



DET GODE MØDE

- gode råd om kommunikation
med handicappede



Center for Ligebehandling af Handicappede

Udgiver

Center for Ligebehandling af Handicappede
Bredgade 25, Skt. Annæ Passage, opg. F, 4. sal
1260 København K
Tlf.: 33 11 10 44
Fax: 33 11 10 82
Teksttelefon: 33 11 10 81
Mail: clh@clh.dk
Hjemmeside: www.clh.dk

Folderen udgives også på bånd og diskette
Den kan desuden hentes på www.clh.dk

Tekst og layout:
Informationsmedarbejder Casper Hollerup

Illustrationer: Niels Poulsen

Marts 2003
2. udgave, samlet oplag: 25.000
ISBN 87-91223-32-6
Tryk: Scanprint a/s

Indhold

- 5 Forord**
- 6 Hørehæmmede**
- 8 Døve**
- 10 Blinde**
- 12 Kørestolsbrugere**
- 14 Udviklingshæmmede**
- 16 Sindslidende**
- 18 Talehandicappede**
- 19 Døvblinde**
- 20 DAMP**
- 23 Her kan du få mere at vide**



Forord

CENTER for Ligebehandling af Handicappede udgiver denne folder, fordi mange mennesker bliver usikre, når de møder en person med et handicap – hvordan skal man reagere over for det lidt anderledes?

FOLDEREN er således til dig, der i dit private liv eller på jobbet er usikker på for eksempel, hvordan du hilser på en blind, hvordan du kan sørge for, at en døv forstår det du siger. Eller hvordan du tackler mødet med en person, der er udviklingshæmmet, og som måske er meget direkte i sin væremåde.

MENNESKER med handicap er først og fremmest mennesker, og det er vigtigt, at du møder ham/hende på samme måde og med samme indstilling, som du møder ethvert andet menneske. Vær ærlig og hav en fordomsfri og lyttende holdning i dit møde med den anden – tænk på, hvordan du selv gerne vil mødes af en fremmed.

UD OVER DISSE universelle dyder i god kommunikation mellem mennesker er der nogle mere konkrete råd, der kan være praktiske at kende, når du møder en person med et handicap. Rådene kan medvirke til, at mødet ikke opleves problematisk for nogen af parterne. Folderen giver disse råd og beskriver kortfattet, hvad du med fordel kan være opmærksom på, når du er sammen med en person med et af de omtalte handicap.

Hørehæmmede

Omkring 10% af befolkningen har nedsat hørelse. Der findes fire grader af hørenedsættelse: lettere, middelsvært og svært høretab (samt døvhed, som omtales i næste kapitel). Nedsat hørelse kan være aldersbetinget eller skyldes medfødte faktorer, sygdom, støjskader, ulykke eller andet.

De fleste hørehæmmede bruger høreapparat. Et høreapparat er et hjælpemiddel, der forstærker og bearbejder lydbilledet i forhold til den enkeltes hørenedsættelse. Ved mindre høretab kan den hørehæmmede med et høreapparatet næsten klare sig uden kommunikationsproblemer. Ved større høretab yder høreapparatet kun begrænset hjælp.

Når mennesker bruger høreapparat, bør man tale med normal stemmeføring, fordi mange høreapparater selv kompenserer for styrken. Det vil sige, at hvis du hæver stemmen, skruer apparatet ned, så derfor: tal med normal stemmeføring. Undgå så vidt muligt baggrundstøj for høreapparatet kan ikke sortere baggrundstøj fra.

Hørehæmmede har et usynligt handicap, især hvis personen ikke har et synligt høreapparat, som signalerer hørenedsættelsen. For at undgå fejl og misforståelser vil den hørehæmmede typisk selv gøre opmærksom på, hvilke hensyn den normalthørende samtalepartner kan tage til én. Men det er ikke altid, at situationen tillader det, og det resulterer ofte i, at den normalthørende og den hørehæmmede misforstår hinanden.

Råd og vejledninger du kan have glæde af, når du er sammen med en hørehæmmet person:

Få øjenkontakt og tal direkte til personen.



Sørg for gode lysforhold, så mundbevægelserne kan ses.

Tal klart og tydeligt – og ikke for hurtigt (hørehæmmede har svært ved at skelne detaljer i lydene).

Undgå at skjule munden, når du taler med en hørehæmmet, for hørehæmmede kigger også på dine mundbevægelser.

Tal kun én ad gangen.

Understøt din tale med kropssprog: brug fagter, peg, ryst på hovedet osv.

Undgå så vidt muligt baggrundsstøj – sluk radio, tv, støvsuger osv.

Døve

En døv er et menneske med et høretab, som har tegnsprog som primært sprog. Tegnsprog er et fuldgyldigt sprog med sin egen selvstændige grammatik og opbygning. Døve bruger først og fremmest dansk som læse- og skriftsprog.

Døve er ikke stumme, men når mange døve kun sjældent taler, er det fordi de ikke kan kontrollere deres egen tale, eller høre om noget lyder forkert eller uklart. Døve kan mundaflæse mere eller mindre godt og benytter sig i flere tilfælde af en tegnsprogstolk – især i forbindelse med et uddannelsesforløb, et besøg hos lægen eller ved andre situationer, der bygger på den fælles forudsætning, at man hører, forstår og taler dansk.

Mange døve kan ikke bruge en almindelig telefon, men har en teksttelefon, som er en computer med et særligt modem og program, der gør det muligt via telefonnettet at kommunikere direkte med andre.

Det kan være frustrerende for den døve, når folk, der henvender sig til én, opgiver når de finder ud af, at man ikke kan høre. Som hørende skal man ikke være nervøs for at kontakte døve. Man kan kommunikere på andre måder end gennem talen, fx ved at bruge kropssprog og mimik.

Råd og vejledninger du kan have glæde af, når du er sammen med en døv:

Øjenkontakt er nødvendig for at gøre mundaflæsning nemmere. Det er forskelligt, hvor meget døve kan mundaflæse.

Undgå tyggegummi og skjul ikke munden med hånden.



Giv dig god tid, når du taler med en døv.

Tal tydeligt og ikke for hurtigt. Tal i almindeligt stemmeleje.

Gentag eller brug andre ord for at undgå misforståelser og for at sikre dig, at den døve har forstået dig.

Brug din krop, mimik og fagter – peg på det du taler om. Skriv om nødvendigt vigtige beskeder ned.

Slå i bordet, tramp i gulvet eller blink med lyset, hvis du ikke kan få den døves opmærksomhed på andre måder. Døve mærker vibrationerne og kigger det rigtige sted hen.

Be' den døve om at gentage, hvis du ikke har forstået, hvad han/hun siger.

Sørg for tegnsprogstolk til længere samtaler, møder osv. med døve.

Blinde

Blindhed dækker over forskellige grader af synsnedsættelse. Nogle blinde 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. Svagsynede kan bruge restsynet til at læse ved hjælp af forskellige hjælpemidler.

Lydmedier er vigtige informationskilder for blinde, fx radio og tv. I dag fås titusindvis af bogtitler på lydbånd, mens lydavisere findes i langt de fleste kommuner. Computere med syntetiske taleprogrammer er efterhånden meget almindelige, og man bruger stadig punktskriftalfabetet fra 1825, som består af seks grundfigurer eller punkter, der kan føles med fingerspidserne. I dag bruges særlige skrivemaskiner og computere med punktskrift. Desuden findes mange optiske hjælpemidler til synshandicappede – det er meget individuelt, hvilke hjælpemidler der passer til den enkelte.

Blinde og stærkt svagsynede bruger færdselsmærket „manden med den hvide stok“ for at blive genkendt i tog og busser, i butikker og andre steder. Mærket er internationalt og skal gøre omverdenen opmærksom på, at bæreren er synshandicappet. Den kendte hvide stok, som langt de fleste blinde og svagsynede bruger, signalerer også til den seende verden, at her færdes en synshandicappet. Stokken bruges til, at synshandicappede kan orientere sig og færdes uden ledsagelse. I 1976 blev den hvide stok efter reglerne i færdselsloven autoriseret som blinde og svagsynedes officielle kendemærke.



Råd og vejledninger du kan have glæde af, når du er sammen med en blind:

Præsenter dig og tal til den blinde, inden du giver hånd. Tag selv den fremstrakte hånd, når du hilser. Hils ikke kun med et nik eller et smil.

Tal direkte til den blinde og ikke gennem andre personer.

Det er ok at bruge ordene ”se” og ”blind” – det gør den blinde selv.

Du ledsager bedst en blind person ved at lade ham eller hende tage *dig* under armen og ikke omvendt.

Når du ledsager en blind, bør du fortælle om omgivelserne og eventuelt forklare uventede lyde.

Lad den blinde mærke ryg- eller armlænet, når du anviser en siddeplads. Hjælp med at finde håndtag i tog eller bus. Anden hjælp er ofte unødvendig.

Ønsker du at henvende dig til en blind under en samtale mellem flere, bør du nævne vedkommendes navn eller markere ved en let berøring.

Gør opmærksom på din tilstedeværelse, når du kommer ind i et lokale, mens du er der, og når du forlader lokalet.

Lad døre stå helt åbne eller være helt lukkede. Halvåbne døre er farlige, fordi blinde går direkte ind i dem.

Tilbyd hjælp når du deltager i et måltid sammen med en blind. Fortæl hvad der serveres og betragt fx tallerkenen som et ur: kartoflerne ligger kl. 10.00, kødet kl. 2.00 osv.

Kørestolsbrugere

Der er forskellige årsager til, at nogle mennesker er bevægelseshandicappede og sidder i kørestol. Årsagerne kan være trafikulykke, badeulykke, sygdom, alderdom og andet.

Nogle mennesker er 100% afhængige af at kunne bruge en kørestol i deres færden. Andre mennesker bruger mest kørestolen til længere gådistancer, mens de fx kan gå rundt i deres bolig evt. ved at bruge andre hjælpemidler. Der findes både manuelle og elektriske kørestole, og de findes i mange størrelser og varianter. Oftest er kørestolen tilpasset den enkelte.

Hvis du vil i kontakt med en kørestolsbruger, der har en hjælper med (eller andre personer), er det vigtigt, at du taler direkte til kørestolsbrugeren og ikke henvender dig gennem hjælperen. I særlige tilfælde kan du komme ud for, at personen i kørestolen ikke kan kommunikere med dig, og her vil hjælperen naturligt støtte personen i samtalen.

Det er også vigtigt, at du tænker over, hvor du fysisk placerer dig, når du taler med en person i kørestol.

Råd og vejledninger du kan have glæde af, når du er sammen med en kørestolsbruger:

Hils ved at give hånd – ligesom du vil gøre til andre. Hvis personen ikke kan give et håndtryk, kan du lægge din hånd på vedkommendes hånd som en hilsen, eller give et let tryk på personens arm/skulder.

For at få øjenkontakt med kørestolsbrugeren er det vigtigt, at du står foran personen.



Det er optimalt, hvis samtalen kan foregå i øjenhøjde, ved at man sætter sig på en stol eller andet.

Det er vigtigt, at du holder en behagelig afstand, så den du taler med ikke skal belaste nakken for at se dig i øjnene.

Giv dig tid til at lytte, når personen i kørestol forklarer, hvordan han/hun gerne vil have evt. hjælp.

Hvis kørestolsbrugeren har talebesvær, er det vigtigt, at du er tålmodig og ikke vender hovedet væk, men har lyttende øjenkontakt.

Udviklingshæmmede

Mennesker med udviklingshæmning er alle handicappet i forhold til det at forstå, opfatte og lære – generelt går det langsommere end hos andre mennesker.

Mennesker med udviklingshæmning er meget konkret tænkende og forstående, og har derfor ofte svært ved at forstå og handle i komplekse situationer. Nogle udviklingshæmmede har svært ved at udtrykke sig, men kan godt forstå, hvad du siger

Vær opmærksom på, at udviklingshæmmede er lette at manipulere med – det er dit ansvar, at det ikke sker. Tænk også over, at mennesker med udviklingshæmning ofte gerne vil gøre alle tilfredse og sige, hvad der forventes eller ønskes af dig.

Mennesker med udviklingshæmning er ikke nogen homogen gruppe. Deres funktionsniveau spænder fra personer, der har behov for meget personlig assistance, til mennesker der har et meget lille støttebehov. For alle gælder det, at de med den rigtige vejledning og støtte kan leve en normal tilværelse.



Råd og vejledninger du kan have glæde af, når du er sammen med et menneske med udviklingshæmning:

Vær naturlig, imødekommende og vis respekt.

Tal tydeligt og i et letforståeligt sprog. Undgå mange indskudte sætninger.

Vær konkret og undgå underforstået humor.

Råb ikke – udviklingshæmmede hører normalt.

Vær ikke bange for at besvare de spørgsmål du stilles.

Tal direkte til personen og ikke gennem andre.

Vær bevidst om dine egne grænser – sig fra på en venlig men bestemt måde.

Sindslidende

Begrebet sindslidelse er ikke entydigt. Begrebet dækker over en lang række symptomer og sygdomme hos mennesker, der reagerer stærkere på livets tilskikkelser og faser, end andre gør. Fælles for sindslidende er, at de kan have problemer med at klare sig socialt i kortere eller længere perioder og derfor kan have brug for både social støtte og behandling.

Sindslidende kan som andre, men måske i højere grad, være meget glade eller meget angst. Nogle kan leve i en fantasiverden og tale i et sprog, der kan være svært at forstå for andre. Andre kan have svært ved at samtale og på anden måde være i kontakt med andre. Fx kan sindslidende have svært ved øjen- og kropskontakt. Det er derfor vigtigt, at du i bogstavelig og overført forstand ”træder et skridt tilbage”, når du møder et menneske med sindslidelse. Ved at indtage en lyttende holdning og møde den pågældende, hvor han/hun er, giver du både fysisk og mentalt den sindslidende tid og plads.

Sindslidelsen kan variere stærkt i intensitet, ligesom den også kan variere over tid hos det enkelte menneske. Mennesker med sindslidelse er lige så forskellige som andre mennesker og ønsker først og fremmest at blive mødt som alle andre: åbent, fordomsfrit og med naturlig respekt.

Råd og vejledninger du kan have glæde af, når du er sammen med et menneske med sindslidelse:

Vær naturlig, imødekommende og vis respekt.

Udvis almindelig høflighed og sig hej/goddag, når I mødes.
En manglende hilsen kan af nogle tolkes som en afvisning.



Udtryk dig enkelt, klart og direkte.

Søg øjenkontakt som du vil gøre det med alle andre.

Sig til, hvis der er noget, du ikke forstår.

Vær bevidst om dine egne grænser – sig fra på en venlig men bestemt måde.

Vær forsigtig med at bruge ironi.

Husk at personen har sin forstand i behold.

Talehandicappede

Der findes mange forskellige former for talehandicap, og derfor skal du i den enkelte situation vurdere, hvordan du griber tingene bedst an.

Det er i denne sammenhæng ikke muligt at give en beskrivelse af alle taleforstyrrelser og talehandicap. Vi har derfor begrænset os til at give en række generelle råd. Rådene gælder således i større eller mindre omfang for kommunikation med alle mennesker, der har besvær med at få ordene sagt. Det gælder blandt andet stammere og spastikere. Men også afasiramte, der i et vist omfang har mistet evnen til at tale og forstå, hvad andre siger (Afasi er en forstyrrelse af sprogfunktionen som følge af en blodprop, hjerneblødning, ulykke eller andet).

Råd og vejledninger du kan have glæde af, når du er sammen med en person, hvis tale-/sprogfunktion er forstyrret:

Signaler med din holdning, at du har tid nok til samtalen.

Undgå at færdiggøre personens sætninger for ham/hende.

Undgå at gætte på hvad personen vil sige.

Tal selv langsomt og tydeligt – men overdriv ikke.

Tal kun én af gangen.

Hav øjenkontakt.



Døvblinde

Døvblindhed er et dobbelt handicap med en alvorlig grad af syns- og hørenedsættelse. Det betyder, at nogle døvblinde er helt døve og blinde, mens andre har en lille syns- og eller hørerest.

Det er slemt ikke at kunne høre og se. Det er værre ikke at blive hørt og set. Det sværeste for døvblinde er at kommunikere med andre mennesker, at modtage informationer og at færdes uden for hjemmet. Alle tre områder medvirker til isolation, som er et af de alvorligste problemer for døvblinde.

Mange døvblinde har en teksttelefon, som er en computer med modem og kommunikationsprogram. Fra en almindelig telefon kan hørende ringe til døvblinde via Formidlingscentralen på særtjenestenummer 70 11 44 11. De oversætter mellem tale og tekst/punkt.

Råd og vejledninger du kan have glæde af, når du er sammen med en døvblind:

Gør opmærksom på at du er til stede ved at give et let tryk på personens arm eller skulder. Fortæl hvem du er. Giv altid besked når du går.

Du kan skrive med din pegefinger i håndfladen. Det er en langsom kommunikation og anvendes kun, hvis I ikke kan tale sammen på andre måder.

Til døvblinde med synsrest kan man vise tegn og bogstaver i luften, eller skrive på papir med en tyk pen eller på computer.

Tal klart og tydeligt til en døvblind med en hørerest. Find et roligt sted uden baggrundsstøj fra maskiner, trafik eller andre mennesker.

DAMP

DAMP er et usynligt handicap, hvor både faglig og social indlærings-evne kan være påvirket. Mennesker med DAMP findes i alle aldre.

Nogle er meget (hyper)aktive og udadreagerende. Andre er indelukkede og stille. *DAMP* er en forkortelse for Deficits in Attention, Motor control and Perception.

Betegnelsen *ADHD* (Attention-Deficit/Hyperactivity Disorder) benyttes i stigende grad frem for *DAMP*.

DAMP er kronisk. Men symptomerne kan i et vist omfang afhjælpes ved, at omgivelserne har indsigt i de problemer, som et menneske med DAMP har. En stærkt svingende præstation i forhold til uddannelse, arbejde og nære relationer samt en uhensigtsmæssig adfærd er gennemgående problemer, der kan være belastende for alle parter. Du kan være med til at styrke en mere hensigtsmæssig adfærd og et positivt samspil ved at signalere ro, overblik og tillid til situationen.

Mennesker med DAMP har typisk problemer med bl.a.:

- Manglende tidsopfattelse
- Organisering og planlægning
- At vælge og vælge fra
- At gøre flere ting på samme tid
- At klare forandringer
- At opfatte instruktioner og anvisninger
- At stoppe op og tænke før man handler
- At forstå det sociale samspil
- At forklare egne behov

Vi kan nok alle genkende lidt af os selv i ovenstående. Men den helt afgørende forskel er graden og mængden af vanskeligheder.

Råd og vejledninger du kan have glæde af, når du er sammen med et menneske med DAMP:

Tilbyd dit overblik.

Undgå stress-situationer – giv dig god tid.

Giv kun en besked ad gangen.

Stil tydelige krav frem for at appellere.

Vær konkret og forsigtig med underforstået humor.

Følg op på alle aftaler.

Afled frem for at bearbejde en konflikt.

Sig fra, når dine grænser overskrides, og forklar kort hvorfor.

Vær opmærksom på at mennesker med DAMP:

- Ofte har svært ved at mobilisere og opretholde egen indre motivation.
- Kan være belastet af humørsvingninger, glemsomhed og impulsivitet.
- Ofte er velformulerede og siger, hvad han/hun forventer, du gerne vil høre.



Her kan du få mere at vide:

Landsforeningen for Bedre Hørelse

Tlf. 36 75 42 00 (teksttelefon 36 38 85 70) www.lbh.dk

Danske Døves Landsforbund

Tlf. 35 24 09 10 (teksttelefon 35 24 09 19) www.deaf.dk

Dansk Blindesamfund

Tlf. 38 14 88 44 (teksttelefon 38 19 36 08) www.dkblind.dk

Dansk Handicap Forbund (fysisk handicappede)

Tlf. 39 29 35 55 www.dhf-net.dk

Landsforeningen af Polio-, Trafik- og Ulykkesskadede (PTU)

Tlf. 36 73 90 01 www.ptu.dk

Landsforeningen LEV (udviklingshæmmede)

Tlf. 36 35 96 96 www.lev.dk

Landsforeningen SIND

Tlf. 35 24 07 50 www.sind.dk

Foreningen for Stammere i Danmark

Tlf. 86 86 26 96 www.fsd.dk

Hjernesagen - Landsforeningen for Apopleksi- og Afasiramte

Tlf. 36 75 30 88 www.hjernesagen.dk

Spastikerforeningen

Tlf. 38 88 45 75 www.spastikerforeningen.dk

Foreningen af Danske DøvBlinde

Tlf. 36 75 20 96 (teksttelefon 36 48 50 96) www.fddb.dk

Damp-foreningen

Tlf. 70 21 50 55 www.damp.dk

De Samvirkende Invalideorganisationer

Tlf. 36 75 17 77 www.handicap.dk

Center for Ligebehandling af Handicappede

udgiver denne folder, fordi mange mennesker bliver usikre, når de møder en person med et handicap og skal føre en samtale med vedkommende.

I folderen giver vi gode råd om, hvad du med fordel kan være opmærksom på, når du er sammen med mennesker, der er:

hørehæmmede

døve

blinde

kørestolsbrugere

udviklingshæmmede

sindslidende

talehandicappede

døvblinde

DAMP
