



GUIDE

om möjligheterna
med kommunikation





I n n e h å l l

Alla har behov av att kommunicera	3
Vad är kommunikation	3
Vid problem med talet	4
Kommunikationsbehoven och behovet av kommunikationsstöd varierar	4
Vad man bör beakta i interaktionen med en person med kommunikationshandikapp	5
Vad är Alternativ och Kompletterande Kommunikation	5
Föremål och agerande	6
Gester och stödtecken	6
Bilder	7
Att skriva och att använda färdigt skrivna ordlistor	8
Hjälpmedel för kommunikation	8
Kommunikation med tolk – tolkservice	8
Saker man bör beakta när man träffar en person med ett kommunikationshandikapp	9
Kommunikation i en situation med tolk	10
Kommunikation med barn/ personer som fungerar på en tidig språklig nivå	10
Litteratur / tilläggsinformation	11
Landsomfattande organisationer inom branschen	11



Alla har behov av att kommunicera

Alla människor har behov av interaktion. I en interaktionssituation inverkar våra erfarenheter på hur vi är kommunikationspartner. Erfarenheter av att ha lyckats, sporrar till att kommunicera, till att förmedla sig och ta emot budskap trots ev. svårigheter.

Vad är kommunikation

Kommunikation är ömsesidig verksamhet och det beror på båda parterna om den ska lyckas. När människor kommunicerar, förmedlar de budskap åt varandra och av dessa

skapar man tillsammans innebörden. Budskapen kan vara olika. I all kommunikation används förutom verbal även icke-verbal kommunikation, t.ex. gester, mimik, kroppsställningar, agerande, pekande och fokusering med blicken. För en del personer kan någon av de ovan nämnda metoderna vara det huvudsakliga kommunikationssättet, för andra en del av en större helhet.

Kommunikationen kräver mer om den ena parten inte kommunicerar verbalt. Då kan det krävas tolkning, tillägsfrågor och specificering av samtalspartnern för att kunna förstå budskapet och ta emot meddelandet.





Vid problem med talet

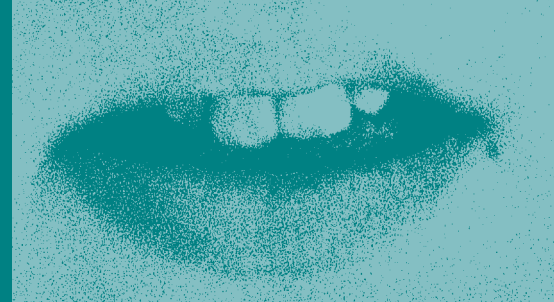
Talet är den mest typiska kommunikationsformen för människan. Att producera och förstå tal är resultatet av flera processer och är därför känsligt för störningar. Förmågan att uttrycka sig i tal eller att förstå tal, kan p.g.a. olika orsaker vara bristfällig eller saknas helt, antingen temporärt eller permanent. Den verbala kommunikationen kan försvåras t.ex. av en CP-skada, utvecklingshämning, störningar i språkutvecklingen, olika neurologiska sjukdomar och hjärnskador.

Kommunikationsbehoven och behoven av kommunikationsstöd varierar

För en person med kommunikationshandikapp inverkar åldern samt handikappets bakgrundsfaktorer på behovet av kommunikation och på kommunikationsvanorna. Kommunikationsbehoven kan t.ex. för ett barn med nedsatt talförmåga, vara annorlunda än för en person som drabbats av samma handikapp p.g.a. sjukdom.

Om ett barns tal inte utvecklas normalt, kan han/hon eller hans/hennes närstående behöva andra kommunikationsmetoder för att stöda och påskynda talutvecklingen. Dessa metoder kan hjälpa barnet att utveckla sina interaktionsfärdigheter, sitt språk, sitt tänkande och sin förmåga att analysera omgivningen, trots svårigheter. Beroende på de faktorer som ligger bakom problemen med talutvecklingen, kan andra kommunikationsformer bli barnets permanenta sätt att uttrycka sig på. För en del barn minskar betydelsen av andra kommunikations-sätt när de utvecklas och talförmågan blir bättre.

En person som tidigare kommunicerat normalt, kan mista talförmågan till följd av en sjukdom eller olycka. För en person som nyligen insjuknat, kan kommunikationsmetoderna som kompletterar och ersätter tal vara ett nödvändigt stöd för att själv kunna uttrycka sig och kunna förstå andras tal. Tack vare rehabilitering kan behovet av dessa metoder minska. Beroende på omfattningen och typen av skada som ligger bakom kommunikations-



problemen, kan behovet av stödmeter för kommunikation bli permanent. Då kan man hela livet behöva stödmeter för kommunikation för att underlätta förmågan att uttrycka sig och/eller bli förstådd.

Vad man bör beakta i interaktionen med en person med ett kommunikationshandikapp

Att träffa en person med ett kommunikationshandikapp kan i början kännas förvirrande. Man måste ge tillräckligt tid för att kommunikationen kan fortskrida. Eftersom personer med kommunikationssvårigheter är olika, är det skäl att alltid klargöra hur kommunikationen fungerar bäst med just ifrågavarande person.

Man kan försöka underlätta kommunikationen genom att utnyttja andra kommunikationsmetoder parallellt med talet. Ögonkontakten är mycket viktig när man kommunicerar. Med den uttrycker vi till vem vi riktar vårt budskap, upprätthåller kontakten och avslutar den. Användningen av gester och miner samt tolkning kan betonas.

När man talar lönar det sig att använda ett strukturellt klart och tillräckligt enkelt språk. Detta är speciellt viktigt, när man diskuterar med en person som har svårigheter att förstå talat språk. Det lönar sig att ställa en fråga åt gången och man skall alltid kontrollera att den handikappade uppfattat rätt.

Ibland kan det behövas tillägsfrågor och preciseringar för att uppfatta vad personen med kommunikationshandikapp vill förmedla. I vissa situationer kan man bli tvungen att göra tolkningar. Personen kan med ett ord avse många olika saker, t.ex. kan han med ordet "kopp" avse "jag vill ha kaffe" eller "minns du igår på kaféet" eller "ska vi gå till puben". Då är det viktigt för samtalspartnern att försäkra sig om att han tolkat den handikappades budskap rätt. Vid behov kan den handikappade uttrycka sig genom att peka samt svara på ja/nej/vet ej-frågor. Båda parterna kan skriva eller rita och klarlägga både sitt eget yttrande och sina möjligheter att motta den andras meddelande. På samma sätt kan man också använda olika bilder i kommunikationen, för att förtydliga budskapet.

Det kan också hända, trots alla försök, att saken inte klarnar. Det måste man bara acceptera. Man kan återkomma till saken en annan gång eller be om hjälp av någon som känner den handikappade personen bättre.

Vad är Alternativ och Kompletterande Kommunikation

För kommunikation som kompletterar och ersätter tal används ofta förkortningen AAC, från de engelska orden Augmentative and Alternative Communication, till svenska översatt Alternativ och Kompletterande Kommunikation – AKK

Kommunikationsmetoder som kompletterar talet (augmentative) används för att komplettera och stöda talet. Kommunikationsmetoder som ersätter talet (alternative) används när talet saknas helt eller när talförmågan är så obetydlig att personen behöver en annan huvudsaklig metod för att kommunicera.

Nedan presenteras olika metoder som kan användas för att komplettera eller ersätta talet.



Föremål och agerande

Människan kan uttrycka sig med hjälp av agerande fastän han inte klarar att använda ord eller bilder. Att sträcka fram soppåsen är ett klart budskap i en vardagssituation. En person med kommunikationshandikapp kan, t.ex. när han räcker fram en penna, meddela att han vill att saken skall preciseras genom att rita eller skriva.

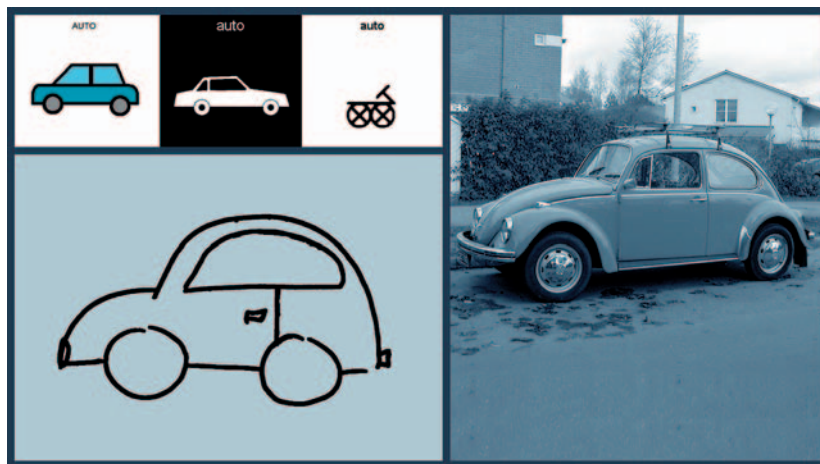
Kommunikation med hjälp av föremål används ofta med gravt utvecklingshämmade personer som kommunicerar på en tidig språklig utvecklingsnivå. I vissa situationer kan mera konkreta föremål än bilder och tal, underlätta även andras kommunikation. Att gestalta situationer och förutsäga det kommande kan förstärkas av att koppla föremål som hör samman med det verbala budskapet till

situationen. Föremålen kan för en del personer fungera även som symboler med vars hjälp de kan uttrycka saker. En kommunikationshandikappad kan t.ex. leta fram en tvättsvamp i en låda med föremål, när han vill tvätta sig.

Gester och stödtecken

Att uttrycka sig med gester är ett naturligt uttryckssätt som alla använder. Vi har alla i vårt liv lärt oss använda beskrivande gester (t.ex. HÄLSNING, DRICKA, SKRIVA) som man kan dra nytta av i kommunikation. Kommunikationspartnern kan uttrycka sig med gester parallellt med talet och då kan det vara lättare för en person med kommunikationssvårigheter att förstå budskapet. Den kommunikationshandikappade kan å sin sida klargöra sina egna uttryck med hjälp av gester.

På samma sätt som att uttrycka sig med gester, kan man parallellt med talet använda tecken. Dessa stödtecken är en annan sak än de dövas teckenspråk som har sin egen grammatik och ordföljd. Bland stödtecknen finns ändå tecken som lånats från de dövas teckenspråk. Stödtecknen används alltid parallellt med tal. Av det muntliga budskapet visar man med tecken de mest relevanta orden i innehållet.



Bilder

När man i en kommunikationssituation sänder och mottar meddelanden kan man utnyttja olika metoder eller system för bildkommunikation, som utvecklats för personer med kommunikationshandikapp. I Finland använder man t.ex. PCS-symboler, piktogram och symbolspråket Bliss. I bildkommunikation kan man, förutom dessa färdiga tecken- och symbolsystem, dessutom använda vilka bilder som helst, t.ex. fotografier, tidningsurklipp eller bilder man ritat själv.

Personer som uttrycker sig med hjälp av bilder eller symboler, behöver i allmänhet material producerat för sina

egna kommunikationsbehov. Av olika bilder kan man göra t.ex. en kommunikationspärm eller ett bildalbum som den handikappade kan använda för att uttrycka saker på genom att peka på bilderna eller symbolerna.

Bildkommunikation är oftast långsammare än tal- eller teckenkommunikation. När kommunikationen sker genom att peka på bilder, förutsätts större koncentration av både mottagaren och sändaren, än när man kommunicerar endast verbalt. Bildernas betydelse varierar enligt den handikappades behov. Han/hon kan använda bilderna som medel för att uttrycka sig eller som stöd för att förstå tal.



Att skriva och att använda färdigt skrivna ordlistor

En person med kommunikationshandikapp, som både kan läsa och skriva, kan förmedla sig genom att skriva. Han/hon kan skriva antingen med penna eller om det p.g.a handikappet är svårt att använda en penna kan han/hon använda ett skrivhjälpmedel. Om även det är svårt, kan man använda en bokstavstavla och formulera ord och meningar bokstav för bokstav genom att peka på dem. I kommunikationen kan man också utnyttja färdiga ordlistor eller meningar. Fastän mer krävande läsning eller självständigt skrivande

inte skulle fungera för en person med kommunikationshandikapp, kan han/hon kanske klara av att läsa och peka på ord och korta meningar.

Hjälpmedel för kommunikation

Med hjälpmedel för kommunikation avses sådana hjälpmedel som gör det lättare att förmedla eller uttrycka sig. Den enklaste varianten kan vara en bildtavla eller en ordlista där den önskade bilden eller det önskade ordet pekas på eller väljs med blicken, s.k ögonpekning. Kommunikations- eller talapparater, kommunikationsprogram

för datorer samt tekniska anpassningar som underlättar användningen av dessa (t.ex. kontakter, alternativ för mus) är exempel på tekniska hjälpmedel.

Kommunikation med tolk

En person med kommunikationshandikapp har rätt att få tolkservice, precis som hörselskadade och syn- och hörselskadade. Man kan använda tolkserVICEN i en kommunikationssituation för att underlätta både sändande och mottagande av meddelanden. Servicen kan utnyttjas under fritid, i hobby, i samhälleligt deltagande, i studier och för att uträtta olika ärenden på stan t.ex bank- eller butiksärenden. Även handledning för kontaktpersoner i den kommunikationshandikappades närmiljö samt underhåll av kommunikationshjälpmedel kan förverkligas via tolkservice.

Det hör till den kommunala socialtjänstens skyldigheter att ge information om och arrangera tolkservice. Den kommunikationshandikappade har rätt att få minst 120 timmar tolkservice per år.



Saker man bör beakta när man träffar en person med ett kommunikationshandikapp

Ta dig an rollen som en uppmuntrande kommunikationspartner

- Ta reda på hur personen kommunicerar.
- Håll ögonkontakt med honom/henne.
- Lägg märke till hans/hennes initiativ till kommunikation och sätt att uttrycka sig (mimik, gester, agerande, ljudande, pekande, tecken, ord osv.) och svara på dessa.
- Reagera även med intresse på vaga initiativ till kommunikation.
- Använd ett språk som beaktar ålders- och utvecklingsnivå.
- Du kan inte alltid förstå vad den andra försöker säga.
- Låtsas inte att du förstår, om du inte förstod.
- Berätta vad du förstod och be personen upprepa sitt budskap.
- Be om hjälp - någon annan kanske förstår meddelandet bättre än du.
- Granska omgivningen; oljud i bakgrunden kan försvåra kommunikationen betydligt.

Ge tid

- Skapa en lugn kommunikationssituation.
- Vänta på personens svar eller reaktion.
- Upprepa ditt meddelande vid behov.

Stöd förståendet

- Tala lugnt, kort och klart.
- Upprepa vid behov, betona nyckelord.
- Visa, peka eller rita.
- Tala om en enda sak åt gången.
- Följ med samtalspartnerns reaktioner och handla enligt dem, upprepa eller gå vidare.
- Förtydliga med frågor som kan besvaras med ja/nej/vet inte.

Stöd uttryckandet

- Ge åt personen med kommunikationshandikapp möjlighet att uttrycka sig själv t.ex. genom att ställa öppna frågor ("var var du igår?") istället för slutna ("var du hos frisören igår?").
- Många kommunikationshandikappade kommunicerar med att använda helhetsbetonade uttryck (t.ex. kan innehållet i en mening ersättas av ett nyckelord) och då blir du tvungen att tolka vad uttrycket betyder.
- Ställ tillägsfrågor och specificera.
- Kontrollera alltid att tolkningen är rätt.
- Ge den kommunikationshandikappade möjlighet att uttrycka sitt meddelande till slut.



Kommunikation i en situation med tolk

Om den kommunikationshandikappade till sitt förfogande har en tolkservicearbetare eller en annan person som tolkar i en kommunikationssituation,

- rikta ditt meddelande direkt till personen med kommunikationshandikappet,
- lyssna på tolken samtidigt som du följer med den kommunikationshandikappade personen för det är han/hon som vill säga dig något, tolken endast förtydligar meddelandet.

Kommunikation med barn / personer som fungerar på en tidig språklig nivå

- Försök få ögonkontakt med barnet i interaktionssituationen.
- Observera objekten för barnets intresse och dela intresset med honom/henne.
- Lägg märke till barnets initiativ till kommunikation

och hans/hennes uttryck (mimik, gester, agerande, pekande, tecken, ord osv.) och svara på dessa.

- Tolka barnets meddelande verbalt (bekräfta genom att använda dig av barnets sätt att uttrycka sig, t.ex. gester, agerande, peka på bilder eller använd stödtecken)
- Använd själv, parallellt med ditt tal, barnets uttrycksformer (t.ex. peka på bilder, använd stödtecken). På detta sätt
 - visar du att du accepterar hans/hennes sätt att uttrycka sig på, meddela sig,
 - ger du honom/henne en modell så att han/hon kan utvecklas i sin kommunikation och
 - gör det lättare för barnet att ta emot budskapet
- Håll själv pauser i diskussionen och visa verbalt, med gester eller med miner att du väntar på barnets meddelande eller budskap.
- Ge barnet en möjlighet att använda språket för många olika ändamål (t.ex. för att be om något, kräva något, befalla, kalla, uttrycka olika känslor, berätta, vitsa, fantisera, minnas, fråga, undra osv.)

Litteratur / tilläggsinformation:

Huhtanen Kristina (toim.) (2000). Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa vuosituhannen taitteessa. Helsinki. Kehitysvammaliitto.

Von Tetzchner Stephen & Martinsen Harald (1991). Språk og funksjonshemning. En innføring i tegnopplæring og bruk av kommunikasjonshjelpemidler. Gyldendal Norsk Forlag A/S. Finskspåkig upplagan: Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin (1999). Helsinki. Kehitysvammaliitto.

Launonen Kaisa & Korpjaakko-Huuhka Anna-Maija (toim.) (1996). Kommunikoinnin häiriöt: syitä, ilmenemismuotoja ja kuntoutuksen perusteita. Helsinki. Helsingin yliopisto.

Från tidig interaktion till ett gemensamt språk - broschyr (www.stm.fi/svenska/pao/julkaisut/interakt/interakt.htm)

Afasi. Symptom, kommunikationsmetoder, kommunikationsstöd -brochyr (Stroke- och dysfasiförbundet rf)

www.papunet.net -Servicenät för personer med kommunikationssvårigheter och läsare av lättläst text

www.paajarvenky.fi/viittomasanakirja

Landsomfattande organisationer inom branschen:

Aivohalvaus- ja dysfasialiitto ry.-
Stroke-och dysfasiförbundet rf
Suvilinnantie 2,
20900 Turku,
puh. 02-2138200,
www.stroke.fi

Autismi- ja Aspergerliitto ry.
Junailijankuja 3,
00520 Helsinki
puh.09-774 2770,
www.autismiliitto.fi

Förbundet De Utvecklingsstördas Väl rf.
Tölögatan 27 A 15,
00260 Helsingfors
Puh.09-407 070,
www.fduv.fi

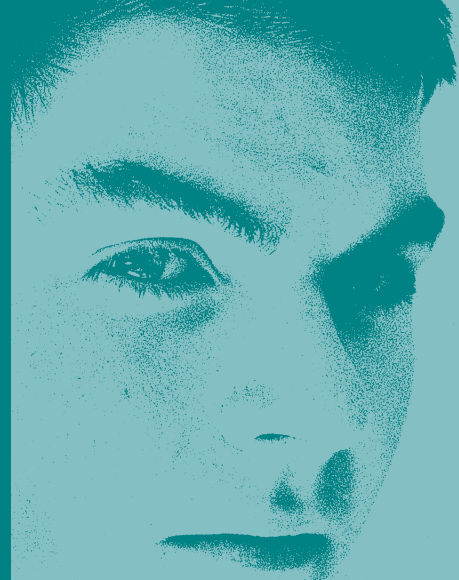
ISAAC Suomi Finland ry.
Konalantie 7 D,
00370 Helsinki
Puh. 09-222 6164
www.papunet.net/isaac

Kehitysvammaliitto ry.
-Förbundet Utvecklingshämning rf.
Viljatie 4 A,
00700 Helsinki
Puh. 09-348090,
www.kehitysvammaliitto.fi

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry.
Pinninkatu 511,
33100 Tampere,
03-2403 111,
www.kvtl.fi

Suomen CP-liitto,
Kaupintie 16 B,
00440 Helsinki,
puh. 09-5407 540,
www.cp-liitto.fi

Tikoteekki har förverkligat guiden med stöd av
Stakes ITSE-projekt. ISAAC Suomi Finland rf. och
experter inom branschen har varit smarbetspartner.



Guiden kan skrivas ut på adressen: www.papunet.net/yleis/esitteet/

Tikoteekki

Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus
Kehitysvammaliitto ry. -
Förbundet Utvecklingshämning rf.
Viljatie 4 B, 00700 Helsinki
tel. 09-34809370, fax. 09-34809378
www.papunet.net/tikoteekki/
www.kehitysvammaliitto.fi