



Bemötandeguide

En vägledning i möte med personer med olika funktionsnedsättningar

Inledning

Syftet med denna guide är att invånare i Varbergs kommun ska kunna använda sig av materialet som ett stöd för att höja sin allmänna kunskapsnivå om bemötande. Guiden innehåller information om olika funktionsnedsättningar och råd som kan hjälpa till att skapa bra möten.

Grunden för ett bra möte handlar om att skapa ett ömsesidigt förtroende, där det är viktigt att se varandras likheter och styrkor, istället för olikheter och svagheter. Sverige ratificerade 2009 FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Det är alltså en mänsklig rättighet att få vara delaktig i ett tillgängligt samhälle på lika villkor.

Guiden har tagits fram i samverkan med det kommunala handikapprådet.

Goda råd för ett gott möte

- Visa hänsyn och respekt för den personliga integriteten
- Bemöt andra såsom du själv vill bli bemött.
- Skapa en förtroendefull, positiv och stressfri miljö.
- Tala till den person det gäller, inte till ledsagare, tolk eller annan följeslagare.
- Ha ögonkontakt med den du talar med och tänk på att du kommunicerar med ditt kroppsspråk.
- Möjliggör en dialog, för inte en monolog.
- Tala enkelt och tydligt.
- Minimera störningsmoment.
- Ordna regelbundna pauser vid långa aktiviteter.
- Fråga i förväg om behov av specialkost och tänk på att erbjuda alternativ till sötsaker.
- Klappa inte ledarhundar.

Afasi/dysfasi

Afasi/dysfasi innebär att ha språkliga svårigheter efter en hjärnskada, oftast efter en stroke. Personen kan ha svårt att prata och skriva, eller förstå talat och skrivet språk. Räkneförmågan kan också påverkas.

Tänk på att:

- Ta dig tid att lyssna aktivt och inte avbryta.
- Tala långsamt om en sak i taget.
- Förstärk gärna frågor med bilder och gester.



Astma, allergi och annan överkänslighet

Allergi är en obalans i immunsystemet som gör att personen reagerar mot sådant som normalt inte skadar kroppen.

Tänk på att:

- Inte använda produkter med starka dofter, exempelvis parfym.
- Röklukt, nötter, blommor och djurhår och andra luftburna allergener kan framkalla allergiska reaktioner.
- Ha en tydlig innehållsdeklaration när du bjuder på mat och dryck, och fråga i förväg om behov av specialkost.
- Kunna erbjuda rum med kabelburen kommunikationsteknik och inga mobiltelefoner.
- Viktigt att även elöverkänsliga ska kunna vara med vid mötena.

Demens

Vid demens påverkas flera av hjärnans funktioner. Förmågan att minnas, tänka abstrakt, planering samt tal och språk blir nedsatt. Upplevelser av omvärlden och kontrollen av känslor förändras. Man kan få svårt att hitta inomhus och utomhus.

Tänk på att:

- Ta god tid på dig vid samtalet.
- Prata kortfattat och fokuserat.
- Förtydliga ditt budskap visuellt, och lämna skriftlig information.



Dyslexi och dyskalkyli

Dyslexi innebär svårigheter att automatisera avkodningen av ord när man läser. Det leder till långsam läsning och stavfel. Dyskalkyli innebär svårigheter med enklare räkneuppgifter.

Tänk på att:

- Information ska vara tydlig, konkret och kortfattad. Använd gärna bilder.
- Erbjud elektronisk information som kan läsas upp med talsyntes.
- Erbjud hjälp med att läsa och skriva information.



Dövblindhet

Dövblindhet är en funktionsnedsättning där kombinationen syn- och hörselnedsättning slår extra hårt, eftersom man inte kan kompensera sin synnedsättning genom hörseln och vice versa. Många dövblinda har tillgång till information och kan kommunicera med hjälp av teknik och tolk.

Tänk på att:

- Erbjuder tolk vid möten och samtal.



Hörselnedsättning

Hörselnedsättning kan förekomma på olika nivåer. Personer som har nedsatt hörsel har svårt att tolka tal och ljudmiljön runt omkring. Barndomsdöva personer har teckenspråk som sitt första språk och svenska språket är för dessa personer ett inlärt främmande språk. Alla kan ha svårighet att kommunicera, ta del av information samt att uppfatta till exempel visuellt larm.

Tänk på att:

- Tala en i taget och undvik störande bakgrundsljud.
- Ha ögonkontakt och prata tydligt med ansiktet vänt mot personen så att det är möjligt att läsa på läpparna.
- Möblera så att alla kan se varandra.
- Skapa god ljusmiljö och undvik motljus.
- Ordna alltid möten med tillgång till teleslinga eller annan hörselteknisk utrustning, utan att först fråga om behovet finns.

Intellektuell funktionsnedsättning

Intellektuell funktionsnedsättning innebär att en individ har svårt att förstå och lära sig vissa saker. Det kan exempelvis innebära svårigheter att minnas och att orientera sig i tid och rum.

Tänk på att:

- Tala tydligt, enkelt och kortfattat samt undvik abstrakta begrepp.
- Sträva efter kontinuitet genom att ha möten med samma personer och träffas i lokaler som individen känner sig bekväm i.
- Använda visuellt stöd som symboler, bilder och tecken.
- Skämta med försiktighet, personen kan ha svårt med nyanser.

Nedsatt rörelseförmåga

Tillgänglighet för människor med nedsatt rörelseförmåga innebär främst att det ska vara möjligt att förflytta sig självständigt och säkert.

Tänk på att:

- Erbjud sittyplats eller möjlighet att sitta vid bord i rullstolen.
- Inte ta tag i rullstol eller gånghjälpmedel utan att fråga först.
- Sitta ner när du talar med en person som är rullstolsburen om personen önskar det.



Nedsatt röst- och talfunktion

Personer med stamning och personer som har fått struphuvudet bortopererat ingår i denna grupp.

Tänk på att:

- Ge personen tid att tala och fyll inte i ord för att hjälpa den som stammar.
- Tala i samtalston. Personen kan oftast höra och förstå bra.
- Undvika bakgrundsljud.
- Det kan behövas kommunikationsstöd via tekniska hjälpmedel som till exempel taltjänst, teletal och texttelefon.



Neuropsykiatrisk funktionsnedsättning

Diagnoser som bland annat ingår är ADHD, CD (uppförandestörning), OCD (tvångssyndrom), trotssyndrom, autismliknande tillstånd och Tourettes syndrom. Det kan finnas svårigheter med det sociala samspelet, planera sin tid och hantera stress. Ökad känslighet för miljöpåverkan kan ge svårigheter att stänga av stimuli såsom ljus, ljud, lukter och liknande.

Tänk på att:

- Minimera störningsmoment.
- Förutsägbarhet och kontinuitet gällande möten och personer
- Hjälプ till att hålla tråden i samtalet
- Ge struktur, punktlistor
- Anteckna överenskommelser, repetera, ge skriftligt innan beslut
- Påminn gärna om möte dagen innan.

- Respektera
 - Tics
 - Att inte ögonkontakt alltid ges
 - Att det behövs större integritetssvär.



Psykisk funktionsnedsättning

Det finns många olika psykiska sjukdomar som till exempel schizofreni, bipolär sjukdom, depression, ångesttillstånd, fobier, tvångssyndrom, ätstörningar samt beroendeproblematik. Bristande kunskap och negativa attityder till psykisk sjukdom och psykisk funktionsnedsättning medför vanliga hinder för tillgängligheten i samhället.

Tänk på att:

- Skapa en lugn och harmonisk miljö och försöka minimera störningsmoment i form av ljus och ljud.
- Lyssna och bekräfta personen, ge utrymme för personen att berätta för att skapa en tillitsfull atmosfär.
- Information av olika slag ska vara tydlig och konkret.

Synnedstättning

Personer med synnedstättning kan ha alltifrån lättare synnedstättning till blindhet. Synnedstättningar ger svårigheter i att kunna orientera sig och förflytta sig utan säkerhetsrisker.

Tänk på att:

- Presentera dig när du kommer in i rummet.
- Vid samtal med flera närvarande, säga ditt namn innan du tar ordet och säga vem du riktar dig till.
- Läsa upp skriftlig information och beskriva bilder och filmer.
- En ledarhund är ett arbetsredskap, klappa den till exempel aldrig när den arbetar.

Mer information

1177 Vårdguiden, www.1177.se

Myndigheten för delaktighet, www.mfd.se/

Socialstyrelsen, www.socialstyrelsen.se/

Ytterligare information om olika funktionsnedsättningar finns på respektive förenings hemsida



VARBERGS
KOMMUN