

# Identifiering av generella kompetenser med hjälp av EU:s nyckelkompetenser



ISBN: 978-91-7559-133-9

Omslagsfoto: Scandinav

Foto inlaga: Scandinav, sid 17 Nixon Johansen Cáceres/Johnér

Grafisk produktion: Typisk Form designbyrå

Stockholm, december 2014

# Innehåll

<b>4</b>	<b>Inledning</b>
4	Om materialet
4	EU:s nyckelkompetenser definierar grundläggande färdigheter
5	Nyckelkompetenserna som analysram
6	Om exemplen
<b>7</b>	<b>Bussförare</b>
<b>10</b>	<b>Butiksbiträde</b>
<b>13</b>	<b>Kafébiträde</b>
<b>17</b>	<b>Orderplockare/Lagerarbetare</b>
<b>23</b>	<b>Snickare</b>
<b>27</b>	<b>Vårdbiträde</b>
<b>31</b>	<b>Bilaga: Kortfattad beskrivning av EU:s åtta nyckelkompetenser</b>

# Inledning

EU:s åtta nyckelkompetenser anger de kompetenser medborgare behöver för personlig utveckling, aktivt medborgarskap, social integration och sysselsättning. Nyckelkompetenserna är nödvändiga i ett kunskapssamhälle och är tänkta att fungera som ett referensverktyg för EU-länderna och deras respektive utbildningspolitik. Nyckelkompetenserna riktar sig huvudsakligen till beslutsfattare, utbildningsanordnare, arbetsgivare och inlärarna själva.

I detta material presenteras hur nyckelkompetenserna kan användas vid identifiering av generella kompetenser. Nyckelkompetenserna används här som en referens för att identifiera generella och överförbara kompetenser. Materialet riktar sig främst till den som arbetar med studie- och yrkesvägledning inom vuxenutbildningen.

## Om materialet

I materialet presenteras *några exempel på hur icke-formellt lärande*, framför allt från arbetslivet, kan synliggöras. Syftet med tillvägagångssättet, som bygger på självskattning, är att lyfta fram och uttrycka en persons kompetens så att generella kompetenser beskrivs med hjälp av EU:s nyckelkompetenser. Resultatet kan utgöra ett underlag för att föra samtal om kompetenser och färdigheter som individen saknar papper på i den fortsatta planeringen och formuleringen av framtida mål.

Att arbeta utifrån EU:s nyckelkompetenser på detta vis ska ses som *ett möjligt* sätt att fånga en persons kompetenser, kanske framför allt i sådana fall där formell dokumentation saknas. Det kan vara lämpligt att använda sig av i vissa fall, men behöver inte passa alla och ska inte ses som ett krav.

## EU:s nyckelkompetenser definierar grundläggande färdigheter

EU kom år 2000 fram till att ett europeiskt ramverk bör definiera de nya grundläggande färdigheterna som erhålls genom det livslånga lärandet. 2006 lade EU fram en rekommendation för medlemsstaterna att arbeta med nyckelkompetenserna som en del av strategierna för livslångt lärande. Nyckelkompetenserna kopplas till en så kallad referensram som ska fungera som referensverktyg för medlemsstaterna i arbetet med utveckling av utbildningssystem och annan gemenskapspolitik, som sysselsättnings-, ungdoms- och socialpolitik m.m.<sup>1</sup>

I referensramen beskrivs de nyckelkompetenser som medborgarna behöver för att kunna uppfylla sin personliga potential, integreras i samhället och på arbetsmarknaden, ta aktiv del i samhällslivet och lyckas på arbetsmarknaden i ett kunskapsbaserat samhälle<sup>2</sup>. Många av dessa kunskaper och färdigheter överlappar och kompletterar

---

1 Europaparlamentets och Rådets Rekommendation, 18 december 2006, om nyckelkompetenser för livslångt lärande (2006/962/EG)

2 Nyckelkompetenser för livslångt lärande, en europeisk referensram, Europeiska gemenskaperna, 2007, s.1

varandra, och aspekter som är väsentliga på ett område stöder kompetensen på ett annat<sup>3</sup>.

I bilaga 1 finns en översiktlig beskrivning av var och en av de åtta nyckelkompetenserna. Kompetens definieras som en kombination av kunskaper, färdigheter och attityder som är anpassade till det aktuella området<sup>4</sup>.



## Nyckelkompetenserna som analysram

Materialet syftar till att illustrera hur EU:s nyckelkompetenser kan användas som en ”analysram” för att beskriva en persons generella kompetenser. Fokus ligger således på generella kompetenser och inte på att beskriva en persons fullständiga kompetens och det görs ingen gradering av kompetenserna. Istället är tillvägagångssättet beskrivande till sin karaktär och bygger på uppgiftslämnarens egen beskrivning av vad han eller hon har arbetat med utifrån självskattning. Sådant som gäller bedömning av utländskt utbildning och jämförelse mellan gamla och nya utbildningar har därför avsiktligt lämnats utanför detta material, men kan komma att bli aktuellt vid ett senare tillfälle. Resultatet av kartläggningen av generella kompetenser kan stärka och bekräfta den enskilde genom att sätta ord på och synliggöra den egna kompetensen och samtidigt utgöra ett underlag för en fortsatt valideringsprocess.

Kartläggningen kan komma in i olika skeden av en längre process och utifrån olika förutsättningar. Till exempel kan det vara så att individen har ett tydligt formulerat

<sup>3</sup> Nyckelkompetenser för livslångt lärande, en europeisk referensram, Europeiska gemenskaperna, 2007, s. 3

<sup>4</sup> Ibid, s.3



mål och har träffat en studie- och yrkesvägledare vid tidigare tillfällen när en sådan här kartläggning inleds. Det kan även vara så att kartläggningen genomförs vid det första mötet, och den kan då fungera som ett sätt att stärka individen i sin egen kompetens och visa på flera olika handlingsalternativ utifrån identifierade generella kompetenser. Som ovan nämnts kan kartläggning kopplas till den översiktliga kompetenskartläggningen och det kan bli aktuellt att den följs av en fördjupad kompetenskartläggning i en längre valideringsprocess. Det kan också vara så att en kartläggning av generella kompetenser är en engångsinsats som avslutas i och med att kartläggningen av generella kompetenser är genomförd.

Det finns med andra ord flera tänkbara scenarier vilket är bra att ha i åtanke vid läsningen, då det i materialet inte ges någon beskrivning av vad som föregått respektive kompetenskartläggning. Istället ges en kort beskrivning av varje persons tidigare kunskaper och erfarenheter samt syftet med kompetenskartläggningen.

## Om exemplen

Exemplen bygger på autentiska samtal med personer, men namn och delar av beskrivningarna har ändrats och bearbetats. Inledningsvis har vissa grunduppgifter beskrivits för varje person i syfte att ge läsaren relevant information om det aktuella fallet. Kartläggningen kan till exempel göras i samtals- eller intervjuform av en studie- och yrkesvägledare. I sammanställningen dokumenteras den personliga berättelsen så som den som genomför kartläggningen uppfattar den och som den framkommer vid kartläggningstillfället. Någon värdering eller verifikation av kompetenserna ingår inte. Vägledaren i exemplen tolkar det som framkommer och formulerar det i skriftlig form. Exemplen är skrivna så att de ska framstå som realistiska vad gäller stilistisk nivå och ton.

### Exemplen kan variera i djup och bredd

Detaljnivån och omfattningen på beskrivningarna kan variera. Det är flera faktorer som spelar in, t.ex. personens sätt att uttrycka sin kompetens, detaljnivån i berättelsen, studie- och yrkesvägledarens kännedom om aktuellt yrkesområde och processen från anteckningar till löpande text. Det är därför naturligt att kartläggningarna kan variera i djup och bredd och ändå uppnå syftet att synliggöra och beskriva generella kompetenser.

De aktuella kompetenserna som personen uppvisar redovisas i exemplen summerade under respektive rubrik för de åtta nyckelkompetenserna.

# Bussförare

## Exempel på inledande grunduppgifter

I detta exempel möter du *Farah Hassan, 27 år*, som har arbetat som bussförare och bussassistent i sitt hemland Somalia. Han kom till Sverige i oktober år 2010.

*Syftet* är att identifiera och kartlägga hans generella och överförbara kompetenser som bussförare. Resultatet av kartläggningen bedöms kunna ge värdefull information för planeringen av en fortsatt yrkeskarriär som bussförare i Sverige.

*Kartläggningen* avser främst arbetslivserfarenhet som bussförare. Han har arbetat som bussförare och assistent på buss i Madina, Somalia, under åren 2004–2005. Som assistent var han dagsanställd, medan han som bussförare både ägde och körde bussen på egen hand. Sammanlagt har han arbetet ungefär ett och ett halvt år som bussförare i Somalia. Han har 12 års utbildning motsvarande nioårig grundskola och tre år på gymnasienivå från Somalia. I Sverige är han klar med sfi och svenska som andraspråk från kommunal vuxenutbildning på grundläggande nivå.

### *Beskrivning av aktuell arbetsplats och arbetsuppgifter*

Bussförare, körde minibuss med ca 16 passagerare. Stadskörning med 1,5 mil som körsträcka mellan start och ändhållplats. Bussarna utgick från en gemensam bussplats på vardera start- och ändhållplatsen. Minibussen bemannades av två personer, en som körde och en som tog betalt samt ropade ut vart bussen skulle åka. Började som assistent åt en bussförare. Arbetsider: inledande arbetspass mellan kl. 05.00–12.00. Därefter paus och avslutande arbetspass kl. 14.00–18.00. Fredagar var det kortare arbetsdag, alla andra dagar var det full arbetsdag.

För minibussen krävdes bilkörkort.



*I detta exempel är det studie- och yrkesvägledaren som skulle kunna ha genomfört samtal/intervju och skrivit sammanställningen. Uppgifter om vem som utfört den översiktliga kompetenskartläggningen bör anges i dokumentet om man använder denna typ av sammanställning.*

## Kartläggning av nyckelkompetenser

*Sammanställningen redovisar en persons kompetens så som den har framkommit vid kartläggningen. EU:s åtta nyckelkompetensområden har använts som referensverktyg och redovisningen följer EU:s rubriksättning.*

Namn: Farah Hassan, 8606xx     Arbete som: Bussförare/Assistent i Somalia

## Kommunikation på modersmålet

Informera och kommunicera med passagerare i olika situationer inför och under bussturerna. Som assistent påannonserade han bussens destination genom upprepade utrop. I assistentens arbete ingick också att organisera var avstigningarna skulle göras och kommunicera detta med bussföraren.

## Matematiskt kunnande och grundläggande vetenskaplig och teknisk kompetens

Har läst matematik på gymnasial nivå i Somalia. Gjorde ekonomiska beräkningar dagligen. Inför varje körning gjordes en överslagsberäkning så att resan blev ekonomisk genomförbar. Aktuell tankning/driftskostnader och ersättning till assistenten samt biljettintäkter fördes in i bok. Lön till assistenten betalades ut dagligen.

Arbetet som bussförare/assistent krävde också kompetens för service och underhåll på bilen. Främst tankning, att fylla på kylare och olja, byta däck och laga punktering samt städning av bussen.

## Digital kompetens

Använde telefon och Internet. Stor förtroenhet med digital utrustning i minibussen och hur den skulle användas för att optimera körningen.

## Lära att lära

Farah har lärt sig både assistents arbete och grunden i bussföraryrket av en erfaren bussförare. Utbildningen har skett i bussmiljö. Han hade lätt för att lyssna, förstå och ta till sig muntliga instruktioner när det gäller framförandet av minibussen. Tillämpade sedan dessa helt självständigt. Har också själv lärt upp den assistent som sedan arbetade på hans egen buss.

## Social och medborgerlig kompetens

Har stor människokännedom och är van att arbeta i storstadssammanhang. Beskriver de sociala nätverk han har arbetat i och hur han agerade i dessa för passagerarnas bästa. Har lärt sig att visa kunder respekt och förstå/tolka sociala koder.

Van att arbeta med stor flexibilitet, är ansvarsfull och kan arbeta under stress.

Van att ta mycket stort ansvar för passagerarna. Hade hela tiden ett säkerhetstänkande och använde eget omdöme för trafiksäkerhet under körning. Som assistent



hade han också ansvar för att förhindra rån och överfall på bussen.

### Initiativförmåga och företaganda

Ägde själv en minibuss under ca ett år och hade en assistent anställd. Bedrev affärs-  
mässig verksamhet som egen företagare. Flera bussägare tillsammans hjälptes åt att  
betala för att få vissa vägar körbara (förstört av väder och krig). Tillämpade aktivt  
problemlösning och har förmåga att anpassa sig till nya situationer. Lade upp respla-  
ner för bussturerna och agerade som chef för assistenten. Stor vana att orientera sig på  
geografiska platser.

## Kort information om vad kartläggningen har lett fram till

Resultatet av kartläggningen ger en dokumentation av Farahs kompetenser. Han  
har också själv satt sig in i hur bussföraryrket ser ut i Sverige och har visat ett tydligt  
intresse för att arbeta som bussförare i Sverige. Han berättar för vägledaren att han ser  
möjligheter att flytta till en större stad där behovet av bussförare kan finnas. Resone-  
rar också kring olika storlekar på bussar här i Sverige i jämförelse med den minibuss  
som han körde tidigare.

Vägledaren kan från sin sida bekräfta i samtalet att kartläggningen synliggör/  
matchar flera av de grundläggande kvalifikationer som bussföraryrket i Sverige kräver.  
Exempelvis *planeringskunnig, ansvarstagande, säkerhetsmedveten och serviceinriktad*.  
Farah uppmanas att skicka med denna kartläggning till sin kommande ansökan till  
bussförarutbildning. Han är klar med svenskt bilkörkort och körde upp som privatist.

I samtalet informerar också vägledaren om yrken där Farahs kompetens kan vara  
gångbar. Yrken inom buddilstrafik och säkerhetsarbete med t.ex. värdetransporter är  
två områden som han uppmanas undersöka närmare. Vidare yrken inom lager- och  
logistik samt truck- och maskinförare och vissa serviceyrken kan diskuteras.



## Butiksbiträde

### Exempel på inledande grunduppgifter

I detta exempel möter du *Hanna Olsson, 31 år*, som har arbetat i en mindre blomsterbutik under ca två år. *Syftet* med kartläggningen är att hon vill ha hjälp med att komma vidare i sitt yrkesliv. Den genomförda gymnasieutbildning upplevs som ett felval. Hon har aktivt sökt nytt arbete, men ännu inte fått något. Hanna har en del funderingar kring sitt CV. Hon kan även tänka sig att komplettera sin gymnasieutbildning, om det behövs.

*Kartläggningen* avser anställning som butiksbiträde. Hon har haft en tidsbegränsad anställning på heltid under en tvåårsperiod under åren 2009–2010. Hennes tidigare utbildning är nioårig grundskola och hon har slutfört treårigt gymnasium, Hotell- och restaurangprogrammet, inriktning servering.

### *En kort beskrivning av aktuell arbetsplats och arbetsuppgifter*

Mindre blomsterbutik med blandade kunder i alla åldrar. Ger personlig service, säljer såväl snittblommor som krukväxter och tillbehör. Dagskassa ca 10 000 kronor dagligen. Två anställda samt ägaren själv arbetar i butiken. Butikens öppettider kl. 10.00–18.00 samt lördagar kl. 10.00–14.00. Arbetstiden är 40 timmar i veckan. Schema där vissa dagar är lediga. Kvällsarbete kan bli aktuellt i samband med större beställningar av begravningsblommor.

I detta exempel är det studie- och yrkesvägledaren som skulle kunna ha genomfört samtal/intervju och skrivit sammanställningen. Uppgifter om vem som utfört den övergripande kompetenskartläggningen bör anges i dokumentet om man använder denna typ av sammanställning.

### Kartläggning av nyckelkompetenser

Sammanställningen redovisar en persons kompetens så som den har framkommit vid kartläggningen. EU:s åtta nyckelkompetensområden har använts som referensverktyg och redovisningen följer EU:s rubriksättning.

Namn: Hanna Olsson, 8401xx

Anställning: Butiksbiträde

### Kommunikation på modersmålet

Säljer och expedierar över disk, tar emot beställningar via telefon och fax. Pratar med kunderna, ger också råd, tips och tar emot samt utför beställningar. Blommograferar. Beskriver på lämpligt sätt ”blomsterspråk”/ fackkunskaper så att kunden kan förstå. Visning i egna böcker med foton på blommor.

### Kommunikation på främmande språk

Engelska används mer sällan. Ger exempel på en sittning med en engelsk kund i samband med kundens bröllop. Växtnamn på latin används vid beställningar av blommor.

### Matematiskt kunnande och grundläggande vetenskaplig och teknisk kompetens

Kan utföra förekommande arbetsmoment i kassa/butik. Använder huvudräkning för att räkna ut priset på buketter och uppsättningar. Summerar köpet och slår in i kassan. Räknar ut försäljningspriset på blommorna. Använder då multiplikation.

Använder knivar, saxar, limpistol, tänger, sekator och dylika redskap. Kylar töms och rengörs regelbundet. Håller butiken i fint skick. Städar, tar fram nytt, fyller på, står i kassan och tar betalt. Binder blommor samt gör färdiga buketter till försäljning.

### Digital kompetens

Använder kassa, dator, miniräknare, fax och telefon. Blommogram via datorn, använder då internet med inloggningsuppgifter. Ett speciellt program används (Euroflorist). Butiken har en egen hemsida.

### Lära att lära

Hannas motto är att alltid vara öppen för vad saker och ting kan leda till. Vill lära sig nytt, hålla sig uppdaterad och är intresserad av nyheter. Lär bäst genom att få se på, sedan bearbeta i tankarna, prova själv utan tidspress. Utför sedan det nya.

## Social och medborgerlig kompetens

Lyssnar in kunden. Får kunden att framföra sina önskemål och ger först därefter egna förslag. Kunderna ska bli sedda redan när de kommer in i butiken, ögonkontakt är viktig. En utmaning i att bemöta ”besvärliga kunder”, vill att även dessa kunder ska känna sig nöjda. Respekt för kunderna. Bemöta alla lika, inte göra skillnad. Kundnöjdheten är viktig, att kunden känner sig lyssnad på, förstadd och får det kunden vill ha.

## Initiativförmåga och företaganda.

Kan alla dagliga rutiner. Är väl förtrogen med arbetsplatsens rutiner, t ex arbetsmoment, säkerhetsregler, tidrapportering och raster. Van vid både ensamarbete och att arbeta i arbetslag. De delar upp arbetet i butiken/beställningar mellan sig i arbetslaget. Organiserar arbetsuppgifterna varje dag, planerar tidsåtgång. Inför högtider och säsonger är det chefen som planerar vem som ska göra vad. Öppnar ofta butiken själv och kan vara den enda anställda i butiken fram till kl. 11.00. Öppnar och sköter kassan.

Förmågan att lösa problem tillämpas hela tiden, t.ex. när några blommor tar slut, skicka med bud, lösa oväntade situationer. Van att ”ha många järn i elden”. Van att prioritera mellan olika arbetsuppgifter som behöver göras, kunden sätts alltid först. I viss mån är arbetet periodvis stressigt.

Jobbet är kreativt och skapande. Tar också egna initiativ till exponering av blommor och erbjudanden. Får jobba från idé till genomförande. Tycker om att utveckla och förverkliga. Tänker alltid på lönsamhet för arbetsgivaren. Tänker på lönsamhet så att hon bidrar till verksamheten, känner ansvar som om hon själv hade ägt företaget. Tänker ekonomiskt, t ex. att sätta ned priset på en blomma istället för att den ska kastas inom kort tid.

Blomsterbil kommer med utbudet från grossisten. Väljer ut inköp från denna bil eller så kan förbeställning göras som levereras med blomsterbilen.

Miljötänkande. Vid inköp av blommor handlar hon i huvudsak rättvisemärkt, närodlat och alltid utifrån god ekonomisk planering.

## Kort information om vad kartläggningen har lett fram till

Hanna gör reflektioner om att kunna använda kartläggningen som underlag för sitt CV. Hon har inte tidigare tänkt på att skriftligt ange sådant som har att göra med beställningar, att beställa bud, arbete vid kassa m.m. och att det kan ha ett värde i sig. Hon kommer att skriva om sitt CV och ta med detta. Hanna känner sig stärkt i att förstå och kunna beskriva sina yrkeserfarenheter på ett nytt sätt.

Hon fundera också på att utbilda sig till apotekstekniker. Efter att ha läst om vad yrket innebär ser Hanna många likheter med sitt arbete i blomsterbutiken. Liknande situation kan uppstå på apotek med att förklara fackspråk på ett kundanpassat sätt, arbete i kassa, många saker samtidigt, bemötande, kunden i centrum. Det finns samma tänk kring lönsamhet, samtidigt som det gäller att hålla fräscht i lokalen, hålla ordning och packa upp på hyllor. Hon tror att hon kan behöva använda engelska mer på ett apotek än i blomsterbutik.

## Kafébiträde

### Exempel på inledande grunduppgifter

I detta exempel möter du *Sassar Olsson, 23 år*, som har haft säsongsanställningar som kafébiträde. *Syftet* med kartläggningen är att han i första hand vill hitta ett mer stadigvarande arbete. Han kan också tänka sig att komplettera sin gymnasieutbildning om det behövs. Han känner sig osäker på vad han kan.

*Kartläggningen* avser anställning som kafébiträde. Han har haft säsongsanställningar på heltid, tre månader under år 2010, fyra plus fyra månader under åren 2011 och 2012 samt fem månader under år 2013. Sammanlagt handlar det ca ett och ett halvt års anställning. Han har gått nioårig grundskola och påbörjade samhällsvetarprogrammet, men avbröt efter två år. På fritiden är han fotbollstränare för ett pojklag.





### *En kort beskrivning av aktuell arbetsplats och arbetsuppgifter*

Ett parkcafé med försäljning av mat, våfflor, smörgåsar, konditorivaror och drycker över disk. Öppet dagligen kl. 10.00–17.30. På caféet arbetar fyra anställda samt en arbetsledare. Vanlig bemanning: 1 i disken, 2 i köket och 1 i kassan. Vid hög arbetsbelastning kallas extrapersonal in. Personalschemat är rullande med oregelbundna arbetsider. I caféets egna kök tillagas enklare maträtter och bakverk. Dagskassan är ca 5 000 kronor per dag. Under sommarsäsongen kommer ungefär 75 betalande gäster per dag. De flesta besöken kommer under lunchtid. ”Genomsnittskunderna” är pensionärer. På helgdagar kan det komma upp till 200 gäster.

Sassar arbetade första säsongen i disken, andra i köket och under tredje och fjärde främst i kassa/kontor.

*I detta exempel är det studie- och yrkesvägledaren som skulle kunna ha genomfört samtall/intervju och skrivit sammanställningen. Uppgifter om vem som utfört den övergripande kompetenskartläggningen bör anges i dokumentet om man använder denna typ av sammanställning.*

## Kartläggning av nyckelkompetenser

Sammanställningen redovisar en persons kompetens så som den har framkommit vid kartläggningen. EU:s åtta nyckelkompetensområden har använts som referensverktyg och redovisningen följer EU:s rubriksättning.

Namn: Sassar Olsson, 9011xx

Säsongsanställning; Kafébiträde

### Kommunikation på modersmålet

Tar emot beställningar, expedierar och samtalar med kunderna vid försäljning över disk. Lämnar beställningarna vidare till köket. Svarar på frågor om mat och bakverk, t.ex. namn och ingredienser. Beställer dagligvaror hos leverantörer. Kommunikerar med interna kontakter inom företaget i samband med fakturahantering.

### Kommunikation på främmande språk

Använder engelska och tyska i mötet med utländska kunder. Han har en mycket positiv inställning till att använda främmande språk för att ta emot beställningar och att uppträda artigt och socialt. Engelskan är det främmande språk som han har bredast kunskaper i.

### Matematiskt kunnande och grundläggande vetenskaplig och teknisk kompetens

Kan utföra förekommande arbetsmoment i kassa, kök och disk.

Huvudräkning vid kassarbetet. Summerar köpet och slår in i kassan. Vid stängningsdags räknas och redovisas dagskassan. Summan skrivs in i en bok.

Använder den utrustning som finns i kaféets kök. Den maskinella utrustningen är av hushållsmodell; väffeljärn, mikrovågsugn, varmluftsugn, elvisp, m.fl. Spisen är mera avancerad. I köket tillagas mat, främst pajer med olika fyllningar, och enklare bakverk. I övrigt tillagas såser, sallader, smörgåsar och våfflor. All livsmedelshantering utförs på ett hygieniskt korrekt sätt.

I köket utför Sassar egenkontroller enligt Hälsovårdsmyndighetens regler. Varje fredag mäts och antecknas frystemperaturerna. Värdena skrivs in i en pärm och

eventuella avikelser rapporteras där tillsammans med åtgärd. Varorna i kylar/frysar går igenom dagligen. Datummärkningen kontrolleras och är hållbarheten utgången kastas varan. Alla sopor källsorteras.

Den som bemannar disken hämtar in smutsig disk från serveringslokalerna till köket. Diskning görs sedan i diskmaskin, duschkran samt diskhuv under högtryck. Ren disk ställs på respektive förvaringsplats.

### Digital kompetens

Gör telefonbeställningar av dagligvaror och handlägger fakturamottgning. I snitt görs beställningar för 10 000 kronor i månaden, hos 4-5 olika leverantörer. Utför fakturakontroller mot leveranskvitto och attesterar sedan i det interna datorsystemet. Har god datorvana i Microsoft Word.

### Lära att lära

Har under de olika sommarsäsongerna blivit upplärd på arbetsplatsen. Har sedan fått utföra arbetsuppgifterna självständigt. Lär sig av både framgång och misstag. Använder sunt förnuft, provar, lär och tillämpar. Försöker ha kontroll över det som går att planera. Lyssnar, lär och rättar till om något blir fel.

### Social och medborgerlig kompetens

Läser av kunder, anpassar sig efter situationen. Olika slags kunder har olika förhållningssätt och han anpassar sitt bemötande och sin kommunikation så att kunderna ska bli nöjda.

Är väl insatt i hur det interna samarbetet måste fungera mellan kassa, kök och disk för att kunden ska få bästa bemötande och service.

### Initiativförmåga och företaganda

Vet vad som behöver göras: kan säsongens alla dagliga rutiner, flöden och om det blir problem vet han hur det ska lösas. Är väl förtrogen med arbetsplatsens rutiner, t ex arbetsmoment, säkerhetsregler, tidrapportering och raster. Är noggrann vid utförandet av maträtter och bakverk så att god kvalitet upprätthålls. Är van att hantera köbildning och den stress som kan uppstå under lunchtid när många kunder väntar. Kan arbeta både självständigt och i arbetslag

Samarbetar mycket bra inom arbetsteamet. Den senaste sommarsäsongen har han också fått vikariera vid arbetsledarens frånvaro. Han har då fördelat det dagliga arbetet och varit den som har fått svara på personalens frågor. Om det har uppstått problem, t ex om något tar slut tidigare än beräknat, har han agerat för bästa lösning. Det kan röra sig om att skicka iväg någon i personalen för att göra kompletterande inköp eller att han erbjuder kunden en ersättningsrätt. Uttrycker att det är viktigt att erbjuda ett alternativ som kunden kan bli nöjd med. Arbetar med inställningen att det generellt sett är viktigt att behålla lugnet i krissituationer, det mesta går att lösa.

Tre uttryck som beskriver hans inställning/attityd till sitt arbete är noggrann, serviceinriktad och problemlösande.

### Kort information om vad kartläggningen har lett fram till

Sassar sökte arbete via ett bemanningsföretag i Norge. Han erbjöds kontrakt på uthyrning inom lager och kök. Samtalade med studie- och yrkesvägledare vid vuxen-

utbildningen om validering och kompletteringar. En möjlighet som diskuterades var en fördjupad kompetenskartläggning mot gymnasiekurserna Service och bemötande 1 och 2, motsvarande 200 poäng. Då skulle en yrkeslärare eller specialist kunna titta närmare på hans kompetens inom detta ämnesområde och göra en bedömning om prövning i kurserna kan rekommenderas för att Sassar skulle kunna få betyg. Prövningarna skulle kunna genomföras på den skolenhet där lärarkompetens för kunskapsområdet finns.



## Orderplockare/Lagerarbetare

### Exempel på inledande grunduppgifter

I detta exempel möter du *Niklas Järvi*, 22 år och *Måns Persson*, 30 år som båda har arbetat på lager. Niklas har arbetat som orderplockare under sju månader på ett företag som säljer hälsokost, vilket var en vikariatsanställning. Måns har arbetet som lagerarbetare på ett lager i en större möbelkedja under ca 2 år. Niklas gick samhällsvetenskapligt program på gymnasiet. Måns har gått ut grundskolan och läste en termin på Barn- och fritidsprogrammet, men avbröt.

Båda två är arbetssökande och deltar i detta exempel i en *orienteringskurs* där det finns en aktivitet som syftar till att synliggöra arbetslivserfarenhet som inte är beskriven eller formellt dokumenterad. *Aktiviteten har som mål* att kartlägga personens kunskap och kompetens. Här provas kartläggning med EU:s nyckelkompetenser som referensverktyg. Genom kartläggningen och efterföljande samtal med studie- och yrkesvägledare vill man ge varje deltagare en återkoppling på deras arbetslivserfarenhet. Både studie- och yrkesvägledare och ämneslärare är engagerade.

### En kort beskrivning av aktuell arbetsplats och arbetsuppgifter för Niklas

Företaget säljer kosttillskott till butiker och via Internet. På lagret arbetar sju medarbetare. Aktuella arbetsuppgifter är främst orderplockning och packning. Tar också hand om inleveranser och hanterar returerna samt reklamationer. I arbetet med reklamationer ingår viss telefonkontakt med kunder. Drygt 200 hälsokostartiklar finns på lagret. Produkterna är uppdelade i ett torrlager och ett färskvarulager. Arbetstid måndag till fredag, kl. 08.00–17.00. Det är vanligt med övertidsarbete.

En kort beskrivning av aktuell arbetsplats och arbetsuppgifter för Måns Möbelaaffär med tillhörande lager. Får leveranser från möbelkedjans centrallager och från andra leverantörer. Utlämningsdisk där kunder själv hämtar sina möbler finns i anslutning till lagret. Hjälper med lastning erbjuds alltid liksom möjlighet till hemleverans. De flesta möbler säljs monterade. Vid utlämningen finns också en service med försäljning av vissa tillbehör, exempelvis möbeltassar, möbelpolish.

På lagret arbetar tre heltidsanställda. Arbetstid måndag till fredag, kl. 9–18. Alla på lagret tjänstgör också en lördag i månaden i butiken som säljare. Gemensamma försäljningsmål som gäller för all personal fastställs varje vecka och dag.

Två dagar i veckan kommer fasta leveranser från centrallagret. Andra externa leveranser kan komma när som helst under veckan. Ett tiotal order plockas varje dag. Ett par gånger i veckan plockas det dubbla. Hemleverans av möbler görs dagligen. Alla artiklar på lagret har specifika artikelnummer och finns inlagda i ett datorprogram. Returer och reklamationer hanteras av lagerpersonalen. Uppföljningssamtal med platschefen hålls en gång i månaden enskilt med varje medarbetare.

Först redovisas kartläggningen för varje deltagare och sist i dokumentet resultatet av kartläggningen.

*I detta exempel är det studie- och yrkesvägledaren som skulle kunna ha genomfört samtalen/intervjuerna och skrivit sammanställningarna. Uppgifter om vem som utfört den övergripande kompetenskartläggningen bör anges i dokumentet om man använder denna typ av sammanställning.*

## Kartläggning av nyckelkompetenser

Sammanställningen redovisar en persons kompetens så som den har framkommit vid kartläggningen. EU:s åtta nyckelkompetensområden har använts som referensverktyg och redovisningen följer EU:s rubriksättning.

Namn: Niklas Järvi, 9102xx

Anställning: Orderplockare

### Kommunikation på modersmålet

Avläser ordersedlar med beställning och kunduppgifter. Kommunikerar internt i arbetsteamet. Deltar aktivt i en kampanjarbetsgrupp inom företaget. Samtalar med kunder i telefon. Tar emot och kontrollerar inkommande varuleveranser.

### Kommunikation på främmande språk

Läser manualer och instruktioner på engelska.

### Matematiskt kunnande och grundläggande vetenskaplig och teknisk kompetens

Avläser antal artiklar i beställningar, bedömer volymer och väljer ut relevant förpackning. Strukturerar upp beställningar i förhållande till var i lagret eller hyllorna artiklarna ligger. Organiserar plockningen så att t.ex. stora artiklar ställs i botten på kartong och platta förpackningar läggs i lådor. Bockar av beställda artiklar och om någon produkt är restnoterad anges detta.

Följer lagersaldo och statistikuppgifter som hämtas från datorn. Har deltagit vid årlig inventering då lagervarorna räknades igenom.



Använder handscanner. Rullvagnar och handtruck används för transport inom lagret. Häftapparat, brytkniv, band- och foliekniv, packtejpållare och paketvåg används vid hantering av varor, artiklar och emballage.

I färskvarulagret (främst flytande hälsokostprodukter) staplas varorna med mellanlägg i de olika lagren för att undvika att läckage från trasig produkt förstör närliggande varor.

De färdigpackade varorna ställs i packhall, organiseras efter leveransområden, t.ex. styckegods i backar och större paket i lådor på pall. Alla utgående leveranser hämtas av distributör med paketbil. I snitt utleveraras 20 leveranser till butik, 60 enskilda beställningar och 10 returer dagligen.

## Digital kompetens

Arbetar med internt datorprogram för lager. Läger in nya artiklar under respektive artikelnummer. Hämtar plocklistor som innehåller både order och beställaruppgifter. Orderstorlek varierar, enstaka varor till enskild kund, upp till större beställningar för butiksleverans. Vid vissa beställningar arbetar man i lag om två och två, en som plockar i korgar enligt listor, den andra kontrollerar och packar i emballage. Alla utleveranser scannas ut och överförs till datorprogram.

## Lära att lära

Lär sig mycket genom att läsa tekniska instruktioner, produktfakta och manualer på Internet (både internt system och på webben). Har lätt att komma ihåg saker han har läst om. Är upplärd på arbetsplatsen när det gäller arbetsflödet. Har först gått bredvid och lärt, sedan utfört under överinseende och efter två veckor plockat order självständigt. Har lätt att följa instruktioner och återrapportera till arbetsledare.

## Social och medborgerlig kompetens

Förhållningssätt: förbereder sig väl inför varje arbetsdag. Tar till sig intryck av olikheter i kunders olika önskemål. Vid telefonkontakt med kunder som skickat returer, förhåller sig Måns inledningsvis artig och objektiv, lyssnar in och bildar sig en första uppfattning om vad reklamationen handlar om. Ger därefter förslag till lösning och förvissar sig om att kunden är nöjd. Om ersättningsprodukt inte kan skickas lämnas ärendet över till säljenheten. Inom arbetsteamet samarbetar man mycket och hjälper kollegor med deras orderplockning om man redan är klar med sina egna arbetsuppgifter.

## Initiativförmåga och företaganda

Ligger helst steget före i den egna planeringen. Arbetar proaktivt, dvs. arbetar fram de arbetsuppgifter som går att förbereda innan de måste vara utförda. Ser till att vara i ”god” balans med arbetsuppgifterna och utför väl genomtänkta insatser. Är flexibel, snabb och noggrann. Arbetar fram varje dags orderstock så att den blir klar för leverans. I arbetet med returer agerar han för företagets bästa och vill att kunderna ska känna för troende och återkomma för fler inköp.

Arbetet är fysiskt krävande, mycket stå och gå, håller sig fysiskt i trim genom att gå på gym. Har kompetens att utföra samma arbetsmoment varje dag och över tid. Har förmåga att hålla många saker aktuella samtidigt.

## Kartläggning av nyckelkompetenser

Sammanställningen redovisar en persons kompetens så som den har framkommit vid kartläggningen. EU:s åtta nyckelkompetensområden har använts som referensverktyg och redovisningen följer EU:s rubriksättning.

Namn: Måns Persson, 8312xx

Anställning: Lagerarbetare

### Kommunikation på modersmålet

Skriver order, har telefonkontakt med kunder om exempelvis hemleveranser och med leverantörer om varor och artiklar. Tar emot beställningar från butiken via datorn och lämnar ut varor direkt till kund. Kommunicerar med kunder i olika situationer, både på lagret, i butik och vid hemleverans. Läser plocklistor och utför. Kommunicerar internt via telefon. Tar emot varor och samtalar med leverantör.

### Kommunikation på främmande språk

Det är vanligt med kunder som talar andra språk än svenska. Under sommarsäsongen är det mycket försäljning till engelsk- och tysktalande kunder som gör inköp. Också vanligt med hemleverans av möbler till personer med annat modersmål än svenska. Måns har mycket lätt för engelska och kommunicerar på ett väl fungerande och funktionellt sätt. Använder engelska i skrift för att ge kunder information och instruktioner, ger skriftliga instruktioner.

### Matematiskt kunnande och grundläggande vetenskaplig och teknisk kompetens

Kan utföra förekommande arbetsmoment vid beställning, leverans och mottagning. Är väl insatt i företagets kodningssystem. Läser av relevant sifferkombination och hämtar rätt vara. Kontrollerar hur många kollin som är aktuella. Använder huvudräkning för att räkna ut priset på olika tillbehör. Summerar köpet och slår in i kassan. Räknar ut rabatt- och reapris på varor. För prisavdrag på varor som finns med prisuppgift i kassan tar han hjälp av datorprogrammets tangentfunktion. Räknar dagskassa i lagerkassan.

Använder skruvdragare, olika bits, skruvmejslar, tänger och knivar. Dragkärror och elektrisk truck används för transport och förflyttning. Hanterar emballage, pressar kartonger och plast för återvinning. Läggs i containers. Emballerar ibland med bubbelplast på rulle, kan dras över paket och pressat papper kan användas som skydd/dämpning. Vid lastning placeras större möbler i botten och mindre överst. Godset surras på ett korrekt och trafiksäkert sätt.

### Digital kompetens

Måns använder butikskedjans gemensamma datorsystem, tar betalt i lagerkassan och har behörighet att använda företagets beställningssystem. Använder internet, fax och telefon samt utrustning för lastning och lossning vid lastbryggorna. Skannar varor vid ankomst, plockning och leverans. Vid årlig inventering scannas alla varor i butik och lager. Kan det interna kodmärkningsystemet av varor och avläser lagersaldo i datorn. Lagerstatus rapporteras varje vecka på morgonmöte.

## Lära att lära

Lär sig lätt och mycket genom att någon visar hur arbetet ska utföras. Uppfattar direkt hur det ska göras och tillämpar självständigt. Ger exempel på när han lärde sig använda papperspressen. Lär också nytt hela tiden när nya produkter kommer. Tar nytta av egna erfarenheter, reflekterar och arbetar med ständiga förbättringar.

Är tävlingsinriktad som person och är mån om att arbetskamrater och arbetsgivaren tycker att han gör ett bra jobb. Är van att få återkoppling på sitt arbete i återkommande utvecklingssamtal med arbetsgivaren. Uppskattar positiv återkoppling och korrigerar om det är något han måste göra bättre.

## Social och medborgerlig kompetens

Måns är van vid att kunder är olika. Han förhåller sig glad och positiv, samtalar på ett vardagligt, ofta skojfriskt sätt med kunderna. Lyssnar in kunden och ger service så att kunden ska känna lust att komma tillbaka och handla i butiken vid nästa inköp. Hjälper kund med lastning och surrning av last. Vid hemleveranser visar han respekt för hur kunden vill bli bemött. Stannar ofta en stund extra och förvissrar sig om att kunden är nöjd med leverans. Tillämpar företagets policy vad gäller artighet och handslag.

När han arbetar som säljare är han inriktad på försäljning medan han som lagerarbetare lägger tyngdpunkten på service och leverans. Ger kunderna support och tips på montering och skötsel av möbler.

## Initiativförmåga och företaganda

På det dagliga morgonmötet sätts ekonomiska försäljningsmål upp. Måns känner sig delaktig i företaget och arbetar för att uppnå de gemensamma målen. Han är van att tänka i ekonomiska termer och omsätta detta till arbetet på lagret. Bidrar aktivt till förbättringar inom lagerområdet. På mötet går man också igenom aktuella aktiviteter under veckan.

I det dagliga arbetet behärskar han de vardagliga rutinerna. Är väl förtrogen med arbetsplatsens arbets sätt, såväl lager, kontor som butik. Van vid både ensamarbete och arbetslag. Arbetsfördelning görs upp varje morgon och de roterar sinsemellan på de olika arbetsuppgifterna. Ofta en som arbetar vid lagerteminalen och två som börjar lasta möbelbilen. Organiserar arbetsuppgifterna, tidsplanerar och hjälps åt med bemanningen av utlämningsdisken.

Van att hantera flera olika arbetsuppgifter samtidigt. Prioriterar mellan olika arbetsmoment och utlämningsdisken bemannas alltid direkt när kund kommer. Hanterar retur och reklamationer på bästa sätt. Tar hjälp av kontakter internt, med leverantör och kan skicka med express om så fodras. Försöker ge lugna besked till kunden och ordna till så snabbt det går. Lyssnar och respekterar kundens synpunkter.

Tillämpar alltid butikskedjans policy, som bland annat innebär ett välkomnande och artigt förhållningssätt. Är stolt över att arbeta i företaget.

## Kort information om vad kartläggningen har lett fram till

Resultatet av kartläggningen finns nu dokumenterad. Niklas och Måns har fått en kopia och ett återkopplande samtal av vägledaren. Kopior av dokumentationen har

också delats ut i projektarbetslaget som jobbar med kursen. Tillsammans diskuterar gruppen om vilka kompetenser som killarna verka ha.

Gruppens ger förslag på hur man kan gå vidare i kursen. En koppling till fördjupad kartläggning inom handels- och ekonomiämnen samt kurser inom logistik/truck är de överens om. Därför bokas samtal in, auskultation och jämförelser med befintliga kursplaner föreslås. Yrkeslärarna och ämneslärarna förbereder med exempel på texter från kursplanerna.

Både Niklas och Måns har efter kursen fortsatt studera yrkesinriktade kurser inom vuxenutbildningen. I den individuella studieplanen ingår prövning av vissa kurser och som alternativ kan intyg över befintlig kompetens utfärdas för de delar som bedöms lämpliga.

I orienteringskursen ingick också att skriva ett CV och ett personligt presentationsbrev. Båda två tycker att de fick stor nytta av att ha fått berätta om och beskriva sina arbeten. Den skriftliga sammanställningen använde de som underlag när de skulle sätta ihop sina respektive CV:n.



## Snickare

### Exempel på inledande grunduppgifter

I detta exempel möter du *Gustav Lundberg, 45 år*, som har arbetat som snickare/hantlangare på en byggnadsfirma. När vi möter honom är han efter ett par års sjukskrivning i rehabilitering och vill ha hjälp att diskutera en omskolning. Med sitt rehabteam har han kommit fram till att arbete som snickare på traditionellt bygge inte längre är möjligt på grund av hälsoskäl.

*Syftet* med kartläggningen är att han vill ha hjälp med att hitta annan yrkesinriktning.

*Kartläggningen* avser anställning som snickare/hantlangare. Han har haft anställning på heltid under fyra år, från augusti 2004 till maj 2009. Hans tidigare utbild-



ning är nioårig grundskola och folkhögskola 2 år, allmän linje. Han har sedan tidig ålder varit intresserad av snickeri och byggnad. Är självlärd och har byggt en egen villa. I samband med detta kom han i kontakt med byggfirman där han sedan fick anställning.

### En kort beskrivning av aktuell arbetsplats och arbetsuppgifter

Byggnadsfirma med inriktning på nyproduktion av villor, flerfamiljshus och affärsbyggnation. Bygger på totalentreprenad, vilket innebär en leverans av allt byggnadsarbete förutom VVS och el. På firman arbetade ägaren som arbetsledare och två anställda som snickare respektive murare. Produktionstiden på villor var ca sex månader upp till ett år på affärsbyggnation. Tjänstebil med verktygsutrustning tillhandahölls av firman och för murarbetet fanns material och större verktyg i container som ställdes upp på byggarbetsplatser. Vid större bygge användes arbetsbod med personalutrymme och mindre kontor. I kontorsdelen förvarades bland annat byggritningar.

*I detta exempel är det studie- och yrkesvägledaren som skulle kunna ha genomfört samtall/intervju och skrivit sammanställningen. Uppgifter om vem som utfört den övergripande kompetenskartläggningen bör anges i dokumentet om man använder denna typ av sammanställning.*

## Kartläggning av nyckelkompetenser

Sammanställningen redovisar en persons kompetens så som den har framkommit vid kartläggningen. EU:s åtta nyckelkompetensområden har använts som referensverktyg och redovisningen följer EU:s rubriksättning.

Namn: Gustav Lundberg, 6809xx

Anställning: Snickare/hantlangare

### Kommunikation på modersmålet

Kommunicerar inom arbetslaget. Läser byggritningar, tolkar och omsätter. Tar emot arbetsinstruktioner och rapporterar löpande till arbetsledaren hur arbetet fortskrider. Samtalar kring vardagliga händelser och för yrkessamtal med andra yrkesgrupper på byggen, t.ex. med elektriker och VVS-montörer. Läser facktidskrifter.

### Matematiskt kunnande och grundläggande vetenskaplig och teknisk kompetens

Kan utföra förekommande arbetsmoment som hantlangare till murare. Organiserar och planerar blandningen av murbruk så att det är framburet när muraren ska använda det. Bygger ställningar och bär fram stenar och bruk. I slutet av arbetsdagen rengörs verktyg och cementblandare. Gör klart för nästa dags arbete.

Som snickare arbetar han med olika slags byggmoment, exempelvis att forma grund, resa stommar, gipsa väggar, lägga tak och spika panel. Har även arbetat med husdekoration och utsmyckning av byggnader. Beräknar materialåtgång i längd och areor samt beräknar volymer vid gjutning. Använder huvudräkning och antecknar vanligen på en bräda.

Räknar på vinklar och grader, använder tillämpliga formler och omsätter detta i arbetsmetod och för att beräkna hur mycket byggmaterial som går åt. Använder rele-

vant arbetsmetod för respektive arbetsmoment. Tänker konstruktion och hållbarhet så att byggnationen blir korrekt utförd enligt ritning och beskrivning.

Har egen basutrustning av verktyg. Använder manuella och elektriska handverktyg, t.ex. cirkelsåg, bormaskin och skruvdragare. Använder byggsåg, gerings- och kapsåg för kapning och vinkelsågning. Rengör och vårdar använda verktyg efter användning.

### Digital kompetens

Använder funktioner i mobiltelefon för telefoni, sms och bildhantering. Skickar till exempel bilder på byggnadsmoment och frågar efter hur ett problem kan lösas. Får återkoppling direkt från arbetsledaren via telefon. Ger exempel på när han använder tekniska hjälpmedel som sms vid behov av spik av en viss storlek.

Använder laserinstrument främst för nivå och höjdmätningar samt Internet för olika ändamål i yrkesrelaterade frågor.

### Lära att lära

Gustav har alltid haft som mål att kunna lite av varje. Han har genom åren utvecklat en allt bredare och djupare kompetens inom flera olika områden. Ser intresserat på när andra utför och ställer frågor om det är något han undrar över. Tillämpar, tränar och utför självständigt. Han anser att han har lätt för att lära och gillar problemlösning. Kan titta på konstruktioner och byggutförande, inspektera det han ser och sedan komma med förslag till lösningar. Kommer ihåg lätt och tänker i bildform.

### Social och medborgerlig kompetens

Behärskar och använder fackspråk i yrkesutövningen, till exempel yrkesbegrepp som kortla, smygen och svalla. Förstår och använder gester, signaler och kodord för kommunikation på byggarbetsplatsen.

### Initiativförmåga och företaganda

Gustav har erfarenhet av olika yrkesroller och har utövat dessa inom byggområdet. Han är förtrogen med arbetsordning och samspel på en byggarbetsplats, t.ex. tydlig gränsdragning mellan utövare inom olika yrken. Kan utföra sina egna arbetsuppgifter på ett hantverksmässigt sätt. Det finns metoder för hur man gör de olika arbetsuppgifterna och det har han lärt sig efter hand. Tillämpar nu sitt eget förhållningssätt och utvecklar ständigt sitt handlag. Är alltid på arbetsplatsen i god tid före utsatt klockslag och håller korrekt tid för fruktost och lunch. Ledord är snabbhet, rätt ordning, anpassning och noggrannhet.

Kan arbeta i arbetslag och följer de arbetsinstruktioner och de tidsangivelser som arbetsledaren anger. Återrapporterar dagligen till arbetsledare om föregående dags utförda arbete. Kan arbeta under tidspress.

Har inställningen att när man får en uppgift ska den skötas och genomföras på bästa sätt så att resultatet blir med hög kvalitet till den beräknade materialåtgången. Kan arbeta i såväl korta som långa byggserier och är medveten om de ekonomiska konsekvenserna som kan uppstå för byggherren om inte arbetet blir utfört inom angivna tidsramar.

## **Kort information om vad kartläggningen har lett fram till**

I det efterföljande samtalet med studie- och yrkesvägledaren fick Gustav återkoppling på kartläggningen. Vidare förmedlades också kontakt med en yrkeslärare inom finsnickeri. Genom en samordning av olika insatser, blev det möjligt för Gustav att både få sin reella kompetens värderad och dessutom kunna läsa några yrkeskurser inom finsnickeri. Han har utvecklat en stor förtroenhet med de maskinverktyg som används inom finsnickeri och driver idag ett eget företag som specialiserat sig inom fönstertillverkning och restaurering.

## Vårdbiträde

### Exempel på inledande grunduppgifter

I detta exempel möter du *Karin Olsson, 32 år*, som har arbetat inom vård och omsorg ända sedan skoltiden på gymnasiet. *Syftet* med kartläggningen är att hon vill ha hjälp med att hitta alternativ i sin yrkeskarriär. Hon är mycket tveksam till hur hon ska kunna byta yrkesinriktning. Har nu anställning motsvarande undersköterska, men är inte fullt betald då hon inte har slutförd omvårdnadsutbildning eller motsvarande kurser inom kommunal vuxenutbildning. Uttalar med bestämdhet att om hon ska studera vidare så ska vara en kort yrkesinriktad utbildning. Har familj och de har svårt att få familjens livspussel att gå ihop. Både hon och maken arbetar med oregelbundna arbetsscheman som inkluderar helgtjänstgöring.



*Den aktuell kartläggning* avser anställning som vårdbiträde i hemtjänsten. Hon har haft anställning på heltid under olika tidsperioder, senast i hemtjänsten, område Södra, tjänstgöringsgrad 90 procent. Hennes tidigare utbildning är grundskola och därefter omvårdnadsprogrammet på gymnasiet. Avslutade med ett samlat betygsdokument då hon inte uppnådde kraven för ett slutbetyg. I det samlade betygsdokumentet är mer än hälften av de betygssatta kurserna icke godkända. Betygsdokumentet är från 2001, med kurskoder i 200-serien.

### En kort beskrivning av aktuell arbetsplats och arbetsuppgifter

På område Södra är tolv personer anställda (vårdbiträde/undersköterskor). Bemanningen på dagen är sju personer. På kvällen är det två personer samt en person som har delad tid mellan område Södra och område Norra. Karin arbetar på oregelbundet schema, börjar tidigast kl. 7 på morgonen och slutar senast kl. 22. Hon har helgtjänstgöring vart tredje helg. Inför varje arbetspass får hon en lista över vilka vårdtagare hon ska besöka och vilka tjänster som utförs hos respektive vårdtagare. Allt arbete utförs i vårdtagarnas hem. Tjänstebil tillhandhålls av arbetsgivaren.

*I detta exempel är det studie- och yrkesvägledaren som skulle kunna ha genomfört samtall/interju och skrivit sammanställningen. Uppgifter om vem som utfört den övergripande kompetenskartläggningen bör anges i dokumentet om man använder denna typ av sammanställning.*

## Kartläggning av nyckelkompetenser

Sammanställningen redovisar en persons kompetens så som den har framkommit vid kartläggningen. EU:s åtta nyckelkompetensområden har använts som referensverktyg och redovisningen följer EU:s rubriksättning.

Namn: Karin Olsson, 82912xx

Anställning: Vårdbiträde

### Kommunikation på modersmålet

Kommunicerar muntligt under hela arbetspasset. Varje morgon inleds med femton minuters överlämnade och rapport från nattpersonalen till dagpersonalen. Motsvarande rutin görs när arbetspassen avslutas kl. 22. Under dagens arbete samtalar hon med vårdtagarna om både vardagliga ting och om hur de mår, vad de behöver hjälp med och om hur natten har varit. I arbetet ingår också mycket kontakt och kommunikation med anhöriga och annan personal som finns runt vårdtagaren. Regelbundna möten och uppföljningssamtal görs med arbetsterapeut, sjukgymnast och sjuksköterska.

Instruktioner om det dagliga arbetet är uttryckt på listor med uppgifter om vad som ska göras och under vilka tidsramar det ska utföras. Dessa listor delas ut av samordnare vid morgonmötet och Karin läser och utför enligt listorna.

Vana vid att skriftligen formulera och uttrycka utförda arbetsmoment och hälsostatus. Skriver in anteckningar vid varje besök i vårdtagares kundpärm. Senare under arbetsdagen läser hon igenom anteckningarna en gång till och bearbetar texten om så behövs.

Är väl förtrogen med olika sätt och vägar att kommunicera. Olika vårdtagare har olika sätt att kommunicera. Har också erfarenhet från omvårdnad av personer med afasi, beskriver hur hon då specifikt måste tolka och anpassa sin kommunikation. Nuvarande vårdtagare är i åldrarna 47 till 100 år, både män och kvinnor.



## Matematiskt kunnande och grundläggande vetenskaplig och teknisk kompetens

Arbetet utförs i tekniskt anpassad arbetsmiljö, t.ex. vårsängar, lift, rullstol och anpassning av bostaden. För närvarande är det många insatser med förflyttningar, dvs. att assistera personen vid förflyttning från liggande till sittande och vice versa. Vårdtagare som använder syrgastuber förekommer. Till patienter som får kvalificerad vård i hemmet (KVH) ges omvårdnad, medan annan personal ansvarar för mediciner och sjukvård.

Är ergonomiskt medveten och använder tekniska hjälpmedel för att underlätta arbetet, till exempel för att undvika tunga lyft. Har medicinsk kompetens och utför vård- och omsorgsarbete på ett yrkesmässigt sätt samt använder relevant skyddsutrustning.

Gör överslagsberäkningar och överblickar timräkningar för varje vårdtagare. Använder tjänstebil, tankar miljöbil och för körjournal.

## Digital kompetens

Använder digitala arbetsverktyg. Berättar att arbetslistorna skrivs ut från ett datorprogram som heter Laps Care-system. "Mobipen" heter det digitala system som används för att ange tid och skriva in utförda tjänster vid hembesöken. Den digitala pennan har kamerafunktion i spetsen och anteckningar skrivs in i vårdtagarens pärm. Pennan läser av anteckningarna och dessa tas med och bearbetas/godkänns när personalen är tillbaka på kontoret. Karin är ansvarig för Mobipen-pennorna på område Södra. Har gått utbildning för arbetsuppgiften.

Använder vidare mobiltelefon, dator och digital vårdapparat som förekommer inom vården.

En databas används för vårdstatusuppgifter (tandhälsa, liggsår, undernäring, m.m.). Karin ansvarar för denna och tillser att årliga kontroller är gjorda. Vid behov påkallas experthjälp, t.ex. tandhygienist, tandläkare eller kostrådgivare.

## Lära att lära

Är van att lära nytt i arbetet inom vård och omsorg. Har deltagit i fortbildning inom yrkesområdet. Lär i det vardagliga arbetet. Hon uttrycker att de lär av varandra och beskriver situationer när de är två personer som hjälps åt hos vårdtagaren. Lär också av vårdtagarna genom att de beskriver hur de på bästa sätt vill ha sin omvårdnad. En del arbetsinsatser utförs på delegation, t.ex. såromläggningar, kateter och stomi.

## Social och medborgerlig kompetens

Tillämpar förhållningsätt efter vad situationen kräver. Känner alltid av hur vårdtagarna mår, använder omdöme och intuition för att kunna utföra bästa insats. Utför daglig omvårdnad i samspel med respektive vårdtagare. Visar respekt för att vården och omsorgen utförs i personens eget hem och får dagligen mycket positiv respons från vårdtagarna.

## Initiativförmåga och företaganda

Är väl förtrogen med arbetsplatsens rutiner, t.ex. arbetsmoment, säkerhetsregler, tidrapportering och raster. Van vid både ensamarbete och arbete i arbetslag. Bedömer sig som mycket stresstålig och är van att hantera krävande situationer. Utför vård- och

omsorgsarbetet under de tidssatta ramarna. Förseningar kan förekomma om oväntade situationer kräver en om disponering. I sådana fall meddelas ansvarig arbetsledare.

Problemlösning tillämpas både dagligen och systematiskt. Van att hantera många händelser under arbetspassen och kan lösa oväntade situationer. I nuvarande schema får sex vårdtagare hjälp under morgon och förmiddag, så kallade långa insatser. Under eftermiddagen är det ungefär lika många insatser, en del kortare, exempelvis tillsyn 15 minuter. Under kvällspasset ges vård och service till ca 12 vårdtagare. Kan prioritera mellan olika arbetsuppgifter som behöver göras, vårdtagarens bästa sätts alltid fokus. Arbetet är periodvis stressigt.

Deltar regelbundet, var sjätte vecka, i stormöte. Det är verkställighetsmöten där vårdtagarnas behov diskuteras. Varje vårdpersonal är kontaktperson för två vårdtagare och ansvarar för att förmedla och initiera behov av förändringar i omvårdnaden. Deltar engagerat och framför sina synpunkter och kan argumentera för dessa. Bidrar till effektiv resursanvändning med krav på rättvisa för vårdtagarna och för att underlätta utövningen av omvårdnadsinsatserna. Uppnår ofta varaktiga förändringar i arbetet kring vårdtagarna.

## Kort information om vad kartläggningen har lett fram till

Karin känner till möjligheten till validering. Under de senaste åren har arbetsgivaren erbjudit detta som kompetensutveckling. Kurserna *Vård- och omsorgsarbete* och *Etik och livsfrågor* är avklarade och hon har betyg i kurserna från gymnasial vuxenutbildning.

I samtal med studie- och yrkesvägledaren diskuterar hon möjligheten att genomgå prövning i fler kurser på samma nivå. Tillsammans med en lärare från Vård- och omsorgsutbildningen kan hon diskutera om t.ex. prövning i *Medicin 1* och *Vård- och omsorgsarbete 2* samt *Specialpedagogik 1* kan vara möjlig. Inom områdena gerontologi och geriatrik kan teorin behöva läsas in, medan yrkeskompetensen kanske kan tillgodoräknas.

Karin söker efter fler alternativ i sin yrkeskarriär. Självt har hon funderingar kring fotvård. Hon trivs mycket bra med att arbeta inom vården och brukar träffa en fotvårdsterapeut som gör hembesök. Hon framhåller att hon helst vill ha ett ”måndag-till-fredagsjobb” och inte arbeta kvällar eller helger. Hon ska få kartläggningen av nyckelkompetenser hemskickad och bestämmer tid för fortsatt samtal med studie- och yrkesvägledaren.

## Kortfattad beskrivning av EU:s åtta nyckelkompetenser

Referensramen definierar åtta nyckelkompetenser och beskriver de viktigaste kunskaperna, färdigheterna och attityderna för var och en av dessa.<sup>5</sup>

De åtta nyckelkompetenserna är:

### 1. Kommunikation på modersmålet,

det vill säga förmågan att i både tal och skrift uttrycka och tolka begrepp, tankar, känslor, fakta och åsikter (lyssna, tala, läsa och skriva) samt språklig interaktion i lämplig och kreativ form i en rad olika samhällsliga och kulturella sammanhang.

### 2. Kommunikation på främmande språk,

vilket utöver färdigheterna för kommunikation på modersmålet innefattar förhandlingsteknik och interkulturell förståelse. Kunskapsnivån är avhängig av flera faktorer samt av förmågan att lyssna, tala, läsa och skriva.

### 3. Matematiskt kunnande och grundläggande vetenskaplig och teknisk kompetens

Matematiskt kunnande är förmågan att utveckla och tillämpa matematiskt tänkande för att lösa en rad problem i vardagssituationer, med tonvikten på bearbetning, utövande och kunskap.

Grundläggande vetenskaplig och teknisk kompetens är förmågan att bemästra, dra nytta av och tillämpa kunskaper och metoder som förklarar naturens värld. Det inkluderar en förståelse för de förändringar som människan gett upphov till samt vårt ansvar som enskilda medborgare.

### 4. Digital kompetens

innefattar säker och kritisk användning av informationssamhällets teknik samt grundläggande färdigheter i informations- och kommunikationsteknik (IKT).

### 5. Lära att lära

Handlar om lärande, förmågan att fullfölja och organisera det egna lärandet, antingen individuellt eller i grupp utifrån det egna behovet, samt kunskap om metoder och möjligheter.

### 6. Social och medborgerlig kompetens

Social kompetens avser personlig, interpersonell och interkulturell kompetens och alla beteendeformer som hjälper individen att delta i samhällslivet och arbetslivet på ett effektivt och konstruktivt sätt. Det är kopplat till personlig och social välfärd.

Kunskap om seder och bruk i de olika miljöer där människor verkar är nödvändig. Medborgerlig kompetens, och i synnerhet kunskap om sociala och politiska begrepp

och strukturer (demokrati, rättvisa, medborgarskap och medborgerliga rättigheter), gör individen rustad för ett aktivt och demokratiskt deltagande.

## 7. Initiativförmåga och företaganda

är förmågan att omvandla idéer till handling. Det innebär kreativitet, innovation och risktagande samt förmågan att planera och leda projekt för att uppnå de mål som ställts upp. Individerna är medvetna om sammanhanget de verkar i och förmögna att utnyttja de möjligheter som står till buds. Detta utgör grunden för att tillägna sig de specialinriktade färdigheter och kunskaper som krävs av dem som bidrar till social eller kommersiell verksamhet. Detta bör omfatta medvetenhet om etiska värderingar och främjande av goda styrelseformer.

## 8. Kulturell medvetenhet och kulturella uttrycksformer,

vilket omfattar en medvetenhet om betydelsen av kreativa uttryck vad gäller idéer, erfarenheter och känslor i olika medier (musik, scenkonst, litteratur och visuella konstformer).

Alla nyckelkompetenser anses lika viktiga, eftersom var och en av dem kan bidra till ett framgångsrikt liv i ett kunskapssamhälle. Många av dessa kunskaper och färdigheter överlappar och kompletterar varandra, och aspekter som är väsentliga på ett område stöder kompetensen på ett annat. Grundläggande kunskaper i språk, läs- och skrivkunnighet, matematiska färdigheter och kunskaper i informations- och kommunikationsteknik (IKT) är en viktig grund för lärande, och att "lära att lära" stöder allt lärande. Det finns en rad teman som används i hela referensramen: kritiskt tänkande, kreativitet, initiativtagande, problemlösning, riskbedömning, beslutsfattande och konstruktiv hantering av känslor har alla en central roll när det gäller de åtta nyckelkompetenserna.<sup>5</sup>

---

5 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:394:0010:0018:SV:PDF>

