

Guiden Det gode møde

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

2. del

Oversigt over indholdet

Kommunikation med mennesker med funktionsnedsættelse

■	Introduktion	2
■	Bevægelseshandicap	4
■	Hørehandicap	7
■	Synshandicap	13
■	Talehandicap	17
■	Kognitivt handicap	19
■	Læse- og skrivehandicap	31
■	Psykisk sygdom	34
■	Kildeoversigt	45



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 ...?



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 opfattelsesevne - 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.



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.



- **Tegnsprogstolkning**

Tegnsprog bruges især af personer, som er døve. Det er et visuelt sprog, der udtrykkes med bevægelser, gestus og mimik. Tegnsprog er et fulgyldigt 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.hoereforeningen.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.



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

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 forstyrrer 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 lydfiler (f.eks. mp3) eller punktskrift. Og hvis det er muligt, vil det være optimalt at sende materialet til personen inden mødet, konferencen osv.



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.

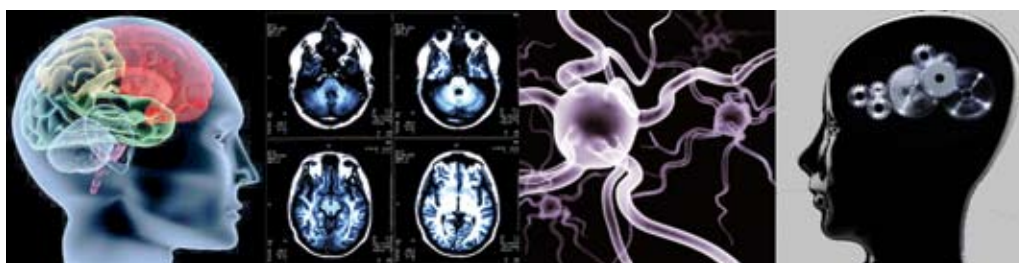


Kognitivt handicap

Hvad er et kognitivt handicap?

En kognitiv funktionsnedsættelse kan skyldes en lang række tilstande eller ulykkehændelser. 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 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.



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.



Den hyppigste form for afasi er global afasi, der indebærer en kombination af impressiv og ekspressiv afasi. Den indebærer, at man både har svært ved at forstå andre og at udtrykke sig. Det varierer, hvorvidt det er det ekspressive eller det impressive element, der er det overvejende.

For den afasiramte vil kommunikation med andre mennesker ofte være et hårdt og besværligt arbejde, og der opstår tit misforståelser. I en samtalsituation er det derfor vigtigt, at personen får tid og ro til at lytte og forstå, hvad der bliver sagt – og ikke mindst tid til at formulere et svar. Som samtalepartner nytter det ikke at forsøge at fremskynde formuleringsprocessen ved at forsøge at gætte sig til, hvad den anden siger eller forsøge at afslutte sætningerne for den anden. Det vil blot stressere og yderligere forvirre personen, fordi han/hun så pludselig også skal forholde sig til, hvad du siger, samtidig med at han/hun er i gang med at forsøge at formulere sin egen sætning.



Gode råd om, hvordan du kommunikerer med en person, som har en hjerneskade:

Nedenstående råd er især målrettet mennesker med afasi. Afasi kan komme til udtryk på mange forskellige måder. Vi er derfor nødt til ved det første møde at være meget opmærksomme på, hvordan afasien har ramt netop det menneske, som vi står overfor.

- **Vis respekt over for den anden**

- Der er en tilbøjelighed til at vise manglende respekt over for mennesker, hvis intellekt forekommer os lavere end gennemsnittet. Denne tilbøjelighed bør vi være meget bevidste om. Vær derfor opmærksom på, at du viser den fornødne respekt. Det indebærer for eksempel, at du ikke viser en eventuel irritation over at skulle bruge mere tid end vanligt på at servicere personen, eller at du skal gentage ord og sætninger mange gange.
- Samtidig med, at du skal tage hensyn til den andens kognitive funktionsnedsættelse, skal du ikke gå i den anden grøft og i stedet behandle den anden som et barn. Du skal for eksempel ikke korrigere eller kommentere den andens problemer eller succes med at få ordene sagt.



- 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.



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.



■ Psykisk sygdom

Introduktion

Begrebet psykisk sygdom er ikke entydigt, men dækker over en lang række sygdomme og symptomer. Konsekvensen af sygdommen kan være, at man reagerer stærkere eller anderledes på oplevelser i livet i forhold til andre. Der findes ingen enkle forklaringer på psykisk sygdom. Den skal derimod findes i et kompliceret samspil mellem genetiske, sociale, psykologiske og biologiske faktorer.

Psykisk sygdom kan komme til udtryk på mange måder. I hvilken grad, det enkelte menneske er invalideret på grund af sygdommen, afhænger ikke blot af sygdommens karakter, men også af den enkeltes personlighed og ikke mindst omgivelsernes reaktion.



Fælles for flertallet af mennesker, som har en psykisk sygdom, er, at de i kortere eller længere perioder vil modtage behandling i form af indlæggelse på hospital eller ambulante forløb. Der kan også være tale om socialpsykiatrisk støtte eller andre former for hjælp til at kunne fungere i hverdagen. Når sygdommen er velbehandlet, lever de fleste et hverdagsliv som alle andre.

Mange mennesker, som igennem hele livet har lidt af en psykisk sygdom, kender efterhånden deres egen tilstand og sygdomsbilledet ganske godt. Det indebærer, at mange ved, hvilken grad af belastning de kan/ikke kan klare. Ofte genkender de symptomerne på en forværring af tilstanden og vil derfor selv henvende sig hos deres behandler.

Oversigt over psykiske sygdomme

Der findes mange forskellige psykiske sygdomme, og grænserne imellem dem kan være uklare. Det vil være for omfattende at præsentere alle former for psykisk sygdom i denne guide. Derfor skal nedenstående gennemgang blot opfattes som en kort introduktion og oversigt over hovedkategorierne.

Hvis man ønsker at vide mere om psykiske sygdomme, kan man under værktøjet "Et liv med handicap" følge links, hvor man kan opsøge denne viden.

Desuden skal man være opmærksom på, at grænserne mellem de ikke-psykotiske og psykotiske tilstande kan være flydende. I svære tilfælde kan nogle af de ikke-psykotiske tilstande ændre sig til at blive psykotiske tilstande.



Kommunikation med mennesker, der har en psykisk sygdom

Når man møder mennesker, der har en psykisk sygdom, er det vigtigt at huske, at man ikke taler med "sygdommen", men med et menneske med en unik personlighed som alle andre. Han/hun lider blot af en sygdom, der påvirker hans/hendes måde at opfatte omverdenen på, såvel som at han/hun kan have en anderledes adfærd end andre.

For mange menneskers vedkommende vil andre ikke umiddelbart lægge mærke til, at de lider af en psykisk sygdom. Mange lever med deres sygdom i mere eller mindre ubemærkethed. Nogle balancerer mellem denne ubemærkethed og sygdomsperioder. Andre er meget påvirket af deres sygdom gennem hele livet.

Vi ved, at cirka 20% af alle danskere får brug for psykiatrisk/psykologisk hjælp på et eller andet tidspunkt i deres liv. Det er ikke alle, der er lige åbne omkring behovet for psykiatrisk hjælp (i en kortere eller længere periode). Du vil sandsynligvis også have stødt på nogen i familien, på arbejdspladsen eller i sportsklubben, som har eller har haft en psykisk sygdom. Derfor har du allerede nogen erfaring med at kommunikere med mennesker med psykisk sygdom. Denne erfaring kan du bruge, når du møder mennesker med psykisk sygdom i forbindelse med dit arbejde.



Gode råd om, hvordan du kommunikerer med en person, der har en psykisk sygdom

Disse gode råd om kommunikation er i høj grad rettet mod gruppen af psykisk syge mennesker, som er meget påvirket af deres sygdom. Der vil typisk være tale om mennesker, der lider af en psykotisk tilstand, og som derfor kan have en meget anderledes virkelighedsopfattelse end andre.

Der findes også en stor gruppe mennesker, der har en psykisk sygdom, men som lever et liv som alle andre. For en stor dels vedkommende vil det måske kun være deres nærmeste omgangskreds, der overhovedet har kendskab til sygdommen. Man skal dog samtidig være opmærksom på, at selv om personen har en psykisk sygdom, som man ikke umiddelbart fornemmer, kan personen godt have brug for, at der bliver taget hensyn til hans/hendes ressourcer. Det kan netop være tegn som træthed, koncentrationsbesvær, uoverkommelighedsfølelse, manglende lyst til at deltage i et socialt liv m.v., der er det største problem for denne gruppe.



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.



- **Spørg ind til det, som du ikke forstår.**

En person, som er psykotisk, kan ind imellem opfatte verden på en anden måde end dig. Derfor kan han/hun også sige noget, som du ikke forstår. Måske er det indholdet eller sammenhængen, som for dig er uforståeligt. Det er i orden at bede personen om at redegøre for sammenhængen. Den vil som oftest være der. Indholdet har blot en anden logik end den, andre typisk opfatter verden med.

- **Signaler ro, overblik og stabilitet**

Mange psykisk syge har som en del af deres funktionsnedsættelse en indre uro. Du kan afhjælpe denne uro ved selv at bevare roen, overblikket samt tilbyde din kompetence i at strukturere, organisere og planlægge opgaver og handlinger. Hvis du viser rådvildhed eller usikkerhed, kan du risikere, at den andens følelse af indre uro og kaos tilsvarende stiger.

Tag dig god tid til at tale med personen. Hvis du viser tegn på stress, kan det have en afsmittende effekt på den anden.

Det er også vigtigt, at du generelt er konsekvent og vedholdende i forhold til de aftaler, som I har indgået. Du skal generelt stå fast på de beslutninger, som I har truffet i et forpligtende samarbejde. Her er det også vigtigt, at du overholder din andel af aftalen.

Gennem din ro og stabilitet kan du være med til at skabe mere ro i et sind, der kan være fyldt med kaos. Og ved at overholde aftaler viser du personen, at han/hun kan stole på dig.

Vær på den anden side opmærksom på, at du ikke skal holde fast i en aftale blot for princippet skyld. Hvis det viser sig, at den aftale, som I har indgået af den ene eller anden grund er uhensigtsmæssig, vil det være bedst at forhandle sig frem til en ny aftale.

- **Undgå som udgangspunkt fysisk kontakt**

Hvis du ikke kender den person, der har en psykisk sygdom, bør du undgå fysisk kontakt. Mange mennesker, der har en psykisk sygdom, især mennesker med skizofreni, kan opleve fysisk kontakt med fremmede som meget grænseoverskridende. De kan også have et større behov for fysisk afstand til andre mennesker end normalt.

Det indebærer, at du holder god afstand til den anden (i praksis ca. 80 cm – for andre ligger intimsfæren på ca. 50 cm). Du kan læse mere om de sociale spilleregler for fysisk afstand til andre mennesker i samtalsituationer s. 12.



