

# Guiden Det gode møde

Projekt Mainstreaming af handicapområdet  
www.handicapmainstreaming.dk  
v. Center for Ligebehandling af Handicappede

## Oversigt over indholdet

|   |   |    |
|---|---|----|
| ■ | 1. Forord   | 2  |
| ■ | 2. Introduktion til guiden                              | 4  |
| ■ | 3. Kropssproget   | 7  |
| ■ | 4. Byggesten for god kommunikation                      | 14 |
| ■ | 5. Kunsten at stille de rigtige spørgsmål               | 18 |
| ■ | 6. Samtalens forløb                                     | 21 |
| ■ | 7. Konfliktåndterning                                   | 26 |
|   | 7.1 Introduktion  | 26 |
|   | 7.2 Kommunikation i en akut konfliktsituation           | 26 |
|   | 7.3 Gode råd om, hvordan du passer på dig selv          | 30 |
|   | 7.4 Sikkerheden skal være i orden på arbejdspladsen     | 32 |
| ■ | 8. Kommunikation med mennesker med funktionsnedsættelse | 35 |
|   | 8.1 Introduktion  | 35 |
|   | 8.2 Bevægelseshandicap                                  | 37 |
|   | 8.3 Hørehandicap  | 40 |
|   | 8.4 Synshandicap  | 46 |
|   | 8.5 Talehandicap  | 50 |
|   | 8.6 Kognitivt handicap                                  | 52 |
|   | 8.7 Læse- og skrivehandicap                             | 64 |
|   | 8.8 Psykisk sygdom                                      | 67 |
| ■ | 9. Kildeoversigt  | 78 |



## 1. Forord

### Introduktion

Denne guide handler om emnet kommunikation mellem mennesker. Den er skrevet på baggrund af den litteratur, som er angivet i litteraturlisten. Emnerne er udvalgt på baggrund af interviews med medarbejdere i Middelfart Borgerservice. De udvalgte emner er således emner, som medarbejderne har givet udtryk for er relevant viden for medarbejdere, der varetager den direkte ansigt-til-ansigt kontakt med borgerne.

Første halvdel af guiden (kapitel 3-7) omhandler generelle emner inden for kommunikation. Anden halvdel (kapitel 8) omhandler udelukkende emnet kommunikation med mennesker med funktionsnedsættelse. Her præsenteres forskellige former for funktionsnedsættelser, og hvilke kommunikationsvanskeligheder der kan opstå i forbindelse med disse. Desuden giver kapitlet gode råd om, hvordan du imødegår eventuelle barrierer og kommunikationsvanskeligheder.

Baggrunden for at præsentere de generelle emner inden for kommunikation i første halvdel af guiden er, at de generelle kommunikationskompetencer vil have mindst lige så stor betydning for en vellykket kommunikation som de specifikke råd, der præsenteres i kapitel 8.

Kort sagt præsenterer første halvdel af guiden fundamentet for en vellykket kommunikation, hvorimod anden halvdel præsenterer specifikke kommunikationskompetencer, der er målrettet kommunikationen med gruppen af mennesker med funktionsnedsættelse.

### Formålet med guiden

Guiden giver kun en kort introduktion til forskellige emner under hovedtemaet kommunikation mellem mennesker. Herefter kan man selv gå videre med at søge mere viden om emnet, f.eks. via kildeoversigten i slutningen af guiden.

Formålet med guiden er derfor at blive introduceret til det store emnefelt, som emnet kommunikation mellem mennesker dækker over. Desuden er formålet, at læseren tilegner sig mere viden om, hvordan man kommunikerer med mennesker med en funktionsnedsættelse i forhold til de barrierer, der måtte opstå i kommunikationssituationen på baggrund af den enkeltes funktionsnedsættelse.

Guiden fokuserer udelukkende på kommunikationen mellem borgere og medarbejdere for at sikre, at den bliver så vellykket som muligt. Guiden er således ikke nogen juridisk vejledning. I de situationer, hvor medarbejdere forvalter lovgivning, vil medarbejderen ud over at udøve en god kommunikation også skulle overholde gældende og udskrevne retningslinjer, herunder forvaltningsloven, retssikkerhedsloven, persondataloven, forvaltningsretlige grundsætninger og god forvaltningsskik.



Denne guide skal i denne henseende kun ses som et supplement til de retningslinjer, der i øvrigt er gældende og relevante i tilknytning til hhv. afgørelsessager og faktisk forvaltningsvirksomhed. Ønsker man at læse en juridisk vejledning, henvises til Velfærdsministeriets pjece: "Få borgernes medvirken i sagsbehandlingen til at lykkes": [www.social.dk/netpublikationer/2005/p9sagsbehandler1901/](http://www.social.dk/netpublikationer/2005/p9sagsbehandler1901/).

### **Målgruppe**

Guiden er skrevet til de kommunale medarbejdere, der har direkte ansigt-til-ansigt kontakt med borgeren, dvs. medarbejdere i borgerservice, jobcentre, biblioteker m.v. Selv om guiden er skrevet med denne målgruppe for øje, kan den sagtens bruges af alle andre, der gerne vil introduceres til emnet.

For nogle medarbejdere vil den viden, som guiden præsenterer, være kendt og en del af deres uddannelsesmæssige baggrund. For andre vil denne viden på nogle områder være almen viden, som vi i ét eller andet omfang er bekendt med. Under alle omstændigheder er det vigtigt at italesætte denne viden. For hvad der forekommer enkelt i teorien, kan som bekendt være langt sværere at efterleve i praksis. Og det er ofte nødvendigt at italesætte en viden, før man kan arbejde målrettet med at forbedre sine kommunikationskompetencer.

Desuden skal man være opmærksom på, at de opgavefunktioner, som målgruppen varetager, er meget forskellige. Det vil også have indflydelse på, hvilke kapitler i guiden der vil være relevante for den enkelte medarbejder at læse. For eksempel vil det være vidt forskelligt, hvor langt et tidsrum medarbejderen har kontakt med borgeren. Det indebærer, at et kapitel som "Samtalens forløb" ikke nødvendigvis vil være relevant for alle. Desuden vil nogle medarbejdere have en funktion, der er meget serviceorienteret, mens andre har til opgave at forvalte lovgivningen. Sidstnævnte funktion indeholder en mulighed for, at borgeren er uenig i medarbejdernes afgørelser, hvilket kan give anledning til konflikter. Derfor vil kapitlet om Konflikt-håndtering være mere relevant for denne gruppe medarbejdere end andre.

### **Guiden er en del af et kursuskoncept**

Guiden indgår som en del af et kursuskoncept, der er beskrevet på [www.handicap-mainstreaming.dk](http://www.handicap-mainstreaming.dk), men kan også læses alene. I kursuskonceptet fungerer guiden som baggrundsmateriale for forståelsen af mødet mellem den kommunale medarbejder og borgeren. Som en del af kursuskonceptet indgår også en workshop, hvor man går i dybden med et tema udvalgt fra guiden. Her får deltagerne mulighed for at tale med hinanden om de emner, som guiden præsenterer, såvel som at inddrage deres personlige erfaringer med at kommunikere med borgere med og uden funktionsnedsættelse.





### Hvad gør os til gode kommunikatører?

God kommunikation handler ikke kun om viden om emner relateret til kommunikation, men også om holdninger og sociale kompetencer, som for eksempel evnen til at udvise tålmodighed, respekt, åbenhed, tolerance, villighed til at lytte til den anden osv. Det er i høj grad kompetencer, som vi kan blive bedre til. Men disse kompetencer hænger tæt sammen med den viden og forståelse vi har som baggrund for at forstå kommunikationssituationen. Dette emne behandles i kapitel 4: Byggesten for god kommunikation.



### Stil de rigtige spørgsmål og få svar

Når man servicerer andre, vil det ofte være vigtigt at få svar på nogle spørgsmål for at kunne afklare den andens ønske, f.eks.: Hvorfor henvender borgeren sig? Hvilken form for hjælp ønskes? osv. I denne forbindelse er det vigtigt at stille de rigtige spørgsmål for at kunne afklare borgerens ønske, såvel som at kunne servicere borgeren optimalt. Dette emne behandles i kapitel 5: Kunsten at stille de rigtige spørgsmål.

### Samtalens forløb

En samtale følger typisk et forløb. Ved at være opmærksom på dette forløb, kan man styre samtalen sikkert i havn. Et godt samtaleforløb kræver også forberedelse og planlægning af samtalen. Desuden skal man være indstillet på at nå frem til løsningsforslag gennem dialog med borgeren. Det giver det bedste resultat såvel som en bedre oplevelse af samtalen for borgeren. Dette emne behandles i kapitel 6: Samtalens forløb.

### Når kommunikationen går skævt

Nogle gange går kommunikationen skævt. Her er det vigtigt at forstå grunden for at kunne rette op på miseren eller undgå, at en lignende situation opstår en anden gang.

Når først kommunikationen er gået galt, handler det om at komme tilbage på rette spor – ikke kun fordi det giver en mere konstruktiv dialog – men også for at undgå en konflikt. Hvis konflikten allerede er opstået, handler det om at undgå, at den eskalerer.



Når du arbejder med mennesker i din dagligdag, er det vigtigt at sikre en så god kommunikation som muligt i forhold til de mennesker, som du servicerer, behandler osv. Men det er også vigtigt, at du passer på dig selv og dine kollegaer. Det er også vigtigt, at arbejdspladsen er opmærksom på sikkerheden på arbejdspladsen. Disse emner behandles i kapitel 7: Konflikt håndtering.

### **Kommunikation med mennesker med funktionsnedsættelse**

Når vi kommunikerer med mennesker med funktionsnedsættelse, bruger vi de samme kommunikationskompetencer, som når vi taler med mennesker uden funktionsnedsættelse. Der kan dog være en række barrierer, der er forårsaget af selve funktionsnedsættelsen, som kan være hæmmende for kommunikationssituationen. Ofte vil man kunne nedbryde disse barrierer blot ved at vide noget om de forskellige former for funktionsnedsættelse og deres indflydelse på kommunikationssituationen. Dette emne behandles i kapitel 8: Kommunikation med mennesker med funktionsnedsættelse.

### **Øvelse gør mester**

I slutningen af nogle af kapitlerne er der forslag til øvelser. De er kun forslag, og det er helt frivilligt, hvorvidt du ønsker at gennemføre dem eller ej. Det er dog vigtigt at fastholde en refleksion over, hvordan kommunikationen til andre foregår og forbedres, for at man rent faktisk oplever en forbedring af ens kommunikationskompetencer. En anden mulighed er at diskutere en kommunikationssituation med andre for at få vendt og drejet de mange fortolkninger og forståelser, de enkelte situationer opfordrer til. Det giver god øvelse i at forstå de mange nuancer i kommunikationssituationer, og samtidig træner du dig selv i at blive bedre til at analysere og fortolke disse situationer.





## Hvordan aflæses kropssproget?

Når vi skal aflæse den andens kropssprog, skal vi forsøge at gå så fordomsfrit ind i opgaven som muligt. Vi er ofte tilbøjelige til at bringe vores egne fordomme og forventninger ind i analysen af den andens kropssprog, hvilket kan forplumre et mere nøgternt billede af den anden.

Det er vigtigt at kunne sætte ord på de tanker, der forstyrrer sansningen af den anden. Man kan for eksempel spørge sig selv: Har det noget med fordomme at gøre, har det med tidligere erfaringer med personen at gøre, har det med noget i os selv at gøre, har det med situationen at gøre, eller har det ikke noget med situationen at gøre?

Det er også vigtigt at gå fordomsfrit ind i kommunikationssituationen, hvor vi er nærværende og registrerer det budskab, som den andens kropssprog fortæller os. En fordomsfri tilgang gør det nemmere at bruge vores sanser til at observere og analysere, hvordan den anden fremtræder i den konkrete situation.



## En opskrift på aflæsning af kropssproget

Det er en god idé at anvende en systematisk metode til at aflæse kropssproget, som kan være med til at sikre, at alle elementer kommer med. Samtidig kan man indøve en metode, der kan være med til at sikre, at vi ikke begynder at fortolke den andens kropssprog, inden vi har analyseret og forsøgt at forstå den i forhold til konteksten. Målet er derfor først at indsamle og registrere information om den anden via det, den anden signalerer via kropssproget. Dernæst at analysere og fortolke situationen. Og til sidst handle ud fra den samlede mængde information set i forhold til konteksten.

Det kan umiddelbart forekomme omstændeligt og urealistisk at gennemanalysere så mange informationer. Men i praksis gør vi det hver dag på et split sekund. Vi gør det bare ubevidst og ustruktureret. Ved at blive bevidst om processen, bliver vi også bedre til at aflæse andres kropssprog såvel som at være bevidste om, hvordan vi selv fremtræder.





## Indsamling af information består af fem punkter:

- **Forstå konteksten**

Kropssproget skal altid forstås i en kontekst. Derfor er det vigtigt at gøre sig konteksten for samtalen klar. Hvad er samtalens formål? Henvender den anden sig i rollen som borger, kollega, ven, klient? Hvad er formålet med henvendelsen? – f.eks. ønsket om en økonomisk ydelse, rådgivning, sparring osv.

- **Brug dine sanser**

Det kræver øvelse at bruge sine sanser bevidst, såvel som at sætte ord på dem. Til gengæld giver de mange oplysninger om, hvordan den anden opfatter situationen eller kan forventes at handle. I praksis handler det om at lære at lytte til din egen oplevelse af situationen: Hvordan oplever du den andens vejrtrækning, stemme, mimik, positur, gestik, duft og påklædning? Og er der overensstemmelse mellem kropssprog og tale?



- **Lyt til dit eget kropssprog**

Det er vigtigt at lytte til dit eget kropssprog, når du kommunikerer med en anden. Det giver dig vigtige oplysninger om, hvordan du oplever samtalen. Ofte oplever vi en kropslig reaktion, inden vi når at registrere og forklare reaktionen rationelt. At sanse sig selv kræver ofte endnu mere øvelse end at sanse andre, da vi er bedre til at aflæse og reagere på andres kropssprog end vores eget.

- **Lyt til dine følelser**

Lyt til dine følelser i situationen. Registrer dem.

- **Oplever du handlingsimpulser?**

Den anden kan vække en impuls til at handle hos os - til at gøre noget! Registrer denne oplevelse.

## Fortolkning

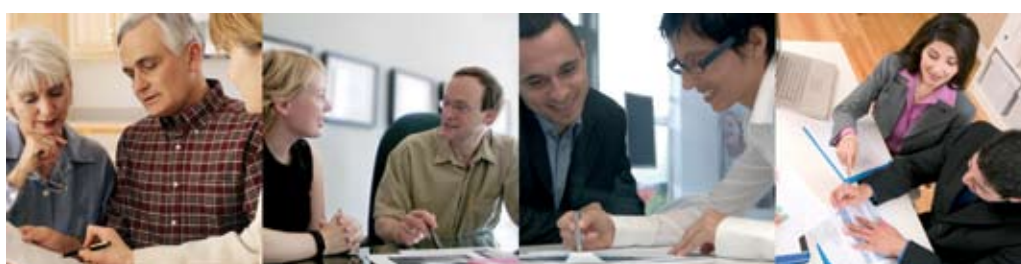
Når vi har indsamlet alle ovenstående informationer, kan vi analysere dem. Hvorfor vækker den anden for eksempel de følelser i os? Er det ordene, der påvirker os? Er det kropssproget? Minder oplevelsen os om erfaringer fra vores eget liv? Skal vi reagere på vores følelser? Det er ikke altid hensigtsmæssigt at reagere på vores følelser, fordi de kan have baggrund i oplevelser fra vores eget liv – og derfor ikke vedkommer den anden, som vi taler med.



Derfor er det vigtigt at stille sig selv spørgsmål som for eksempel: Hvorfor oplever jeg en trang til at handle i denne situation? Oplever jeg en beskyttertrang? Derefter kan vi overveje, om det vil være hensigtsmæssigt at handle på impulsen.

Når vi har analyseret og fortolket de indsamlede informationer, vil vi i højere grad være i stand til at vurdere, hvornår og hvordan det er mest hensigtsmæssigt reagere i forhold til situationen. I en følelsesladet situation vil det ofte ikke være nødvendigt at handle, men blot være lyttende og nærværende. Føler vi os truet, kan det i nogle tilfælde være hensigtsmæssigt at reagere – såvel som det i andre tilfælde kan være hensigtsmæssigt at forholde sig i ro.

Vi bør altid vurdere en reaktion ud fra konteksten, og den vil være afgørende for, om det er hensigtsmæssigt at reagere eller ej.



### **Kropssproget i samtalsituationen**

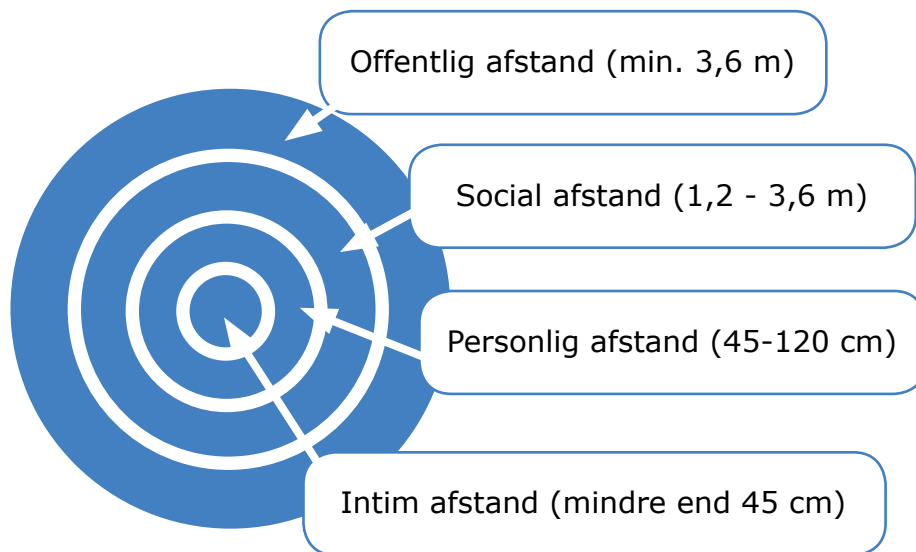
Det talte ord har stor betydning for, hvordan samtalen forløber. Med ord kan man vise den anden respekt, opfordre til videre samtale eller lægge en dæmper på samtalen. Det samme gælder for kropssproget.

Det er især blikket, som vi bruger til at regulere samtalen med. Et fokuseret blik på den anden signalerer, at vi er opmærksomt lyttende. Et tomt blik signalerer manglende interesse, manglende respekt, kedsomhed. Et flakkende blik signalerer uopmærksomhed, manglende koncentration osv. Desuden bruger vi redskaber som støttende og opmuntrende nik, hånd- og armbevægelser, ansigtsudtryk, fremadlænet eller tilbagelænet overkrop til at signalere interesse eller en manglende interesse for det, den anden siger.

I en samtale skiftes man normalt også til at tale. Det er én af måderne, vi viser hinanden respekt på. Taler den ene mere end den anden, kan det være udtryk for manglende respekt for den anden – alt afhængig af situationen. Det er derfor også en måde, man kan vise en borger respekt på, ved at sikre sig en nogenlunde jævn fordeling af taletiden.







- **Offentlig afstand:** Når man befinder sig i en situation, hvor flertallet vil opleve det som naturligt, at der er min. 3,6 m til det menneske, man kommunikerer med. Det kan for eksempel være en situation, hvor man giver en besked eller udstikker en ordre, eller afstanden mellem tilhørere og oplægs-holder i forbindelse med et foredrag eller forelæsning osv.
- **Social afstand:** Når man befinder sig i en situation, hvor man opholder sig i et rum med fremmede, eller taler sammen med fremmede mennesker. Her vil flertallet opleve, at en afstand på 1,2-3,6m til andre mennesker føles naturlig.
- **Personlig afstand:** Når man befinder sig i en situation, hvor man har en personlig relation til en anden person. Der kan for eksempel være tale om relationer, der er præget af nærhed eller fortrolighed – og hvor kropskontakt er mulig. I denne situation vil de fleste opleve en afstand på 120-45 cm som naturlig – alt efter hvor godt vi kender den anden person.
- **Intim afstand:** Når man kommer meget fysisk tæt på en anden person, som det for eksempel sker ved omfavnelser, knus og kys. Man taler her om en afstand på mindre end 45 cm. Denne afstand accepteres typisk blandt venner, kærester og familiemedlemmer.

Den afstand, vi holder til andre mennesker, bruger vi til at signalere, hvilken grad af intimitet der er i relationen imellem os, såvel som vi ved at observere, hvor tæt andre står på hinanden, aflæser, hvor intimt de kender hinanden.



Hvis vi ikke overholder de uskrevne regler i forhold til at holde den rette afstand til andre mennesker, vil vi typisk føle stort ubehag. Samtidig skal vi være opmærksomme på, at der også kan være kulturelle forskelle i forhold til disse regler.

### **Øvelse 1**

Det er altid en god øvelse at optage sig selv på video. Det giver dig bedre mulighed for at observere dig selv og dit kropssprog. Du kan for eksempel gøre det for dig selv eller sammen en anden. Andre vil også kunne give dig feedback på ting, som du ikke selv er opmærksom på.

En anden metode er at bruge et spejl til at blive klogere på dit eget kropssprog. Det er ikke nok, at du tror, at du viser en eller anden følelse, hvis dit ansigtsudtryk slet ikke viser denne følelse. Lige som skuespillere øver sig, kan du træne dig selv i at mærke, hvordan et ansigtsudtryk skal være, for at det også opleves af andre, som det er tiltænkt.



## 4. Byggesten for god kommunikation

### Introduktion

Det ville være rart, hvis vi altid sagde og gjorde de "rigtige" ting. Men sådan er virkeligheden desværre ikke. Og der vil altid være forskellige meninger om, hvad der er "rigtigt", og hvad er "forkert". Desuden er det jo sådan, at én handling har én konsekvens, mens en anden handling har en anden. Og det er ikke altid lige let at vurdere, om konsekvenserne på sigt er positive eller negative. Det bedste, vi kan gøre, er at opnå en større forståelse for andre gennem at lære noget om mennesker, f.eks. ved at tilegne os viden om andres måder at leve, tænke og reagere på. Det gør sandsynligheden mindre for, at der opstår misforståelser.

For dem, som arbejder med andre mennesker som en del af deres arbejde, vil sproget være hovedredskabet. Med sproget afslører vi vores værdier og holdninger – og hvordan vi opfatter andre mennesker. Derfor er det vigtigt, at vi er meget bevidste om, hvordan vi bruger det. Det kan både gøre vores arbejde lettere og mere besværligt, hvis kommunikationen ikke er optimal.



### Otte byggesten

Byggestenene for god kommunikation handler derfor i høj grad om at udvikle vores værdier og holdninger på en sådan måde, at det optimerer kommunikationen til de borgere, vi skal servicere. Dette kapitel præsenterer nogle af de aspekter, der har stor betydning for, i hvilken grad kommunikationssituationen bliver så optimal som muligt.

#### 1. Vi skal forstå os selv for at kunne forstå andre

For mennesker, der arbejder med andre mennesker, kan refleksion være et redskab til at opnå større forståelse for andre mennesker, og hvorfor de handler som de gør. Det er derfor en god idé at opøve vores kompetencer i at reflektere over vores eget liv eller de problemstillinger, vi møder gennem livet. Det giver større indsigt i og forståelse for andre mennesker. I dette tilfælde de borgere, som vi servicerer.









Hvorvidt vi bliver opfattet som troværdige eller ej af borgeren, handler også om hans/hendes viden om os. Stemmer vores handlinger for eksempel overens med de budskaber, vi er kommet med tidligere? Har borgeren erfaring for at kunne stole på os fra tidligere? Positive erfaringer fra tidligere indebærer større sandsynlighed for, at borgeren lader tvivlen komme os til gode, hvis vi må overbringe et budskab, som borgeren er uenig i. Hvis borgeren derimod har dårlige erfaringer med tidligere møder, er borgeren tilbøjelig til at vælge at fortolke ethvert budskab, vi kommer med, på en negativ måde.

## Øvelse 2

Tænk på en arbejdsmæssig situation, hvor kommunikationen gik galt.

- Blev den anden provokeret af noget, du sagde eller gjorde?
- Blev den anden provokeret af ordene, du sagde, eller var det dit kropssprog?
- Hvilke holdninger baserede du din kommunikation med den anden på? Havde det været mere hensigtsmæssigt, at du baserede din kommunikation ud fra en anden holdning? Ville kommunikationen være forløbet anderledes mellem jer?
- Blev du provokeret af den andens holdninger til dig? I givet fald, hvordan viste denne holdning sig gennem hans/hendes tale og kropssprog?
- Hvilken holdning oplevede du, at han/hun mødte dig med?
- Kunne du have reageret på denne holdning på en mere konstruktiv måde?

Hvis du møder personen igen, så prøv at møde den anden på den måde, som du gennem refleksion er nået frem til kan være mere hensigtsmæssig. Hvis det virker, har du måske fundet løsningen. Hvis ikke, kan du reflektere over sagen endnu en gang. Nogle gange er det også muligt at spørge den anden, hvorfor kommunikationen gik/går galt mellem jer.







- **Tavshed:** Tænk over, hvordan du kan bruge pauser. De kan for eksempel bruges til at give borgeren tid til at tænke sig om. Du kan selv bruge pauser til at tænke dig om. Hvilken effekt pausen får, er afhængig af, hvad du signalerer med kroppen og blikket. Du kan både signalere, at du holder pause, fordi du snapper efter vejret i ren indignation over noget, den anden har sagt – eller du kan signalere, at du reflekterer, er lyttende eller rummer det, den anden har sagt. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at for lange pauser kan virke uhøfligt og provokerende – fordi det af nogle kan opfattes som en mangel på respekt.

### **Kunsten at stille gode spørgsmål**

Hvis du øver dig i at stille gode spørgsmål, bliver du med tiden også bedre til at stille spørgsmål, som giver dig de svar, du søger. En tommelfingerregel er, at jo mere direkte, konkrete og specifikke spørgsmålene er, jo mere konkret vil borgeren svare.

Her er opstillet nogle kriterier for, hvordan man stiller gode spørgsmål.

1. Det gode spørgsmål opfylder følgende kriterier:
  - Det er relevant for konteksten
  - Det skal være klart og enkelt formuleret
  - Det skal stilles på det rigtige tidspunkt
2. Inden vi stiller spørgsmålet, skal vi gøre os formålet med spørgsmålet klart:
  - Hvad har jeg brug for at vide?
  - Hvad er min hensigt med spørgsmålet?
  - Hvordan formulerer jeg spørgsmålet, så jeg gør mig forståelig?

### **Øvelse 3**

Du kan øve dig i at stille gode spørgsmål sammen med en kollega, en ven eller et familiemedlem. Du kan f.eks. vælge et emne, som du gerne vil have den anden til at fortælle noget om. Forbered herefter nogle spørgsmål og brug kollegaen som prøvekanin i forhold til forskellige typer af spørgsmål og formuleringer. Diskuter effekten af dine spørgsmål og formuleringer. Du kan eventuelt gentage samtalen forfra for at afprøve en optimeret udgave af dit interview.



## 6. Samtalens forløb

### Introduktion

I en arbejdssituation, hvor man kun har korte møder med borgeren, er det særligt vigtigt at være opmærksom på at styrke kompetencer inden for samtale og forhandlingens kunst. Det indebærer, at man forstår at indgå i dialog, at stille de rigtige spørgsmål, og kender til faserne i samtaleforløbet. Desuden bør man være god til at forhandle, fordi der jævnligt opstår situationer, som kan udvikle sig til konflikter, hvis man ikke forstår at tage dem i opløbet.

Som oftest er de problemstillinger, som borgerne henvender sig med uproblematisk at løse. I andre tilfælde kan det dog tage nogen tid at nå frem til en løsning gennem dialog, som er acceptabel for begge parter. Selvom dialog og forhandling kan være en langsommelig affære, er det alligevel den bedste metode, fordi man på denne måde kan undgå konflikter, som påvirker og komplicerer den fremtidige relation mellem myndighed og borger. På den anden side skal man også være klar over, at der er situationer, hvor tingene ikke er til diskussion. Her bliver man nødt til at præsentere den løsning, der er mulig og eventuelt forsøge at forklare, hvorfor tingene er på den måde, de er. Tid er altid en mangelvare, men hvis man ved, at man skal overbringe løsningsmuligheder, som borgeren finder uacceptable, kan det være en god idé at afsætte god tid til denne form for samtaler. Den tid, man investerer i samtalen, kan være med til at sikre en forståelse for situationen fra borgerens side.

Enhver samtale følger nogle overordnede faser. Kendskabet til disse faser kan være en hjælp til at planlægge og styre samtalen i en retning, der sikrer et konstruktivt udbytte. I dette kapitel gennemgås samtalen, dens faser og forløb.

### At tage ansvar for en samtale

Skal man sikre et konstruktivt udbytte af samtalen, er det vigtigt, at man som den professionelle tager ansvar for samtalen.

At tage ansvar for en samtale indebærer:

- At du har forberedt samtalen
- At du styrer samtalen igennem dens faser og sikrer et resultat
- At du gennemfører samtalen under hensyntagen til borgerens situation (f.eks. tager hensyn til borgerens eventuelle funktionsnedsættelse og de problemer det måtte give i forhold til kommunikationssituationen)
- At du viser interesse for den anden
- At du giver den anden din fulde opmærksomhed
- At du sørger for at de aftalte rammer for samtalen overholdes
- At du er lydhør over for borgeren, men samtidig er bevidst om, hvad kommunen kan tilbyde inden for lovgivningens rammer.

At styre en samtale indebærer den rette timing i forhold til at stille spørgsmål, som enten åbner op eller lukker for videre samtale. For eksempel skal man i slutningen af en samtale ikke stille udforskende spørgsmål, der åbner op for samtale. I stedet bør man stille lukkede spørgsmål, der er med til at afslutte samtalen.







## Fase 2: Gennemgang af løsningsmuligheder og deres perspektiver

I denne fase forsøger man at afklare, hvilken eller hvilke løsningsmuligheder der er på borgerens ønsker og behov. Denne fase kan handle om at afklare, hvilken betydning forskellige muligheder måtte have. Man kan for eksempel gennemgå løsningsmulighedernes stærke og svage sider. Her er det også vigtigt at forklare, hvorfor en løsningsmulighed, som synes åbenbar for borgeren, måske ikke er mulig i praksis. Hvis der er tale om en problemstilling, der ikke er helt enkel at løse, kan det være en fordel at kunne tilbyde flere løsningsmuligheder, så borgeren har flere muligheder at vælge imellem.

Hvor det er relevant og muligt, kan det desuden være en god idé at minde hinanden om, at man kan omforhandle en aftale, hvis medarbejderen eller borgeren oplever at den aftale, man i første omgang nåede frem til, medfører for store ulemper, når den omsættes i praksis.

Når man er nået frem til en løsning på problemet, skal man sikre sig, at man har en fælles forståelse af, hvad man gennem samtalen er nået frem til. Det kan man gøre ved at opsummere samtaleens konklusioner og de tiltag, som eventuelt skal sættes i værk af medarbejderen eller borgeren efterfølgende. Og her kan borgeren også stille yderligere spørgsmål.

### Fasens spørgsmål

I denne fase vil man typisk bruge udfordrende spørgsmål, der skal gennemgå de forskellige løsningsmuligheder og deres perspektiver. I fasen har man brug for at få besvaret spørgsmål som:

- Hvilke problemstillinger er der i forhold til at løse problemet?  
Hvis borgerens forventninger til løsning af problemet for eksempel er urealistiske, eller at han/hun ikke er vidende om problemstillingens kompleksitet, kan det være en god idé at forklare de problemstillinger, der er i forhold til løsning af problemet. Det kan give borgeren indsigt i det urealistiske i hans/hendes egne forventninger.
- Hvordan kan problemet løses? Hvordan ønsker borgeren problemet løst?
- Er der andre løsningsmuligheder? Hvad er fordele og ulemper ved de alternative løsningsmuligheder?
- Vær meget tydelig, når du administrerer lovgivning og procedurer. Sig, hvad reglen er. Fralæg dig ikke ansvaret for, at kommunen derudover foretager nogle faglige vurderinger og skøn, som du kan og skal begrunde.
- Vis omsorg og empati over for borgeren, men bliv ikke en ven.

Forhåbentlig når man frem til en fælles løsning, som man så arbejder videre med. Men det kan også tænkes, at borgeren fastholder sin egen løsningsmodel, som ikke er mulig at opfylde.











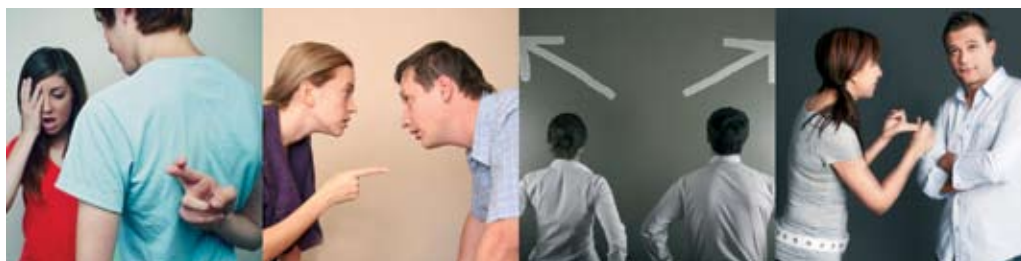
Det er derimod ikke nogen god idé at fremsætte anklager mod eller generaliserende betragtning om den anden som f.eks.:

"Det er din egen skyld, at .... "  
"Du skal ikke komme her og ...".  
"Sådan nogle som dig ...".  
"Du gør altid ...".

Ved at bruge jeg-form undgår man, at borgeren opfatter udtalelsen som et personangreb mod ham/hende. Og ved at undlade at generalisere undgår man at drage nogle antagelser om borgeren, som der ikke er belæg i, såvel som at tillægge ham/hende nogle hensigter uden hold i virkeligheden.

- **Gør den anden medansvarlig for, at situationen lykkes**

Få borgeren til at forstå din situation og forsøg at nå en løsning. Du kan f.eks. sige: "Hvad kan jeg gøre?", "Hvordan skal jeg kunne udføre mit arbejde og hjælpe dig, når jeg samtidig føler mig utryk ved dig?"



- **Hvad handler konflikten om?**

Forsøg at finde ud af, hvad konflikten handler om. Nogle gange giver konflikten årsag sig selv, andre gange er den ikke direkte læselig. Du kan også spørge ind til forhistorien for at opnå en større forståelse for borgerens frustrationer. Vær åben og lyttende for borgerens fremstilling.

- **Tilbyd kun borgeren realistiske løsningsforslag**

Man kan ikke tilbyde hvad som helst for at løse konflikten. Et godt tilbud kan måske nok løse konflikten her og nu, men kan være u hensigtsmæssig, hvis løsningen er urealistisk i længden. Tilbuddet skal også være i overensstemmelse med lovgivningen, den afgørelse, der er truffet af kommunen om hjælp til borgeren, kommunens serviceniveau og de etiske eller praktiske retningslinjer, som arbejdsgiveren stiller. Det nytter således ikke at komme med urealistiske tilbud, som man i praksis alligevel ikke kan overholde. Det underminerer både ens egen troværdighed, såvel som borgerens tillid til systemet.



- **Tal ikke ned til borgeren**

Hvis du taler ned til borgeren, signalerer du, at du ikke tager ham/hende alvorligt, og at du er ligeglad med borgerens situation. Det er selvsagt ikke befordrende for at lægge en dæmper på aggressioner.

- **Tag borgeren alvorligt**

Du bør tage borgeren alvorligt, dvs. lytte til hans/hendes argumenter og syn på problemstillingen. Du skal ikke nødvendigvis give borgeren ret. Men du kan give udtryk for, at du har forstået hans/hendes opfattelse af problemstillingen.

- **Tag ikke verbale angreb personligt**

Det er vigtigt ikke at tage verbale angreb personligt, selv om det kan være svært. Prøv i stedet at være bevidst om, at det kan være systemet, andre forhold eller personer, borgerens vrede er rettet imod, selv om det er dig, der i praksis tager imod.

- **Tal med dæmpet stemme**

Hvis du taler med en borger, som råber ad dig, kan det være et godt råd at tale med en dæmpet stemme. Det er med til at lægge en dæmper på borgerens stemmeføring, fordi han/hun nødvendigvis må dæmpe sig for at høre, hvad du siger.

- **Hold fysisk afstand til personen**

For din egen sikkerheds skyld er det en god idé at holde afstand til en person, der er rasende. Personen er måske så meget i affekt, at han/hun ikke formår at styre sin vrede og derfor kan finde på at slå ud efter dig.

- **Stol på din fornemmelse for situationen**

Hvis du fornemmer, at situationen kan udvikle sig voldeligt, så kom ud af den.





- **Lad dig ikke påvirke af at blive idealiseret eller devalueret**

Nogle mennesker relaterer sig til andre mennesker ved at udvælge personer, som han/hun enten idealiserer eller devaluerer. Den idealiserede person kan intet gøre galt, mens den devaluerede person intet kan gøre rigtigt. Det er vigtigt, at man hverken som medarbejder eller som gruppe påtager sig de roller, som personen tildeler den enkelte eller grupper af personer. Hvis en medarbejdergruppe accepterer rollerne, kan det forårsage megen splid og dårligt psykisk arbejdsmiljø for hele medarbejdergruppen og i særdeleshed for den udnævnte syndebuk.

I praksis kan du håndtere en sådan situation ved at glide af på alle former for bemærkninger, der kommenterer din egen eller andres gøren og laden. Forhold dig i stedet neutralt til personen.



- **Brug dine kollegaer**

Det er vigtigt, at du taler med dine kollegaer om episoder, der berører dig. Du kan også bruge dine kollegaer til at få feedback og gode råd om, hvordan det er lykkedes/ikke lykkedes dem at tackle en bestemt person. Det er i denne sammenhæng også vigtigt, at arbejdspladsen udvikler og fastholder en kultur, hvor man opfordrer til at tale om episoder, hvor medarbejdere har oplevet noget, som har berørt dem følelsesmæssigt eller været fagligt udfordrende.

Man kan ikke på forhånd vide, hvad der trænger igennem ens professionelle facade. Medarbejdere kan opleve den samme episode, men opfatte og reagere vidt forskelligt på den. Det afhænger også af helt lokale forhold, såsom hvordan ens egen psykiske tilstand er på selve dagen, hvor man oplever det. Hvis den enkelte medarbejder har oplevet noget, som han/hun oplever som ubehageligt, så bør man som arbejdsplads og kollega tage det alvorligt.



## 7.4 Sikkerheden skal være i orden på arbejdspladsen

### Introduktion

Det er vigtigt at tage højde for den fysiske indretning på det sted, hvor man servicere borgere. Der kan være en risiko for, at konflikter eskalere og kommer ud af kontrol. Borgere kan i sjældne tilfælde gå amok og ønske at skade medarbejderne fysisk.

### Sikkerhed i praksis

- **Indretning af stedet**

Det er en fordel at indrette stedet i mindre enheder, hvilket virker mindre intimiderende end store åbne fælleslokaler. Og det skaber en større tryghed for borgeren.

- **Tekniske foranstaltninger**

F.eks. overvågning, alarmsystemer, personbårne alarmer m.m. Læs eventuelt mere om persondatalovens og Datatilsynets retningslinjer for tv-overvågning på: [www.datatilsynet.dk/fileadmin/user\\_upload/dokumenter/Breve/Datatilsynets\\_orienteringsbrev\\_vedr.\\_tv-overvaagning.pdf](http://www.datatilsynet.dk/fileadmin/user_upload/dokumenter/Breve/Datatilsynets_orienteringsbrev_vedr._tv-overvaagning.pdf).



- **Flugtveje**

Der skal være flugtveje, som både medarbejdere og borgeren kan bruge. Medarbejdere skal have mulighed for at flygte fra en fare. På samme måde skal borgeren have mulighed for at flygte, hvis han/hun følger sig trængt op i en krog, eller han/hun kan mærke, at han/hun er ved at miste kontrollen over sig selv. Det kan således være med til at skabe tryghed for både medarbejderen og borgeren, at han/hun kan se, at der er gode muligheder for at komme væk, hvis man har behov for det.





- **Ingen genstande liggende fremme, der kan bruges som våben**

Der bør ikke være genstande liggende fremme, som kan bruges som våben. Det kan også være en god idé at fjerne alle former for kasteskyts, f.eks. kopper, skåle, herunder også kander med varmt vand, kaffe osv.

- **Tidsbestilling**

At undgå uventede besøg kan være med til at sikre sikkerheden på arbejdspladsen. Derfor kan tidsbestilling være en god idé at indføre. Det indebærer, at borgeren ved, at han/hun kan forvente at blive serviceret i et givet tidsrum, og at medarbejderen kan nå at forberede sig til mødet.

- **Vær flere om en samtale**

Det kan ofte lægge en dæmper på gemytterne blot det at være flere til stede ved en samtale. Det giver også en tryghed hos medarbejderne, som kan overføres til borgeren. Der bør være flere til stede både ved borgerkontakt i forvaltningen og i forbindelse med hjemmebesøg, både for medarbejderens sikkerheds skyld, men også for at medarbejderen ikke risikerer at blive beskyldt for ting, han/hun ikke har gjort. Samtidig skal man være opmærksom på, at det kan være belastende eller virke provokerende på borgeren at være ene blandt mange. Det kan også være en mulighed at tale med borgeren om sin utryghed inden mødet.

- **Supervision på arbejdspladsen**

Det er en god idé at tilbyde supervision på arbejdspladsen – enten fast eller efter behov. Med fast supervision kan man opnå en rutine i at tale om belastende episoder og de emner, som fylder meget i hverdagen. Foregår supervisionen efter behov, kan der være en tendens til kun at tilbyde det i krisituationer. Og man får svært ved at skabe et rum for refleksion og diskussion omkring svære emner.

- **Undervisning om emner relateret til håndtering af forskellige gruppers behov**

Man kan altid blive bedre. Det gælder ikke mindst i forhold til at blive bedre til at kommunikere med mennesker med forskellige behov og opnå en større viden og forståelse for den enkeltes situation. Det kan derfor anbefales, at man deltager i undervisning inden for områder, der er relateret til ens dagligdag. Det kan være en god idé, at alle i en medarbejdergruppe tilegner sig den samme viden, f.eks. om konflikthåndtering. Det betyder, at man i højere grad er i stand til at støtte hinanden og arbejde målrettet med kompetenceudvikling på området inden for en medarbejdergruppe.





## 8. Kommunikation med mennesker med funktionsnedsættelse

### 8.1 Introduktion

Mennesker med en funktionsnedsættelse bliver af andre mennesker ofte defineret ud fra deres funktionsnedsættelse. Og jo mere synlig funktionsnedsættelsen er, jo hurtigere er vi til at sætte dem i bås. Omvendt træder en funktionsnedsættelse ofte i baggrunden, jo bedre vi lærer det andet menneske at kende. I stedet husker vi den anden for hans/hendes personlighed frem for funktionsnedsættelsen. Det hænger blandt andet sammen med, at vi overvinder de barrierer, der måtte være i forbindelse med at kommunikere med den anden.



#### Usikkerhed ved mødet med det ukendte

Mange mennesker bliver usikre på, hvordan de skal kommunikere med mennesker, som ser anderledes ud eller opfører sig anderledes end flertallet. Her er det vigtigt at tænke på, at mennesker med funktionsnedsættelse først og fremmest er mennesker som alle andre. Langt hovedparten af mennesker med funktionsnedsættelse følger de samme konventioner for god kommunikation som andre. I nogle tilfælde kan en specifik funktionsnedsættelse påvirke et menneskes adfærd og opfattelsesevne, hvilket kan medføre, at personen opfører sig anderledes end andre forventer. Det kan for eksempel være tilfældet i forbindelse med kognitive handicap eller psykiske sygdomme.

Det er desuden vigtigt at pointere, at et menneske ikke behøver at have en diagnose for at have en funktionsnedsættelse. Og der findes mange andre funktionsnedsættelser end dem, som er nævnt i dette kapitel. Det vigtigste er, at du forholder dig til det menneske, du står eller sidder over for.

#### Kommunikationsbarrierer kan overvindes

Oftentimes vil de kommunikationsmæssige barrierer vedrøre nogle praktiske forhold, som kan overvindes, hvis vi blot tilegner os kendskab til, hvilke kommunikationsvanskeligheder en given funktionsnedsættelse kan medføre i kommunikationssituationen, og hvordan disse problemer kan afhjælpes.



Dette kapitel vil derfor introducere til forskellige former for funktionsnedsættelser, og hvilke kommunikationsvanskeligheder der kan opstå i forbindelse med disse. Desuden vil kapitlet give gode råd om, hvordan du kan imødegå disse kommunikationsvanskeligheder.

Det er f.eks. gode råd om, hvordan man hilser på en person, der er blind, hvordan du sikrer dig, at en person, der er døv, forstår, hvad du siger. Eller hvordan du tackler mødet med en person, der har en kognitiv funktionsnedsættelse eller en psykisk sygdom.

### **Vær over for andre, som du ønsker, de skal være over for dig**

Den grundlæggende tilgang i mødet med mennesker, som vi opfatter som anderledes end os selv, er, som ved alle andre møder, at møde den anden med respekt, tillid og åbenhed.

Som udgangspunkt skal du overholde de samme samtalekonventioner, som du overholder i forbindelse med samtale med alle andre mennesker uden kommunikationshandicap. Det vil sige, at du står eller sidder med front mod den anden, med den samme afstand til og i niveau med den anden, som du vil gøre i samtale med alle andre. Og du taler på samme måde og med samme stemmeføring, som du ville gøre i enhver anden samtalsituation – med mindre den specifikke funktionsnedsættelse kræver noget andet. Grundlæggende kan du tage udgangspunkt i den gamle sandhed om, at du skal være mod andre, som du ønsker, de skal være mod dig. Det vil et langt stykke ad vejen sikre dig mod fejltrin.

Og husk, at du altid kan spørge personen med funktionsnedsættelse, hvis du er i tvivl om, hvordan du kan være med til at forbedre kommunikationen. Du kan f.eks. altid spørge personen: Hvad betyder dit handicap for ....? Skal jeg tage særlige hensyn ...? Hvad har du brug for ...?



## 8.2 Bevægelseshandicap

### Hvad indebærer et bevægelseshandicap?

Personer med bevægelseshandicap omfatter personer, som har nedsat kraft eller nedsat funktionsevne i muskler og led i arme, ben og krop. Man kan dog også have et bevægelseshandicap som en konsekvens af nedsat lungefunktion.

Et bevægelseshandicap kan være medfødt, opstå som følge af en sygdom eller ulykke eller som en aldersbetinget tilstand. Nogle mennesker med bevægelseshandicap lider også af smerter, hvilket kan forringe deres koncentrations- og opfattelsessevne - og dermed deres funktionsevne yderligere.

Et bevægelseshandicap kan bestå i, at man er "gangbesværet" på grund af nedsat funktionsevne i ben og fødder, eller at man har nedsat funktionsevne i arme og hænder. Et bevægelseshandicap på grund af nedsat lungefunktion vil komme til udtryk ved, at man ikke har luft nok til at kunne bruge trapper eller gå i længere tid, og kan nedsætte ens stemmekraft.

Nogle mennesker med bevægelseshandicap anvender kørestol, der enten er manuel eller eldrevet. Nogle mennesker har kun brug for kørestolen som en aflastende foranstaltning, f.eks. hvis de skal færdes over lange afstande eller stå op i længere tid. Personer, som sidder i kørestol, har nedsat rækkevidde, og de er placeret, så øjenhøjden er lavere. Det har betydning for, hvordan du skal placere dig i forhold til en kørestolsbruger i en kommunikationssituation.



Andre med bevægelseshandicap kan klare sig uden kørestol, men anvender f.eks. rollator. Personer med nedsat funktionsevne i arme og hænder mangler de grov- og finmotoriske forudsætninger for at kunne håndtere og koordinere bevægelserne, hvilket har konsekvenser for deres evne til f.eks. at åbne tunge døre, trykke på kontakter og knapper, bære bagage eller at række op eller ned for at nå ting. Desuden skal man være opmærksom på, at mennesker med et bevægelseshandicap ofte oplever forøget udtrætning. Dette medfører, at personen kan optræde meget forskelligt alt afhængig af, hvordan tilstanden aktuelt er.



## Bevægelseshandicap i forhold til en kommunikationssituation

Når du møder mennesker med bevægelseshandicap, vil det være forskelligt, hvorvidt det vil præge kommunikationssituationen. I særlige tilfælde kan du komme ud for, at en person i kørestol ikke kan kommunikere med dig på grund af et talehandicap. Her vil en eventuel personlig hjælper naturligt støtte personen i samtalen.

### Gode råd om, hvordan du kommunikerer med en person med et bevægelseshandicap (målrettet kørestolsbrugere)

- **Hils som du plejer**

Du skal bruge den samme hilsen, som du ville gøre i en lignende situation med en ikke-handicappet person.

- Hvis du bruger en mundtlig hilsen, så vær sikker på, at personen i kørestol har set dig. Det gælder især, hvis personen grundet sin funktionsnedsættelse ikke kan dreje hovedet eller strække nakken og se op på en person, der står op.
- Hvis du hilser ved at give hånd, og personen ikke kan give et håndtryk, kan du selv tage personens hånd og lægge den tilbage på armlænet, lægge din hånd på vedkommendes hånd som en hilsen, eller give et let tryk på personens arm/skulder.



- **Tal direkte til den anden**

Hvis du vil i kontakt med en kørestolsbruger, skal du tale direkte til ham/hende. Det er vigtigt, at du ikke automatisk tiltaler en personlig hjælper eller en anden person, der følger kørestolsbrugeren. Du skal desuden være opmærksom på, at hvis personen har en personlig hjælper med, har hjælperen en speciel rolle som "usynlig". Hjælperen er klar over denne rolle, som indebærer, at han/hun kan opholde sig i rummet uden nødvendigvis at blive inddraget i samtalen.

Du kan komme ud for, at personen i kørestolen har et talebesvær og ikke kan gøre sig forståelig over for fremmede. Her vil personen, der følger kørestolsbrugere, ofte kunne støtte en samtale. Du kan læse mere om at kommunikere med mennesker, der har et talehandicap under afsnittet: Gode råd om, hvordan du kommunikerer med mennesker med et talehandicap.



- **Tal med den anden i øjenhøjde**

Samtaler foregår normalt i øjenhøjde mellem samtalepartnerne. Dermed signalerer vi, at vi respekterer og anerkender den anden som en ligeværdig samtalepartner. Derfor skal en samtale med en kørestolsbruger også helst foregå i øjenhøjde. Det kan f.eks. ske ved, at du sætter dig på hug, når du hilser, og derefter sætter dig på en stol, en bordkant eller andet.

- **Tag hensyn til den andens bevægelseshandicap**

Et bevægelseshandicap kan komme til udtryk på mange måder. Hvis den anden for eksempel ikke kan lægge nakken bagover, er det vigtigt, at du placerer dig således, at den anden ikke skal belaste nakken for at se dig i øjnene. Spørg, om du er placeret ok, hvis du er i tvivl. Når du forsøger at tage hensyn til den andens bevægelseshandicap, er det samtidig vigtigt, at du ikke overskrider den andens intimsfære ved f.eks. at komme for tæt på. Det er samtidig vigtigt, at du ikke udviser overdreven omsorg, er jovial eller ændrer din stemmeføring. Du bør heller ikke klappe personen på skulderen. Det kan virke nedladende, hvis man ikke er gamle venner. Vær desuden opmærksom på, at kørestolen er en del af brugeren. Sæt derfor ikke fødderne op på kørestolen.

Nogle mennesker med bevægelseshandicap kan have brug for hjælp i spisesituationer. Hjælpen kan bestå i at servere maden, skære maden ud eller hjælpe personen med at indtage maden. I førstnævnte tilfælde kan du tilbyde din assistance alt efter personens behov. I sidstnævnte tilfælde vil personen sandsynligvis have en personlig hjælper med sig. Hvis du sidder og spiser sammen med en person, der får hjælp til at indtage maden, kan situationen første gang føles akavet. Opfør dig blot, som du plejer i en spisesituation.

- **Vis respekt over for den anden**

Du viser den anden respekt ved at lytte til ham eller hende. Det indebærer også, at du er tålmodig og lytter, til den anden har talt færdig, og at du tildeler den anden din fulde opmærksomhed med øjenkontakt, mens samtalen foregår.



### 8.3 Hørehandicap

#### Hvad er et hørehandicap?

Gruppen af mennesker med hørehandicap dækker både gruppen af døve, døvblevne og hørehæmmede. Dertil kommer gruppen af døvblinde, som har et dobbelthandicap i og med, at de både har et syns- og et hørehandicap.

Døvhed og døvblindhed kan have flere årsager, som f.eks. arvelighed, fødselsskader, ulykker, øjen- og øresygdomme og alderdom. Statistisk set har hver 6. dansker over 18 år problemer med hørelsen. Der føres ingen statistik over antallet af døvblinde i Danmark, men det anslås, at der er ca. 1.250 personer med døvblindhed i Danmark. Undersøgelser fra bl.a. Norge og Sverige tyder på, at antallet af ældre over 80 år, som har en kombineret høre- og synsnedsettelse, ligger et sted mellem 8.500 og 15.000. Hos langt de fleste af disse er årsagen dog aldersbetinget.



Man sonderer normalt mellem, hvorvidt man er født med funktionsnedsettelsen eller ej. Således defineres mennesker, som er døve, som mennesker, der er født døve, eller som har mistet hørelsen helt eller delvist i en før-sproglig alder. På samme måde karakteriseres de mennesker, som er født døvblinde, som døvblindefødte.

“Døvblevne” er mennesker, der har mistet hørelsen helt eller det meste af den på et tidspunkt i livet. Da hørelsen først er mistet, efter at personen har gennemgået en normal sprogudvikling, vil talesproget oftest være bevaret.

På samme måde defineres “døvblindeblevne” som mennesker, der har mistet hørelsen og synet helt eller delvist senere i livet. Det vil være individuelt, hvor stor nedsettelsen af hørelsen og synet er. Nogle døvblinde er helt døve og blinde, mens andre har en lille syns- og hørerest. Man skal være opmærksom på, at man som døvblind ikke kan have mulighed for at kompensere for den tabte hørelse med synet - og omvendt.

“Hørehæmmede” er mennesker, der har et lille, et moderat eller et svært høretab. Denne gruppe vil ofte anvende et høreapparat. Et høreapparat giver ikke normal hørelse, men kan for mange forbedre hørelsen. Man skal dog være opmærksom på, at udbyttet af høreapparatet i visse situationer kan være begrænset. Det gælder f.eks., hvor lytteafstanden er stor og i situationer med f. eks. selskabsstøj, baggrundsmusik eller støjende maskiner. Hørehæmmede er den største og bredeste gruppe af hørehandicappede.





En del mennesker med hørehandicap kan få indopereret et såkaldt cochlear implant (CI). Det er et avanceret høreapparat, som gennem indopererede elektroder og elektriske impulser giver meget svært hørehæmmede, døvblevne og døve mulighed for at opfatte lyd, dog uden at opnå en normal hørelse. En del af de opererede udvikler en så god hørefunktion, at den kan bruges til talesproglig udvikling. CI-opererede vil under alle omstændigheder og som mennesker med andre hørehandicap have særlige behov i forhold til kommunikationssituationen.



### **Kommunikation med personer med hørehandicap**

Kendetegnende for gruppen af mennesker med hørehandicap er, at deres funktionsnedsættelse indebærer en barriere i forhold til at kommunikere med andre mennesker.

Et hørehandicap er usynligt. Derfor er mennesker med hørehandicap ofte en overset gruppe. Men en nedsat/manglende hørelse, som måske oven i købet er kombineret med et nedsat/manglende syn, medfører et kommunikationshandicap, der kan føre til social isolation.

Som hørende skal man ikke være nervøs for at kontakte en person, der er døv. Man kan kommunikere på andre måder end gennem talen, f.eks. ved at bruge kropssprog og mimik eller skrive budskabet på papir. Det kan være meget frustrerende for en døv person, at folk henvender sig for at kommunikere, men opgiver, når de finder ud af, at man ikke kan høre.

Det kan være meget svært for døvblinde at kommunikere med andre mennesker uden for hjemmet. I hjemmet findes de hjælpemidler og metoder, der skal til, for at man kan kommunikere og klare sig nogenlunde i hverdagen. Men det er ofte ikke muligt at medbringe disse uden for hjemmet.

Mange personer, som er døve, taler kun sjældent. Det skyldes ikke, at de er stumme, men at de ikke kan høre, om noget lyder forkert eller uklart.

Der findes forskellige tolkeformer, som mennesker med nedsat eller manglende hørelse bruger efter behov. Tegnsprogstolkning kan bestilles via Center for Døve: [www.cfd.dk](http://www.cfd.dk).



- **Tegnsprogstolkning**

Tegnsprog bruges især af personer, som er døve. Det er et visuelt sprog, der udtrykkes med bevægelser, gestus og mimik. Tegnsprog er et fuldgyldigt sprog med sin egen selvstændige grammatik og opbygning. Tegnsprog er ikke internationalt, og man mener, at der eksisterer et tegnsprog for hvert talt sprog.

Tegnsprog er døve menneskers første sprog, mens dansk er et fremmedsprog. Det betyder, at en stor del af gruppen kan have sproglige problemer med det danske sprog, såvel tale- som skriftsprog.

- **Mundaflæsning**

Mundaflæsning bruges især af mennesker, som er døve. Det foregår ved, at personen med hørehandicap alene via synet aflæser samtalepartnerens mundbevægelser. Det er dog kun muligt at forstå ca. 1/3 af det talte, da en del artikulation af ordene er usynlig og foregår inde i munden. Derfor bruges mimik og kropssprog også som støtte i forståelsen af det sagte.

Mundaflæsning kræver en intensiv opmærksomhed rettet mod munden og ansigtet på den person, der taler. Derfor kan mundaflæsning, selv for de få der kan mundaflæse godt, kun fungere på tomandshånd og på kort afstand (maksimalt 2-4 meter). Selv den bedste mundaflæser får maksimalt 60% udbytte af en samtale.

- **Skrivetolkning**

En skrivetolk skriver alt ned, hvad der bliver sagt. Teksten kan herefter læses af personen med hørehandicap på en skærm.

En skrivetolk kan bestilles hos Høreforeningen:  
[www.hoeforeningen.dk](http://www.hoeforeningen.dk).

- **Tegnstøttet kommunikation (TSK)**

Tegnstøttet kommunikation (TSK) betegner en kommunikationsform, der indeholder en blanding af mund-håndsystem (MHS), håndalfabet (HA), tegn fra tegnsprog og talt dansk med eller uden stemme.

TSK er ikke et selvstændigt sprog, men en dansk sprogkode, der følger det danske sprogs grammatik. Ud over de danske mundbevægelser og tegnene, spiller mimik og kropssprog en væsentlig rolle, og TSK fungerer som en betydelig udvidet støtte for mundaflæsning.

Tegnstøttet kommunikation bruges i stigende grad af især voksne døvblevne som kommunikations- og tolkeform.



- **Mund-håndsystem (MHS)**

Mund-håndsystemet er et dansk system, der kombinerer mundaflæsning med 15 forskellige håndstillinger, der viser de danske sproglyde, som ikke kan aflæses direkte på munden. Den enkelte håndstilling vises, samtidig med at lyden udtales, således at håndstilling og mundbevægelse er synkrone.

Systemet blev tidligere brugt af døvblevne og svært hørehæmmede. De senere år lærer døvblevne og svært hørehæmmede ikke længere ren Mund-håndsystem, men i stedet tegnstøttet kommunikation. MHS-tolkning benyttes kun af ganske få i dag.

- **Håndalfabetet (HA)**

Det danske håndalfabet består af 29 håndstillinger - ét for hvert bogstav i alfabetet. Man staver i luften, så håndalfabetet er altså en form for manuelt skriftsprog. Håndalfabetet anvendes typisk til at stave person- og stednavne eller ord, der ikke findes noget tegn for. Håndalfabetet indgår i tegnsprog og tegnstøttet kommunikation.

- **Teksttelefon**

Teksttelefon bruges af mennesker, som er døve og døvblinde. En teksttelefon består af en computer med modem og et kommunikationsprogram. Der kan kommunikeres direkte mellem to teksttelefoner eller fra en almindelig telefon til en teksttelefon. I sidstnævnte tilfælde kan en hørende ringe til personer, som er døve eller døvblinde via Formidlingscentralen på særtjenestenummer 70 11 44 11, som oversætter mellem tale og tekst/punktskrift.

Der er sket meget med den teknologiske udvikling, siden teksttelefonen kom til, og mange personer, som er døve, foretrækker i stedet at bruge andre og mere fleksible kommunikationsformer, som f.eks. e-mail, MSN, sms, chat og 3-mobiler.

- **Taktiltolkning**

Taktiltolkning bruges af døvblinde. Taktiltolkning foregår på den måde, at tolken holder den døvblinde i hånden, mens der tolkes, så den døvblinde kan mærke, hvordan tegnene formes.

En taktiltolk skal tolke både det auditive og det visuelle, f.eks. tolke hvad der står på bordet, hvordan mødedeltagerne er placeret osv.

- **LORM**

LORM er et alfabetiseringssystem for døvblinde og en del af "tredje vej systemet". Dette er et kombinationssystem bestående af de tre elementer: LORM, taktile tegnsproglån og forkortelser.



I praksis foregår LORM ved, at man tegner prikker og streger samt udfører tryk på håndfladen, håndryggen eller på fingerspidserne. Hver prik, streg eller tryk angiver et bogstav, tal eller tegn. Da systemet bygger på bogstaver, kan man selv vælge det sprog, man ønsker at kommunikere på. Man inddrager de andre elementer som tegnsproglån og forkortelser alt efter behov og kompetencer.



### **Gode råd om, hvordan du kommunikerer med en person med hørehandicap**

- **Skab kontakt til den anden**

Det er vigtigt at skabe kontakt til den, som du ønsker at tale med. Det kan du blandt andet gøre ved at få øjenkontakt til den anden. Desuden skal du tale direkte til personen, fordi øjenkontakt gør mundaflæsning nemmere, hvis personen benytter sig af denne kommunikationsform.

Hvis du ikke kan få en døv persons opmærksomhed via øjenkontakt, kan du røre let ved personens arm. I mere akutte situationer, hvor der er en afstand mellem dig og personen, kan du skabe vibrationer i omgivelserne, som f.eks. ved at slå i bordet, trampe i gulvet eller blinke med lyset. Personer, som er døve, mærker vibrationerne og kigger det sted hen, hvorfra vibrationerne kommer.

Hvis personen ud over et hørehandicap også har et synshandicap, kan du gøre opmærksom på din tilstedeværelse ved at give personens arm eller skulder et let tryk. Fortæl, hvem du er via de kommunikationshjælpemidler, som personen måtte medbringe. Giv altid besked, når du går.

- **Vælg det rigtige sted for samtalen**

Når du skal kommunikere med en person med hørehandicap, som endvidere kan have et synshandicap, er det vigtigt at vælge det rigtige sted for samtalen, hvis det er muligt.

Vælg et sted med gode lysforhold, der understøtter muligheden for at mundaflæse.



Vælg et sted med god akustik og uden baggrundsstøj. Undgå f.eks. håndværkerlarm, sluk for radio, tv, støvsuger osv. Det giver bedre muligheder for personer med nedsat hørelse at høre, hvad der bliver sagt. Og det vil også være lettere at forstå en person med hørehandicap, da personen ofte taler lavt.

- **Når du skal tale med en person, som er hørehæmmet, døv eller døvblind**

- Tal klart og tydeligt – og ikke for hurtigt. Hørehæmmede kan have svært ved at skelne detaljer i lydene. Det kan for eksempel være svært at mundaflæse, hvis du taler meget hurtigt og derfor ikke artikulerer så meget. Undgå at skjule munden, da personen skal kunne aflæse dine mundbevægelser. Undgå derfor også tyggegummi, da det forringer muligheden for at mundaflæse.
- Tal i almindeligt stemmeleje
- Tal kun én ad gangen
- Brug almindeligt brugte ord. Det giver en større sandsynlighed for, at personen kan mundaflæse ordet uden problemer. Det kan også være nødvendigt at gentage ord, hvis personen ikke har nået at opfatte alt, hvad du har sagt.
- Hvis du ikke har forstået, hvad personen siger, er det i orden at bede ham/hende om gentage sætningen.
- Brug eventuelt skriftsproget som en støtte i kommunikationen, enten i form af pen og papir eller via computer.
- Når du skal kommunikere med en person, som er døvblind, kan du skrive med din pegefinger i hans/hendes håndflade. Det er en langsom kommunikation og anvendes kun, hvis I ikke kan tale sammen på andre måder. Hvis personen har en synsrest, kan du eventuelt vise tegn og bogstaver i luften eller skrive på papir med en tyk pen eller på computer.
- Brug dit kropssprog: mimik, fagter, peg, ryst på hovedet osv.

- **Sørg for tolk**

Hvis du skal føre en længere samtale eller afholde et møde, en konference m.m., hvor der er en person, som er døv eller svært hørehæmmet, til stede, er det vigtigt at bestille en tolk, f.eks. tegnsprogstolk, skrivetolk m.v.

- **Videregiv information både mundtligt og skriftligt**

Hvis du videregiver vigtig information mundtligt, er det vigtigt, at den samme information tilbydes via et skriftligt materiale eller på anden måde formidles visuelt.



## 8.4 Synshandicap

### Hvad er et synshandicap?

Gruppen af mennesker med synshandicap består både af blinde og svagsynede. Blindhed dækker over forskellige grader af synsnedsættelse. Nogle personer kan intet se, mens de fleste har en synsrest og er i stand til at skelne mellem lys og mørke. Andre kan kun bruge en del af synsfeltet. Personer, som er svagsynede, kan bruge restsynet til at læse ved hjælp af forskellige hjælpemidler.

Svagsynethed eller blindhed kan enten være medfødt eller opstå pludseligt eller gradvist senere i livet. Langt de fleste blinde eller svagsynede har erhvervet deres synsnedsættelse som unge eller voksne. Hovedparten af personer, som er blinde og svagsynede, er ældre over 65 år.

Personer, som er blinde og svagsynede, har problemer i forhold til at færdes og orientere sig, især i ukendte omgivelser. Mange synshandicappede benytter hjælpemidler, når de færdes, i form af en førerhund eller en mobilitystok til at orientere sig med. Øget trafik er årsag til, at personer, som er blinde og svagsynede, i stigende grad oplever en større utryghed ved at færdes i trafikken, bl.a. fordi der mangler ledelinier, og mange fodgængerfelter ikke har lydsignaler.



### Kommunikation med mennesker med et synshandicap

Vores samfund er generelt indrettet efter, at de fleste mennesker kan se og dermed orientere sig i omgivelserne og læse skriftlige informationer. Derfor er alle former for information, undervisningsmateriale, aviser, tv, fjernsyn, film osv. også skabt for seende mennesker. Det er først i de senere år, at man er begyndt at indtænke tilgængelighed for mennesker med synshandicap i ovennævnte eksempler. Nye teknologier er med til at forbedre tilgængeligheden til eksisterende former for medier. Der udvikles ligeledes nye former for medier, hvor tilgængeligheden er indtænkt fra starten. Som eksempel kan nævnes synstolkning af film og tv som et område i stor udvikling. Desuden sker der en stor udvikling inden for hjælpemiddelområdet, der kan være med til at kompensere for synshandicappet i hverdagen.

Mennesker med synshandicap kan også have vanskeligheder i ansigt-til-ansigt kommunikationen med andre mennesker, fordi de ikke kan se den andens ansigtsudtryk, gestik og mimik – men alene må forlade sig på det ikke-visuelle kropssprog stemmens udtryk, berøring, lugt m.m.



## Computeren som kommunikationsredskab

Elektroniske medier giver i dag en lang række muligheder for mennesker med synshandicap. Gennem brugen af computer, download af lydfiler og brugen af internettet har mennesker med synshandicap gode muligheder for at holde sig informeret om, hvad der sker i verden omkring dem. Fordelen ved de elektroniske medier er, at computeren kan suppleres med software, der kan kompensere for synshandicapet. For eksempel findes der software, som kan forstørre teksten på skærmen for brugere med nedsat syn. Og brugere kan anvende en skærmlæser, der kan oplæse teksten på skærmen.



## Lydmedier

Lydmedier som radio og tv har traditionelt været vigtige informationskilder for mennesker med synshandicap. I dag fås desuden titusindvis af bogtitler på lydbånd, og der findes lydavisere i langt de fleste kommuner. Tidligere er lydbøger blevet indtalt på bånd i analogt lydformat. I dag er denne metode hovedsageligt afløst af nye digitale formater, som f.eks. det nye elektroniske digitale format DAISY ("Digital Accessible Information System"). DAISY er en standard for, hvordan man kan lave tilgængelige elektroniske bøger. Den digitale lydbog kan afspilles enten på en computer eller på en særlig afspiller, der minder lidt om en cd-afspiller. Der er i standarden lagt særlig vægt på integrationen mellem digital lyd og digital tekst. Dette system giver brugeren et større overblik samt mulighed for at navigere rundt i tekst og lydfiler.

Læs mere om DAISY på: [www.e17.dk/portalen/daisy/daisy.aspx](http://www.e17.dk/portalen/daisy/daisy.aspx)

## Punktskrift

Mennesker med synshandicap bruger også punktskriftalfabetet Braille fra 1825, som består af seks grundfigurer eller punkter, der kan føles med fingerspidserne. I dag findes særlige skrivemaskiner, displays og computere, der genererer punktskrift.

## Førerhunde

Mange bruger en førerhund til at føre dem sikkert igennem bybilledet og uden om alle forhindringer. Du kan kende en førerhund på den hvide sele med et blått færdselsmærke, som den bærer rundt om kroppen. Når du møder en blind person med en førerhund, bør du tænke på, at hunden er på arbejde. Undgå derfor at tage kontakt til hunden eller f.eks. at fodre den. Også selv om det kan være svært, da hundene som oftest er meget søde og venlige. Hvis du skal hjælpe en blind med førerhund, skal du gå på den blindes højre side. På den måde forstyrres du førerhunden mindst.



## **Gode råd om, hvordan du kommunikerer med en person med et synshandicap**

Kendetegnende for gruppen af mennesker med synshandicap er, at deres funktionsnedsættelse indebærer, at de ikke har mulighed for at modtage de visuelle informationer, der er en del af kommunikationen med andre mennesker. De kan til en vis grad opfatte den del af kropssproget, der vedrører berøring, vejrtrækning, stemmen, den andens duft, men har ikke mulighed for se den andens mimik, positur, gestik og påklædning.



Den manglende visuelle information kan i nogle tilfælde medvirke til misforståelser i kommunikationen. Lidt hårde ord bliver måske blødt op af et kropssprog, der signalerer, at ordene skal tages med et gran salt. Men det kan personen, som er blind, ikke se, hvorfor han/hun måske misforstår budskabet.

- **Skab kontakt til den anden**

- Præsenter dig og tal til personen, som er blind, inden du giver hånd. Tag selv den fremstrakte hånd, når du hilser. Du kan ikke 'nøjes' med et nik eller et smil, for den form for hilsen kan personen selvsagt ikke se.
- Hvis du ønsker, at personen skal vide, at du er tilstede i et lokale, så gør opmærksom på din tilstedeværelse, når du kommer ind i lokalet. Og gør opmærksom på, når du går.

- **Når du skal tale med en person, som er blind eller svagsynet**

- Tal direkte til personen, som er blind og ikke gennem andre personer.
- Det er ok at bruge ordene "se" og "blind" i en samtale – det gør personen selv.
- Ønsker du at henvende dig til personen under en samtale mellem flere, bør du nævne vedkommendes navn eller markere ved en let berøring.





- **Sådan ledsager du bedst en blind person**

- Du ledsager bedst en person, som er blind, ved at lade ham eller hende tage dig under armen og ikke omvendt.
- Når du ledsager personen, bør du fortælle om omgivelserne og eventuelt forklare uventede lyde.
- Lad personen mærke ryg- eller armlænet, når du anviser en siddeplads.
- Hjælp med at finde håndtag i tog eller bus. Anden hjælp er ofte unødvendig.

- **Tilbyd din assistance**

- Når du befinder dig i lokaler med en person, der er blind, så lad døre stå helt åbne eller være helt lukkede. Halvåbne døre er farlige, fordi personen kan gå direkte ind i dem.
- Tilbyd hjælp, når du deltager i et måltid sammen med en person, som er blind. Fortæl, hvad der serveres. Hvis maden er anrettet på en tallerken, så forklar placeringen af indholdet i forhold til visernes placering på et ur: kartoflerne ligger kl. 10.00, kødet kl. 2.00 osv.

- **Videregiv skriftlig information i en elektronisk version**

- Hvis du udleverer eller præsenterer skriftligt materiale, bør dette materiale være tilgængeligt i elektronisk format, eventuelt også som lydfile (f.eks. mp3) eller punktskrift. Og hvis det er muligt, vil det være optimalt at sende materialet til personen inden mødet, konferencen osv.



## 8.5 Talehandicap

### Hvad er et talehandicap?

Et talehandicap kan være et resultat af medfødt eller tidlig døvhed. Dette indebærer, at man aldrig lærer at tale, fordi man via hørelsen ikke lærer at genkende og gengive sprogets lyde. Et talehandicap kan dog også forekomme på baggrund af ulykke eller sygdom, der har nedsat kæbens, strubens og/eller stemmelæbernes funktionalitet. Selv om man har mistet sin normale stemme, kan man lære at kommunikere på andre måder, f.eks. ved bestemte teknikker eller en vibrator.

Et talehandicap kan også være et resultat af ekspressiv afasi (læs mere om afasi på s.55) i forbindelse med en hjerneblødning eller blodprop i hjernen. Den ekspressive afasi indebærer, at personen har svært ved at udtrykke sig, som for eksempel at få de rigtige ord frem. I nogle tilfælde vil det være de forkerte ord, der kommer frem, hvilket kan give anledning til misforståelser.

Et andet talehandicap er stammen. Stammen er kendetegnet ved, at personen gentager begyndelsen af ord eller har svært ved at få ordene frem, så talen går helt i stå. Stammen kan give taleangst og indvirke på personens lyst til at deltage i sociale sammenhænge.

Årsagen til et talehandicap kan således være meget forskellig. Derfor må du i den enkelte situation vurdere, hvordan du bedst kommunikerer med personen med talehandicap.

### Kommunikation med mennesker med et talehandicap

Et talehandicap vil først og fremmest påvirke kommunikationssituationen i forhold til forståelsen af det sagte. En samtale med en person med et talehandicap vil være påvirket, alt efter omfanget af talehandicappet. Problemet vil være særligt udtalt ved det første møde, fordi vi er ubekendte med den pågældende persons måde at tale på og derfor kan have svært ved at forstå, hvad den anden siger.

Samtidig beder vi sjældent den anden om at gentage ordene, enten fordi vi føler os pinligt berørte over ikke at kunne forstå, hvad personen siger, eller fordi vi nødtigt vil bede den anden ulejlige sig med at gentage en sætning, det tydeligvis krævede stor anstrengelse at få sagt i første omgang. Ofte bliver vi dog bedre til at forstå personen med talehandicap, jo mere vi er sammen med ham/hende, både fordi vi vænner os til hans/hendes måde at tale på, og fordi vi ikke længere er så bange for at bede ham/hende om at gentage sætningen.

Ud over forståelsesproblemet kan det tage lang tid for personen at få sagt det, som han/hun gerne vil sige. Det indebærer, at den anden skal være villig til tålmodigt at vente på, at personen med talehandicap har talt færdig. Både forståelsesproblemerne og den store tålmodighed kan medføre, at samtalepartneren opgiver at føre en samtale med personen med talehandicap. Det er dog vigtigt, som i enhver anden samtale, at blive i samtalen og høre personen med talehandicap til ende.



Det er desuden vigtigt at være opmærksom på, at vi i vores kultur kan have en tendens til at ringeagte mennesker, der har svært ved at udtrykke sig. Resultatet vil ofte være, at vi møder personer med talehandicap med manglende respekt og interesse for dem som mennesker. Det er vigtigt i disse situationer at huske på at koncentrere sig om det menneske, man taler med, frem for at fokusere på det talehandicap, som personen har.

Et talehandicap kan derfor have stor betydning for personens muligheder og lyst til at deltage i det sociale liv såvel som i arbejdslivet. Det kan ende i en ond spiral, fordi personen med talehandicap begynder at undgå socialt samvær for ikke at føle sig ignoreret og opleve, at andre mennesker undgår ham/hende. En manglende øvelse i at træne talen kan gøre talen endnu mere uforståelig, fordi personen med talehandicap mister rutine i at håndtere andres reaktion på talehandicappet.

### **Gode råd om, hvordan du kommunikerer med en person med talehandicap**

- **Signaler med din holdning, at du respekterer den anden som person**
  - Du signalerer, at du har respekt for den anden ved at bevare øjenkontakt med den anden. Desuden skal du have en åben kropsholdning og forholde dig aktivt lyttende og tålmodigt afventende på den andens budskab.
- **Signaler, at du har tid til samtalen**
  - Det indebærer, at du ikke afbryder den anden eller forsøger at færdiggøre den andens sætninger for ham/hende.
- **Bed den anden gentage sætningen, hvis du ikke forstår, hvad der bliver sagt**
  - Det er ok at bede personen om at gentage en sætning, hvis du ikke forstår, hvad han/hun siger. Det vil selvfølgelig være situationsbestemt i hvilket omfang, du kan være bekendt at bede om at få sætninger gentaget. Her må du selv vurdere, hvor grænsen går.
  - Du bør i videst muligt omfang ikke gætte dig til, hvad den anden vil sige, fordi du ikke forstår alle ordene. Det vil dog være situationsbestemt, hvorvidt man vil afbryde personen i f.eks. fortællingen af en historie, fordi man ikke forstår et enkelt ord, men ellers godt forstår fortællingens pointe. Som i enhver anden samtalsituation kan det være decideret uhøfligt at afbryde den anden blot på grund af, at man ikke forstår en detalje i fortællingen.

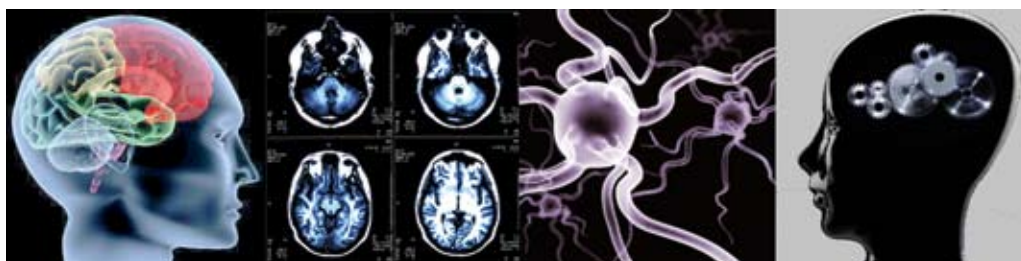


## 8.6 Kognitivt handicap

### Hvad er et kognitivt handicap?

En kognitiv funktionsnedsættelse kan skyldes en lang række tilstande eller ulykkeshændelser. Mennesker, som har en kognitiv funktionsnedsættelse, er derfor ikke nogen homogen gruppe. Deres funktionsnedsættelse spænder fra personer, der har behov for meget personlig assistance, til mennesker der har et meget lille støttebehov. En kognitiv funktionsnedsættelse kan derfor også udmønte sig på mange forskellige måder og i forskellige grader, men vil typisk indebære hukommelses-, koncentrations-, forståelses- og indlæringsproblemer.

Eksempler på tilstande, der kan medføre en kognitiv funktionsnedsættelse er demens, medfødt eller erhvervet hjerneskade (blodprop, hjerneblødning, hjernesvulst, meningitis), epilepsi, udviklingshæmning (f.eks. Downs syndrom), ADHD, autisme, Asperges syndrom, Tourettes syndrom m.m.



### Kommunikation med mennesker med et kognitivt handicap

Da en kognitiv funktionsnedsættelse kan have mange forskellige årsager, vil funktionsnedsættelsen også komme til udtryk på mange forskellige måder. For nogle vil vedkommende vil personens intellekt eller sociale kompetencer være intakte, mens det for andre vil være nedsat. For andres vedkommende vil personens intellekt være intakt, mens personens sociale kompetencer er nedsat. For eksempel kan en person med ADHD fuldføre en uddannelse med flotte eksamensresultater, men personen kan have svært ved at fungere i sociale sammenhænge. En person med en hjerneskade kan have svært ved at varetage et lønarbejde på grund af en påvirket hukommelse eller evne til at udtrykke sig. Derimod kan personen være velfungerende i sociale sammenhænge.

Man skal samtidig være opmærksom på, at virkeligheden sjældent er så sort og hvid, som disse eksempler antyder. Funktionsnedsættelsen kan have forskellige sværhedsgrader og kan derfor påvirke den enkeltes muligheder for livsudfoldelse vidt forskelligt.

Da gruppen af mennesker med en kognitiv funktionsnedsættelse er så bred, vil det selvsagt være meget forskellige overvejelser, du skal gøre dig, når du kommunikerer med en person med en kognitiv funktionsnedsættelse.



Derfor vil det også være den enkelte type funktionsnedsættelse, der er afgørende i kommunikationssituationen. Dertil kommer, at den kognitive funktionsnedsættelse ofte ikke er synlig. Derfor er det måske først under samtalens forløb, du bliver opmærksom på, at personen har en funktionsnedsættelse.

### **Hjerneskader**

Årsagen til en medfødt hjerneskada kan skyldes misdannelser i hjernen i fostertilstanden, sygdomme eller iltmangel under fødslen. En erhvervet hjerneskada kan skyldes en ulykke, blodprop eller blødning i hjernen eller anden sygdom, f.eks. hjernevulster, meningitis. Nogle hjerneskader vil være livsvarige, mens andre i et vist omfang kan bedres ved genoptræning af hjernen.

En hjerneskada har forskellige konsekvenser for personen afhængig af, hvor omfattende hjerneskadens er, og hvilke funktioner i hjernen den rammer. Mange hjerneskadede får både kognitive funktionsnedsættelser og bevægelsesmæssige problemer på grund af lammelser af den ene kropshalvdel. Mens de fysiske funktionsnedsættelser er synlige for omgivelserne, er det langt vanskeligere at sande og vurdere hjerneskadens konsekvenser for de mentale funktioner. Ofte mister en hjerneskadet person evnen til at overskue en situation og planlægge sin hverdag. Der kan være hukommelsesproblemer og vanskeligheder med at udtrykke sig, med at forstå det talte sprog (afasi), problemer med at læse, skrive og regne eller en abnormt hurtig udtrætning.

En hjerneskada medfører ikke sjældent personlighedsmæssige forandringer. Den ramte kan have svært ved at vurdere egen formåen, muligheder og ressourcer, adfærden kan virke stødende, eller personen kan være ude af stand til at opfange sociale signaler fra omgivelserne.

Under alle omstændigheder betyder en ny erhvervet hjerneskada helt nye livsbetingelser, der udfordrer både det menneske, der rammes af hjerneskadens og hans/hendes omgivelser i forhold til at finde nye mestringsstrategier til at kunne håndtere sociale relationer og hverdagens praktiske gøremål på de ændrede vilkår.

### **Demens**

Demens er resultatet af en sygdomsproces og ikke et udtryk for den normale aldringsproces, men risikoen for at blive dement stiger med alderen. Demens kan skyldes flere forskellige sygdomme, som Alzheimers sygdom, Parkinsonisme, alkoholmisbrug m.fl. Den mest almindelige årsag til demens er Alzheimers sygdom.

Alzheimers sygdom angriber de dele af hjernen, der kontrollerer tanker, hukommelse og taleevne. Sygdommen opstår gradvist, og personens tilstand forværres for det meste langsomt.



Symptomerne i det tidlige stadie er lettere hukommelsesproblemer, koncentrationsbesvær, problemer med at orientere sig, problemer med at formulere sig, træffe valg, forringet tidsfornemmelse, ændret adfærd, manglende motivation og initiativ, tendens til at blive deprimeret og aggressiv, lide af motorisk uro, samt manglende kontrol af følelser og tab af hæmninger. I mellemstadiet vil de nævnte symptomer forværres samtidig med, at personen kan miste evnen til at klare hverdagens gøremål som rengøring, madlavning, personlig hygiejne, påklædning m.v. Personen kan også lide af hallucinationer og vrangforestillinger. I det sene stadium vil personen være helt hjælpeløs og vil ikke kun klare sig selv uden omfattende støtte og hjælp.

I en kommunikationssituation vil konsekvensen af Alzheimers sygdom i meget vidt omfang svare til de overvejelser, man skal gøre sig i forhold til at kommunikere med mennesker med en hjerneskade. Derfor vil de gode råd i forhold til kommunikationen med demente ikke blive behandlet særskilt, men indgå i afsnittet om gode råd i forhold til at kommunikere med mennesker med hjerneskade.



### **Kommunikation med mennesker, som har en hjerneskade**

I forhold til kommunikationssituationen vil det være forskelligt på hvilken måde, kommunikation er påvirket. Det afhænger helt af, hvor skaden i hjernen er opstået.

En hyppig konsekvens af apopleksi (hjerneblødning eller blodprop i hjernen) er for eksempel afasi, som er et resultat af, at iltmanglen i hjernen har beskadiget talecentrene. Afasien indebærer, at kommunikationen hjernecellerne imellem, såvel som kommunikationen mellem hjerneceller og talemuskler er beskadiget. Der hyppigst forekommende former for afasi er: ekspressiv, impressiv og global afasi.

Ved ekspressiv afasi har man svært ved at udtrykke sig. I svære tilfælde kan man kun sige enkelte ord eller måske slet ikke noget, mens de lettere former er kendetegnet ved hakkende tale og problemer med at finde ordene. Desuden har man svært ved at skrive. Derimod kan man godt forstå, hvad der bliver sagt.

Personer med impressiv afasi kan have svært ved at forstå, hvad der bliver sagt. I de sværeste former kan man ikke forstå noget som helst og føler, at man lever blandt mennesker, der taler et komplet uforståeligt sprog. I disse tilfælde taler man også selv uforståeligt. I de lette tilfælde er det kun mere komplicerede sætninger, man ikke kan forstå. Man vil ofte heller ikke kunne læse.





- Vær respektfuld ved at tage hensyn til den andens funktionsnedsættelse i forhold til din servicering af personen.

- **Giv dig god tid til samtalen**

Det er vigtigt, at du signalerer, at du tager dig tid til at samtale med personen. Vis ikke utålmodighed. Afbryd ikke den anden. Afslut ikke sætninger for den anden – eller gæt dig til, hvad han/hun vil sige. Vær også indstillet på at gentage ord og sætninger flere gange – og vis over for den anden, at det er ok at bede om at få ordene gentaget.

- **Forklar problemstillinger ved at bruge flere sansekanaler**

Et menneske med afasi kan have svært ved at opfatte ord, der bliver sagt. Derfor er det en god idé at støtte ordene med indtryk fra flere sansekanaler. Måske kan det være en idé at udvikle en samling af illustrationer, der kan være med til at forklare de mest almindelige efterspurgte services.

Eksempler:

- Skal personen for eksempel udfylde et skema, kan det være en god idé at tage skemaet i hånden samtidig med, at du forklarer, hvad han/hun skal med det.
- Tilbyder du personen en kop kaffe, kan du tage en kaffekop i hånden, mens du kommer med tilbuddet.
- Du kan også bruge dit kropssprog til at understøtte dine ord.
- Du kan tilbyde skriftligt materiale, hvilket optimalt skal være i en læs-let version.

I læs-let udgaver vil tekster ofte være understøttet med illustrationer, fotos, tegninger m.v., hvilket også underbygger den pædagogiske tilgang med at bruge flere sansekanaler i forhold til skriftlig formidling.

- Hvis informationen findes i lydformat på en hjemmeside, kan du skrive adressen ned til vedkommende, så han/hun derhjemme kan lytte til informationen flere gange.

- **Vær opmærksom på den andens forståelse**

- Det er vigtigt, at du er meget opmærksom på, om den anden forstår, hvad du siger. Det kan du blandt andet gøre ved at fastholde øjenkontakten med den anden og aflæse hans/hendes mimik og kropssprog.





- Du skal også være opmærksom på, om du har den andens opmærksomhed. Mange hjerneskadede har koncentrationsproblemer og har en lavere træthedstærskel end andre. Derfor kan det være en god idé at holde små pauser inde i samtalen, hvis du kan se, at du har mistet den andens opmærksomhed. Af samme årsag skal du ikke planlægge lange møder med en person med hjerneskade, fordi han/hun ofte ikke vil kunne kapere store mængder information eller fastholde koncentrationen over længere tid.
- Du øger forståelsen af det, du siger, hvis du holder dig til hverdagens sprog og ikke bruger for lange sætninger. Hold dig til ét emne ad gangen. Tal langsomt og tydeligt, men overdriv ikke.
- Det er en god idé at opsummere samtaleens indhold i slutningen af samtalen. Men gør det kort og i enkle vendinger. Dermed er du med til at sikre dig, at I er enige om samtaleens konklusioner.
- Du skal være opmærksom på, at nogle mennesker med hjerneskade kan have vanskeligt ved at være i et rum med mange mennesker. De kan have svært ved at opfatte, hvad der bliver sagt, når flere mennesker taler i munden på hinanden. Der er mange lyde i et rum med mange mennesker, som i sig selv kan virke generende for personen med hjerneskade, fordi man kan være lydoverfølsom, samtidig med at lydene virker forstyrrende for koncentrationen.
- Nogle afasiramte er usikre i brugen af ja og nej. Derfor kan du ikke være sikker på, at et ja eller nej rent faktisk betyder et ja eller nej. Sammenhold ja'et/nej'et med personens kropssprog og sammenhængen i samtalen og vurder, hvorvidt du kan tage udsagnet for pålydende eller ej. Hvis du er i tvivl om et svar, så spørg ind til svaret, indtil du er sikker på, at du har forstået den anden korrekt.



## Udviklingshæmning

Årsagen til udviklingshæmning kan f.eks. være kromosomfejl (f.eks. Down's syndrom), skader opstået i fostertilstanden eller iltmangel under fødslen. At være psykisk udviklingshæmmet betyder, at ens personlige udvikling går langsommere, og at man på nogle områder ikke når så langt i sin udvikling som andre. Nogle mennesker med udviklingshæmning har også en fysisk funktionsnedsættelse, der i visse tilfælde kan begrænse deres udviklingsmuligheder yderligere.

Den sene udvikling betyder dog ikke, at mennesker med udviklingshandicap ikke kan udvikle sig eller har behov for at udvikle sig. De har som alle andre behov for at udvikle sig kognitivt, motorisk, sprogligt og socialt. For manges vedkommende gælder endvidere, at den enkelte kan nå et højere funktionsniveau, hvis der arbejdes målbevidst på at forbedre specifikke kompetencer.



## Kommunikation med mennesker med udviklingshæmning

Mennesker med udviklingshæmning er ikke nogen homogen gruppe. Deres funktionsniveau spænder fra personer, der har behov for omfattende personlig assistance, til mennesker, der har et meget lille støttebehov.

Mennesker med udviklingshæmning har en nedsat evne til at forstå, opfatte og lære. Det indebærer, at forståelse, opfattelse og læring foregår på en anden måde og/eller i et lavere tempo end hos andre mennesker. Selvom personen udvikler et sprog, vil han eller hun have svært ved at benytte det i gensidig kommunikation med andre. Nogle mennesker med udviklingshæmning har for eksempel svært ved at udtrykke sig, men kan godt forstå, hvad du siger.

Mennesker med udviklingshæmning kan være meget konkret tænkende og konkret forstående og har derfor ofte svært ved at forstå og handle i komplekse situationer. De kan have svært ved at forudse konsekvenserne af deres egne eller andres handlinger. De lægger ikke i samme omfang som andre mennesker - bevidst eller ubevidst - komplicerede strategier for at opnå deres ønsker og behov. Nogle mennesker med udviklingshæmning er kendetegnede ved, at de gerne vil gøre alle tilfredse og siger det, som de tror forventes af dem. Derfor opleves de ofte som ukomplicerede mennesker at være sammen med.

Denne egenskab indebærer dog, at mennesker med udviklingshæmning kan være lette at manipulere med, fordi de ofte ikke tiltror andre dårlige motiver. Det er derfor vigtigt at være opmærksom på, at de ikke misbruges af andre, og at deres grænser ikke overskrides, fordi mange ikke kan sige fra.



## **Gode råd om, hvordan du kommunikerer med en person, som er udviklingshæmmet**

- **Vis respekt over for den anden**
  - Vis den samme respekt over for personen med udviklingshæmning, som du gør over for alle andre. Vær naturlig og imødekommende.
  - Tal direkte til personen og ikke til for eksempel en ledsager.
- **Kommunikér på en enkel måde**
  - Tal tydeligt og brug et let forståeligt sprog
  - Undgå mange indskudte sætninger
  - Tal i normalt stemmeleje. Udviklingshæmning indebærer ikke nedsat hørelse.
  - Vær konkret og undgå underforstået humor
- **Vær opmærksom på dens andens forståelse**
  - Det er vigtigt, at du er meget opmærksom på, om den anden forstår, hvad du siger. Det kan du blandt andet gøre ved at fastholde øjenkontakten med den anden og aflæse hans/hendes mimik og kropssprog.
  - Du skal også være opmærksom på, om du har den andens opmærksomhed.
  - Det er en god idé at opsummere samtaleens indhold i slutningen af samtalen. Men gør det kort og i enkle vendinger. Dermed er du med til at sikre dig, at I er enige om samtaleens konklusioner.
- **Giv dig god tid til samtalen**
  - Det er vigtigt, at du signalerer, at du tager dig tid til at samtale med personen. Vis ikke utålmodighed. Afbryd ikke den anden. Afslut ikke sætninger for den anden – eller gæt dig til, hvad han/hun vil sige. Vær også indstillet på at gentage ord og sætninger flere gange – og vis over for den anden, at det er ok at bede om at få ordene gentaget.
  - Vær ikke bange for at besvare de spørgsmål, du stilles. Men sig også fra, hvis du oplever, at dine grænser overskrides.



## ADHD

Diagnosen ADHD (Attention Deficit/Hyperactivity Disorder) er forholdsvis ny. Det vides derfor ikke, hvor mange voksne, der lider af ADHD, men et minimums estimat er ca. 2 %. Tidligere blev ADHD omtalt som DAMP. ADHD er en anerkendt diagnose, som blandt andet indgår i WHO's diagnosesystem ICD-10.

Kernesymptomerne ved ADHD er opmærksomhedsforstyrrelse, impulsivitet og hyperaktivitet. Hos voksne kan hyperaktiviteten være mindre udtalt og i stedet erstattet af en indre uro og rastløshed. Voksne med ADHD vil i større eller mindre grad være præget af kernesymptomerne samt eventuelle vanskeligheder, som kan være en følge af et liv med funktionsnedsættelser.

De kan for eksempel have problemer med at fastholde et arbejde, planlægge og organisere deres sociale liv, deres privatliv, deres hverdag, samt fastholde nære relationer. Den manglende struktur kan opleves som et voksende kaos, som tapper den enkelte for energi og overskud, og som gør selv enkle gøremål uoverskuelige at gennemføre. En af årsagerne til, at det kan være svært at fastholde og afslutte igangværende opgaver er, at personen konstant forstyrres i sit forehavende af nye idéer, indtryk og impulser, som i stedet forfølges.



En af mestringsstrategierne til at imødegå kaos er at strukturere alle aktiviteter ved hjælp af systemværktøjer som for eksempel kalendere, handleplaner, huskesedler osv. En sådan strategi hjælper personen tilbage på sporet af det, som han/hun var i gang med – og kan derfor være en hjælp til rent faktisk at gennemføre planlagte opgaver. Mange bruger for eksempel et kalendersystem med piktogrammer, der symboliserer alle de daglige handlinger, aktiviteter og gøremål, som den enkelte skal gennemføre i løbet af dagen.

Der findes en række beslægtede neuropsykologiske tilstande, der kan minde om ADHD, f.eks. autisme, Aspergers syndrom eller Tourettes syndrom. Det vil være for omfattende at medtage en beskrivelse af alle disse tilstande i denne guide. I en kommunikationssituation vil man i nogen omfang kunne bruge de gode råd, der gives i forhold til at kommunikere med mennesker med ADHD, i forhold til at kommunikere med mennesker med de nævnte beslægtede tilstande. I andre tilfælde vil der være tale om helt specifikke behov i kommunikationssituationen, hvor det vil være nødvendigt at kende den enkelte borgers individuelle behov for at kunne kommunikere tilfredsstillende med ham/hende.



## Kommunikation med mennesker, som har ADHD

Mange voksne med ADHD føler en konstant indre uro og rastløshed, som for eksempel resulterer i en manglende koncentration. I en kommunikationssituation kan det komme til udtryk ved, at personen ikke kan fastholde koncentrationen på emnet, der tales om - eller måske forlader samtalen. Der kan også ske det, at personen kompenserer for den indre uro ved at blive meget talende. I sjældne tilfælde kan uroen komme til udtryk ved aggressive reaktioner.

Mennesker med ADHD kan have svært ved at tolke og forstå sociale situationer, sociale spilleregler og selve kommunikationssituationen, der foregår mellem mennesker. Det kan også betyde, at de kan komme til at overskride andres grænser.

Mange mennesker med ADHD har desuden et hidsigt temperament. De bliver let provokerede eller føler sig konstant irritable. Vredesudbruddene er dog kortvarige og er ikke ledsaget af nogen gennemgribende fjendtlighed over for den anden. Ofte er personen flov over sin opførsel bagefter. En del personer har også en udpræget retfærdighedssans, når det angår deres egen person, som ikke i samme grad gælder på andres vegne. Det kan nogle gange give anledning til konflikt, fordi personen med ADHD føler sig trådt på, uden at den anden part nødvendigvis har opfattet situationen som konfliktfyldt.



## Gode råd om, hvordan du kommunikerer med en person, som har ADHD

- **Vis respekt over for den anden**

Mange mennesker med ADHD oplever, at de bliver overhørt og overset, når de møder det offentlige system. Derfor er det vigtigt, at du udviser åbenhed og respekt i mødet, således at de oplever, at de bliver taget alvorligt. Respekt viser du også ved at lytte til, hvordan ADHD påvirker deres liv, og hvilke særlige behov det skaber. Det er også vigtigt at lytte til, hvilke interesser og ønsker de måtte have.

Respekt kan du også vise mennesker med ADHD ved at informere dem i samme omfang som borgere uden handicap. For eksempel er det vigtigt at informere og vejlede dem omkring rettigheder, pligter og muligheder i forhold til lovgivningen.





Derfor kan det være dig eller andre, der skal tage kontakt til personen med ADHD.

- Stil tydelige krav frem for at appellere. Fremsæt overskuelige valgmuligheder, der gør det nemmere for personen at træffe et valg.
- Skal I mødes igen, så aftal tid og sted for næste møde.
- Giv kun én besked ad gangen.
- Det kan være en god idé at afholde flere kortere møder frem for ét langt.
- Følg op på alle aftaler.

- **En ledsager er en god idé**

Det vil ofte være en god idé, hvis personen har en ledsager med til vigtige møder. På grund af koncentrationsvanskelighederne hører personen ofte kun dele af samtalen. Han/hun kan også have problemer med at huske, hvad der blev sagt, og kan derfor have problemer med at forstå udfaldet af mødet. Ledsageren kan efterfølgende være med til at fastholde samtaleindhold og til at huske de aftaler, der er indgået. Det kan også være en god idé at optage samtalen, således at personen med ADHD kan lytte til samtalen igen efter behov.

- **Lad personen tale med den samme medarbejder ved henvendelser**

Det kan tage lang tid at opbygge et tillidsfuldt forhold mellem en medarbejder og en person med ADHD. Derfor er det vigtigt at lade den samme medarbejder tale med personen med ADHD, når personen henvender sig. Det betyder, at personen med ADHD opbygger en tillid til medarbejderen, samtidig med at medarbejderen lærer personen og hans/hendes ressourcer og livssituation at kende samt de særlige behov, personen med ADHD har i forhold til kommunikationssituationen.

- **Koordiner indsatsen**

Mennesker med ADHD har ofte komplekse problemstillinger og kan derfor have behov for hjælp og støtte fra flere forskellige faggrupper. Samtidig har de svært ved at holde overblik, planlægge og strukturere. Derfor er det ofte nødvendigt at vurdere brugerens helhedssituation, hvor en professionel påtager sig opgaven med at koordinere indsatsen. Den koordinerende indsats indebærer også, at borgeren såvel som relevante fagpersoner inddrages, så borgeren kan bevare overblikket over sin sag.







- Frem for skriftlig formidling kan man i stedet overveje at informere via video eller lydfil
- Tilbyd alternative versioner af skriftligt informationsmateriale som f.eks. læslet versioner.

Mennesker med læsevanskeligheder kan have stor gavn af it-hjælpemidler, som kan være en støtte i forhold til at forstå skriftlig formidling, såvel som i forhold til at skrive tekster.



### It-hjælpemidler

**Computere generelt:** Brugen af computer stiller store krav til brugerens læsekompetencer, men computeren er alligevel en stor hjælp, da man gennem forskellige former for software kan afhjælpe problemer med at læse og skrive.

**Oplæsning af tekst:** Næsten enhver tekst på computeren kan oplæses med syntetisk eller digital tale. IT- og Telestyrelsen stiller gratis programmet "Adgang for alle" til rådighed, der kan oplæse digital tekst. Programmet kan downloades fra denne webadresse: <http://www.adgangforalle.dk/>

### Skrivning af tekst

I forbindelse med skrivning af tekst kan den ordblinde benytte sig af ordforslagsprogrammer, elektroniske ordbøger, stavekontrol m.v.

### Digitalisering af papirtekst

Bøger og andet papirbaseret materiale kan skannes ind og omsættes til digital tekst til eget brug. Dette er lovligt, hvis man på grund af en funktionsnedsættelse er ude af stand til at læse trykt tekst.



## **Gode råd om, hvordan du kommunikerer med en person med et læse- og skrivehandicap**

Mennesker med læse- og skrivevanskeligheder vil typisk have problemer med at rumme store mængder information, fordi de typisk i situationen ikke har mulighed for at supplere den viden, som de får præsenteret mundtligt med skriftlig information. Der kan derfor ligge en stor formidlingsopgave i mødet med mennesker med denne funktionsnedsættelse.

- **Giv dig god tid til samtalen**

Det er vigtigt, at du signalerer, at du tager dig tid til at samtale med personen. Vis ikke utålmodighed.

- **Vis respekt over for den anden**

- Vær respektfuld ved at tage hensyn til den andens funktionsnedsættelse i forhold til din servicering af personen.

- **Tilbyd informationsmateriale i flere versioner**

- Det er optimalt, hvis du kan tilbyde informationsmaterialet i flere versioner, f.eks. som lydfil eller som videopræsentation. Hvis informationsmaterialet foreligger i skriftligt format, bør der tilbydes en elektronisk udgave på kommunens hjemmeside, hvilket giver personen mulighed for at få læst materialet op derhjemme ved hjælp af et softwareprogram. Det er også en god idé at tilbyde skriftligt materiale i en læs-let version. I læs-let udgaver vil tekster ofte være understøttet med illustrationer, fotos, tegninger m.v., hvilket også underbygger den pædagogiske tilgang med at bruge flere sansekanaler i forhold til skriftlig formidling.

- **Vær opmærksom på den andens forståelse**

- Det er vigtigt, at du er meget opmærksom på, om den anden forstår, hvad du siger. Du bør også være indstillet på at gentage forklaringer, indtil du er sikker på, at han/hun har forstået indholdet.
- Stil dig selv til rådighed i forhold til at yde den form for hjælp, som personen har behov for. Det kan for eksempel være en god hjælp for personen, hvis du tilbyder at læse teksten op i forbindelse med, at personen skal udfylde et skema eller en blanket. Hvis personen skal udfylde et skema eller en blanket, kan du også tilbyde at udfylde den efter hans/hendes anvisninger.











Uanset baggrunden for den psykiske sygdom og hvordan den udmønter sig i praksis, kan en god kommunikation være med til at skabe en tillidsfuld relation og en konstruktiv dialog mellem personen med en psykisk sygdom og hans/hendes omgivelser.

En stor del af nedenstående råd vil måske forekomme indlysende. Men kunsten er at gennemføre dem i praksis – og det er slet ikke så let, som det umiddelbart kan forekomme. På mange måder kan man også sige, at disse gode råd burde følges i forbindelse med enhver dialog med borgere. Grunden til, at de er ekstra vigtige i denne sammenhæng, er, at det kræver en større indsats at skabe en tillidsfuld relation til mennesker med psykisk sygdom end andre. Årsagen til dette kan være, at for nogle mennesker med psykisk sygdom kan deres funktionsnedsættelse bestå i at nære mistro til andre mennesker. Andre har måske haft mange dårlige oplevelser med det offentlige system, hvorfor de kan have manglende tillid til, at systemet vil dem noget godt.



- **Vis den anden respekt**

At møde et andet menneske med respekt betyder, at du opfatter det andet menneske ligeværdigt med dig selv. I praksis betyder det for eksempel, at du ikke taler ned til den anden. At du lytter til og viser den anden interesse. Og at du respekterer den andens opfattelse af verden, og at den anden kan have normer, der er forskellige fra dine egne.

Vær naturlig og imødekommende. Det er vigtigt at huske at hilse, da en manglende hilsen af nogle kan opfattes som en afvisning. Det er også vigtigt at se den anden i øjnene, som du normalt vil gøre med alle andre.

Det er også vigtigt, at du viser personen med psykisk sygdom respekt ved ikke at overbeskytte personen i form af at informere mindre end normalt. For eksempel er det vigtigt at informere og vejlede personen omkring rettigheder, pligter og muligheder i forhold til lovgivningen. Det kan også være nødvendigt at hjælpe ham/hende med en klageproces, for det vil mange mennesker med psykisk sygdom ikke selv kunne overskue og organisere. Det kan endvidere være en god idé at give vejledningen både skriftligt og mundtligt.



- **Inddrag personen i beslutninger med hensyntagen til hans/hendes ressourcer**

Det vil være individuelt, hvilke ressourcer den enkelte person med psykisk sygdom har. Men som udgangspunkt vil mennesker med psykisk sygdom, som alle andre, gerne inddrages i de beslutninger, der tages - og som får indflydelse på deres liv. Forsøg derfor at danne dig et indtryk af personens ressourcer og inddrag personen i beslutninger i forhold til disse.

- **Stil kun realistiske krav**

Man bør kun stille realistiske krav til en person med psykisk sygdom. Hvor grænsen ligger, kan være svært at afgøre, hvis man ikke har et godt kendskab til personen og hans/hendes sygdom. For eksempel kan man ikke forvente, at en person, der befinder sig i en depressiv tilstand kan overkomme at gennemføre mange aktiviteter. På samme måde bør man passe på med at aftale og planlægge mange projekter med en person, som har risiko for at ende i en manisk tilstand. Et stort aktivitetsniveau og stress kan forårsage et udbrud af manien.

- **Lyt og være tålmodig**

Det er vigtigt at være meget lyttende, når man taler med mennesker med alvorlig psykisk sygdom. Nogle fortæller kun indirekte om deres problemer. Eller måske tror de, at de siger tingene direkte, men ingen andre hører det sådan. Det kan altså være nødvendigt at lære at læse mellem linjerne, hvad der bliver sagt.

Det indebærer blandt andet, at man må opøve sine kompetencer i at kunne fortolke diffuse udtalelser, ulogiske sammenhænge, symbolik i sproget, rodede fremstillinger osv.

Nogle gange vil du også blive mødt med tavshed. Det kan skyldes, at den anden ikke ønsker at sige noget, men den kan også skyldes angst, mistro til dig og/eller systemet. Du kan bryde isen ved at spørge ind til tavsheden, eller du kan fortælle den anden, hvordan du forestiller dig, den anden har det. Dermed opfordrer du den anden til at svare på, om din fornemmelse og din opfattelse af situationen er rigtigt opfattet.

Du kan også opsummere formålet med samtalen, dine forventninger til samtalen m.v. Hvad du vælger, vil afhænge af, hvad du fornemmer er bedst i den givne situation. Vær på den anden side ikke bange for tavsheden. Det kan i nogle situationer være det rigtige at starte samtalen med nogle minutters tavshed.







Du viser nærvær ved at vise din interesse for den anden, ved at lægge mærke til den andens kropssprog, lytte til de talte ord og respondere på de informationer, som den anden giver dig – både mht. kropssprog og det talte ord.

- **Udtryk dig enkelt, klart og direkte**

Informér personen, der har en psykisk sygdom, i form af korte, klare sætninger og giv ikke for mange informationer på én gang.

Vær opmærksom på, at nogle mennesker med psykisk sygdom på grund af deres sygdom kan opfatte udtalelser på en anden måde end andre. For eksempel kan nogle have svært ved at fortolke ironi og sarkasme korrekt. Mennesker med skizofreni kan opfatte billeder i sproget meget konkret. Forsøg derfor at undgå sprog som: "Du er så klog, at du kan undvære hovedet", som af mennesket med skizofreni kan opfattes som en konkret trussel om at miste hovedet.

Det er i orden at bruge humor, da det kan være med til at afdramatisere en svær situation.

Nogle mennesker med psykisk sygdom vil tolke meget på det, du siger. Derfor kan det være en god idé at bede ham/hende om at gentage, hvad han/hun hører, at du har sagt.

- **Vær ærlig og åben omkring rammerne for samtalen**

At være ærlig og åben omkring de formelle rammer for jeres samtale. Det kan for eksempel dreje sig om regler vedrørende rapporteringspligt vs. fortrolighed osv. Desuden er det en god idé at informere den anden om de uformelle rammer for samtalen, for eksempel hvor lang tid I har til rådighed for samtalen, rygeregler osv.

Husk på, at den anden ofte kan føle sig hjælpeløs, sårbar og udstillet, fordi al kontakt foregår på din "hjemmebane" og på dine præmisser. Du kan virke meget magtfuld over for en psykisk sårbar person, som omvendt kan risikere at opleve sig tilsvarende magtesløs.

Ved at være ærlig og åben omkring rammerne, kan du imødegå, at personen føler sig svigtet, hvis du handler på en oplysning, som du har fået under samtalen. Du kan også være med til at imødegå, at du ikke giver næring til personens eventuelle tendens til en paranoid fortolkning af, hvad der foregår omkring ham/hende.





- **Gå ikke ind i at diskutere vrangforestillinger**

Hvis en person præsenterer vrangforestillinger, kan du spørge ind til forestillingen og de følelser, den fremprovokerer. Du skal ikke gå ind i at diskutere forestillingen. Accepter at det er virkeligt for personen, men gør samtidig klart, at det ikke er din virkelighed. Du kan se dig selv som virkelighedens repræsentant, men pres ikke på.

- **Lav klare aftaler**

Det kan være en god idé at lave meget klare aftaler for, hvad der forventes af personen med psykisk sygdom, og at I taler igennem, hvordan aftalen i praksis kan løses. Lav en plan sammen. Skriv den ned i punktform. Aftal tidspunkter for, hvornår de enkelte punkter/opgaver skal være løst. Vær opmærksom på, at en person med psykisk sygdom kan have svært ved at tage kontakt til andre. Derfor kan det være dig eller andre, der skal tage kontakt til personen. For eksempel kan der være personer, der ikke tør åbne deres post.

Derfor skal man ikke tage for givet, at personen rent faktisk har modtaget de breve, som man har sendt. Hvis man ikke kender personens præferencer for kontaktmåde, kan det derfor være nødvendigt at forsøge sig med andre metoder, som telefonopkald, e-mail eller besøg. Nogle kan have svært ved i det hele taget at overholde aftaler. Derfor skal der måske flere mødetidspunkter til, før mødet bliver til noget.

Der skal formentlig også flere møder til, før der er skabt den tillid og tryghed, som er en forudsætning for, at personen er klar til at indgå aftaler.

- Stil tydelige krav frem for at appellere. Fremsæt overskuelige valgmuligheder, der gør det nemmere for personen at træffe et valg.
- Skal I mødes igen, så aftal tid og sted for næste møde
- Giv kun én besked ad gangen
- Det kan være en god idé at afholde flere kortere møder frem for ét langt
- Følg op på alle aftaler

- **En ledsager er en god idé**

Det vil ofte være en god idé, hvis personen har en ledsager med til vigtige møder. På grund af forskellige symptomer som koncentrationsbesvær, indre stemmer, indre uro osv. hører personen ofte kun dele af samtalen. Han/hun kan også have problemer med at huske, hvad der blev sagt, og derfor problemer med at forstå udfaldet af mødet. Ledsageren kan efterfølgende være med til at fastholde samtalens indhold og til at huske de aftaler, der er indgået.





## 9. Kildeoversigt

Arendal, Erik (2006): "Hjælpe midler til mennesker med ordblindhed", Hjælpe mid-  
delinstituttet

Borghäll, Johan (2007): "Kropssproget", Syddansk Universitetsforlag

Bipolarforeningen: [www.bipolarforeningen.dk](http://www.bipolarforeningen.dk)

Center for Ligebehandling af Handicappede (2003): "Det gode møde"

Christiansen, Birgitte Wörn (2007): Undervisningsmateriale fra kurset "Psykiatri for  
ikke-psykiatere", Teknologisk Institut

Thomsen, Per Hove & Dorte Damm (red.) (2007): "Et liv i kaos", Hans Reitzels For-  
lag

ADHD foreningen: [www.adhd.dk](http://www.adhd.dk)

Dansk Blindesamfund: [www.dkblind.dk](http://www.dkblind.dk)

Danske Døves Landforbund: [www.deaf.dk](http://www.deaf.dk)

Depressionsforeningen: [www.affektiv.dk/](http://www.affektiv.dk/)

Foreningen af Danske DøvBlinde: [www.fddb.dk](http://www.fddb.dk)

Foreningen for Stammere i Danmark : [www.fsd.dk](http://www.fsd.dk)

Frank, Robert (2002): "Samvær og samtale med mennesker med sindslidelse", Vi-  
denscenter for socialpsykiatri

Hall, Edward T.: "Proxemic Theory", [www.csiss.org/classics/content/13](http://www.csiss.org/classics/content/13) & [http://  
en.wikipedia.org/wiki/Proxemics](http://en.wikipedia.org/wiki/Proxemics)

HjerneSagen: [www.hjernesagen.dk](http://www.hjernesagen.dk)

Hjerneskadeforeningen: [www.hjerneskadeforeningen.dk](http://www.hjerneskadeforeningen.dk)

Hjælpe middelinstituttet: [www.hmi.dk](http://www.hmi.dk)

Høreforeningen: [www.hoeforeningen.dk](http://www.hoeforeningen.dk)

Landsforeningen Autisme: [www.autismeforening.dk](http://www.autismeforening.dk)

Landsforeningen LEV: [www.lev.dk](http://www.lev.dk)



Landsforeningen SIND: [www.sind.dk](http://www.sind.dk)

Netpsykiater: [www.netpsykiater.dk](http://www.netpsykiater.dk)

Ordblinde/Dysleksiforeningen i DK: [www.ordblindeforeningen.dk](http://www.ordblindeforeningen.dk)

Psykiatrifonden: [www.psykiatrifonden.dk](http://www.psykiatrifonden.dk)

Stahlschmidt, Anders & Peter Knoop Christensen: "Spørgeteknik", Børsens Forlag

Nationalt Videnscenter for Demens: [www.videnscenterfordemens.dk](http://www.videnscenterfordemens.dk)

Videnscenter for hørehandicap: [www.hoerehandicap.dk](http://www.hoerehandicap.dk)

Videncenter for Synshandicap: [www.visinfo.dk](http://www.visinfo.dk)

