ha utvecklat följande kunskaper och färdigheter:

- Förståelse för utmanande situationer och bakomliggande faktorer
- Kunskap om stress, känslor och beteenden
- Förmåga till professionellt bemötande och kommunikation
- Kunskap om motivation, motstånd och förändringsarbete
- Förståelse för krav, gränssättning och maktkamp
- Kunskap om konflikthantering och svåra samtal
- Förståelse för professionellt ansvar och hållbarhet
- Kunskap om riskmedvetenhet och handlande i komplexa situationer

INNEHÅLL

Att förstå utmanande situationer

Kunskap om hur utmanande situationer uppstår och vilka faktorer som kan påverka människors beteenden och reaktioner. Fokus ligger på att skilja mellan observationer och tolkningar, förstå bakomliggande behov och utveckla ett mer nyanserat sätt att analysera situationer innan man agerar.



När stress och känslor tar över

Förståelse för hur stress, känslomässig belastning och upplevda krav påverkar människors förmåga att tänka, kommunicera och hantera olika situationer. Deltagaren får kunskap om tidiga signaler på ökad belastning och hur bemötandet kan anpassas för att minska risken för eskalering.

Att bemöta när situationen blir svår

Kunskap om professionellt bemötande i situationer där människor reagerar starkt, avvisar kontakt eller har svårt att samarbeta. Fokus ligger på kommunikation, tydlighet, respekt och hur det egna förhållningssättet kan påverka mötets utveckling.

När motstånd och avvisande blir en del av arbetet

Förståelse för motivation, ambivalens och de faktorer som kan göra det svårt för en person att ta emot stöd eller genomföra förändringar. Deltagaren får verktyg för att möta motstånd utan att skapa ytterligare press och för att stödja personens egen delaktighet och motivation.

Krav, gränser och maktkamp

Kunskap om hur krav och gränser kan kommuniceras på ett tydligt och respektfullt sätt utan att skapa onödiga maktkamper. Utbildningen behandlar självbestämmande, professionellt ansvar och hur man kan stå kvar vid nödvändiga gränser samtidigt som personens integritet och delaktighet värnas.

Konflikter och svåra samtal

Förståelse för hur konflikter uppstår, utvecklas och kan förebyggas genom ett medvetet bemötande. Deltagaren får kunskap om konfliktodynamik, aktivt lyssnande, svåra besked och hur man kan hantera kritik och känslomässigt laddade samtal på ett professionellt sätt.

Att stödja förändring som håller

Kunskap om hur förändringsarbete kan stödjas genom realistiska mål, genomförbara steg och anpassat stöd. Fokus ligger på att förstå hinder för förändring, följa upp framsteg, hantera bakslag och stärka personens eget ansvar och möjlighet att påverka sin situation.



Att hålla som professionell

Förståelse för hur arbete med människor kan påverka den egna känslomässiga och professionella hållbarheten. Deltagaren får kunskap om överansvar, personliga gränser, återhämtning och betydelsen av kollegialt stöd, handledning och organisatoriska förutsättningar.

När situationen kräver mer än bemötande

Kunskap om hur man kan uppmärksamma signaler på oro, utsatthet och situationer som kräver ytterligare åtgärder. Fokus ligger på att agera inom ramen för den egna yrkesrollen, hantera information ansvarsfullt och följa verksamhetens rutiner när andra behöver involveras.

Från kunskap till professionellt handlande

Praktisk tillämpning av utbildningens olika kunskapsområden genom fallbeskrivningar, reflektionsövningar och handlingsmodeller. Deltagaren får möjlighet att utveckla sitt professionella resonemang och sin förmåga att välja lämpliga nästa steg i komplexa situationer.

FÖRKUNSKAPSKRAV

Inga särskilda förkunskaper krävs. Utbildningen riktar sig både till personer som arbetar inom människonära yrken och till dem som vill utveckla sina kunskaper inom professionellt bemötande och stödjande arbete.

Goda kunskaper i svenska språket krävs för att kunna tillgodogöra sig utbildningens innehåll. Tillgång till dator eller motsvarande enhet, internetuppkoppling och grundläggande digitala kunskaper krävs.

ANTAGNING OCH TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

För att genomföra utbildningen behöver du ha ett personligt konto på allectio.se, vilket du enkelt skapar genom att registrera dig.

Efter genomfört köp får du direkt tillgång till utbildningen via lärplattformen Allectio.

Studierna genomförs helt på distans och allt studiematerial ingår. Ingen ytterligare kurslitteratur behöver köpas.

Utbildningen bygger på självstudier utan individuell lärarhandledning.



UTBILDNINGENS UPPLÄGG

Utbildningen genomförs helt på distans och individuellt, vilket innebär att du själv bestämmer när och i vilken takt du vill studera.

Utbildningen omfattar tio moduler och består av kunskapstexter, videolektioner, kompendier, visuella modeller, praktiska fallbeskrivningar, reflektionsövningar och nedladdningsbara arbetsmaterial. Reflektionsövningar och praktiska arbetsuppgifter genomförs för den egna kunskapsutvecklingen och behöver inte lämnas in.

För att slutföra utbildningen ska samtliga delar genomföras och markeras som klara i lärplattformen. Efter avslutad utbildning erhåller deltagaren ett utbildningsbevis i form av ett diplom. Utbildningen är en fristående kompetensutveckling och motsvarar inte en universitets- eller högskoleutbildning. Den ger inte behörighet eller certifiering inom någon specifik behandlingsmetod.