



Bemötandeguide

- en vägledning i mötet med människor
som har olika funktionsnedsättningar

Foto: Elisabeth Nilsson
Tryck 2012



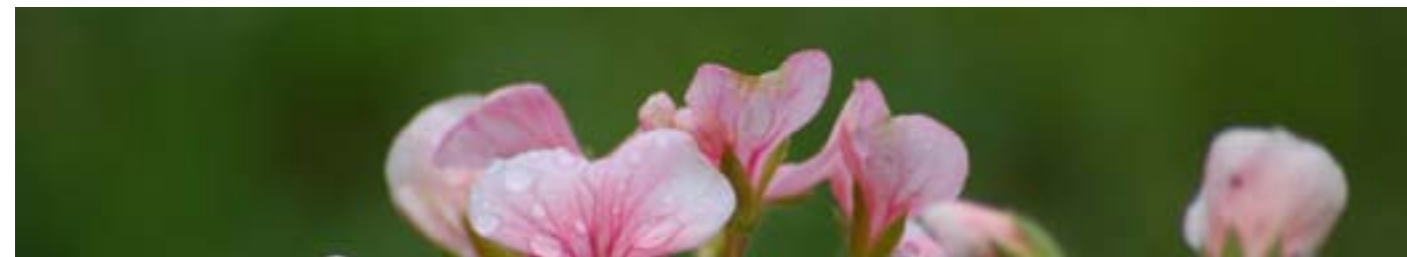
Innehåll

Ett gott bemötande	4
10 goda råd	5
Afasi	6
Allergi	6
Autism/Aspergers syndrom	7
Demenssjukdom	8
Diabetes	9
Elöverkänslighet	9
Epilepsi	10
Mag- och tarmsjukdom	10
Parkinsons sjukdom	10
Psykiska funktionsnedsättningar	11
Rörelsehinder	11
Stamning	12
Synnedsättning	12
Hörselnedsättning	12
Talsvårigheter	14
Läs- och skrivsvårigheter	14
Utvecklingsstörning	14
Dövhet	15

Ett gott bemötande

Ett gott bemötande handlar om att visa respekt för andra människor. Mänsklig värme och empati räcker långt, men ibland kan det behövas särskild kunskap för att handla rätt. I mötet med människor som har olika funktionsnedsättningar så kan det vara små detaljer som avgör om bemötande blir bra eller dåligt.

I den här broschyren finns några goda råd samlade för bemötandet av personer med olika funktionsnedsättningar. Råden kommer från olika handikapporganisationer och i broschyren finns de vanligaste funktionsnedsättningarna kort omnämnda. Om du vill ha mer information om dessa och andra funktionsnedsättningar, ber vi dig att kontakta rikstäckande handikapporganisationer eller det lokala kansliet för de olika handikapporganisationerna i Hudiksvall (0650-159 74). Om du har tillgång till Internet kan du hitta informationen på www.hso.se som är handikappförbundens webbplats.



Tio goda råd

- Bemöt andra som du själv vill bli bemött.
- Försök skapa en positiv och lugn atmosfär.
- Tala till den person det gäller, inte till ledsagare eller följeslagare.
- Ha ögonkontakt med personen som du talar med.
- Var närvarande i mötet, visa empati och intresse.
- Se och respektera den du möter genom att ha en dialog, inte en monolog.
- Visa hänsyn och respekt för den personliga integriteten.
- Tala enkelt och tydligt utan att överdriva, använd inte fackspråk.
- Tänk på att du kommunicerar med ditt kroppsspråk.
- Förvissa dig om att den du talar med har förstått det du säger, upprepa annars och förtydliga det du har sagt.

Afasi

Den som har afasi har varierande svårighet att förstå, tala, läsa och/eller skriva. Räkneförmågan kan också påverkas. För att kommunicera med en person som har afasi:

- Vänd dig direkt till personen, inte till följeslagaren
- Ta dig tid att lyssna
- Ställ frågor, gärna ja- och nejfrågor, men tänk på att ett ja kan betyda nej och tvärtom så bekräfta gärna med tecken (peka med finger upp eller ned).
- Tala långsamt och tala om en sak i taget

Allergi

Allergi är en obalans i immunsystemet som gör att personen reagerar mot sådant som normalt inte skadar kroppen. Visa hänsyn och tänk på att:

- Inte använda starka parfymdofter – de kan framkalla allergiska reaktioner
- Även rök, röklukt och djurhår kan framkalla allergiska reaktioner
- Tydligt deklarerera innehållet då du bjuder på mat, fika och dryck
- Inte bjuda på något som innehåller någon form av nötter

Autism/Aspergers syndrom

Den som har autism/aspergers syndrom har nedsatt förmåga att kommunicera och umgås.

Tänk på detta i ditt bemötande

- Ge ett lugnt intryck, stressa inte
- Ta god tid på dig vid mötet/samtalet
- Uttryck dig så tydligt och konkret du kan
- Använd så få ord som möjligt

Tänk på att personen

- Inte tänker konkret eller hör alla ord du säger
- Inte tolkar ord och meningar som du
- Inte förstår att du inte tänker likadant som han eller hon tänker
- Inte kan tolka din mimik eller ditt kroppsspråk
- Kan prata, men kanske inte gör det
- Pratar, men kanske inte som du, och har svårt i samspelet med andra människor.

Demenssjukdom

Demenssjukdom påverkar minnes- och tankeförmågan. Personen har svårt att klara de vardagliga sysslorna. Han eller hon har personlighetsförändringar, talsvårigheter samt försämrade rumsuppfattning och orienteringsförmåga.

Tänk på detta i ditt bemötande

- Tala till personen, inte ”över huvudet” på personen
- Tala lugnt och sakta
- Behandla alltid personen med respekt
- Undvik att ställa frågan ”känner du igen mig”

Tänk på att personen

- Lätt blir stressad och har svårt att koncentrera sig
- Ofta förlägger saker
- Inte kan planera sin tid och inte minns överenskommer



- Har svårt att hitta ord och kommer lätt av sig i samtalen
- Har dålig tidsuppfattning
- Har svårt att hantera pengar

Diabetes

Personer med diabetes behöver äta på regelbundna tider. Blir väntan längre än fyra timmar behöver personen något att äta. Om personen får insulinkänning (låg blodsockerhalt) kan detta yttra sig som svettningar, koncentrationssvårigheter, darrningar, förvirring och aggressivitet.

Tänk då på att:

- Ge personen något att äta, t.ex. druvsockertabletter, söt saft eller liknande
- Om personen hinner bli medvetlös – tvinga inte ner någon mat eller dryck, personen behöver då akut sjukhusvård

Elöverkänslighet

Personer med elöverkänslighet upplever ofta att de inte blir tagna på allvar.

Tänk därför på att:

- Respektera personens upplevelser
- Påslagen mobiltelefon, lysrör och hörslingor kan utlösa stora besvär
- Tillmötesgå personens önskemål om att träffas på elsanerad mötesplats.

Epilepsi

Epileptiska anfall varierar, allt från större anfall då personen får kramp och ramlar omkull eller bara mindre frånvaroattacker.

Detta är viktigt:

- Misstolka inte ett epileptiskt anfall
- Se efter om epilepsisymbolen (ett tänt ljus) finns på personens kläder eller halsband.

Om personen får ett större anfall

- Försök inte stoppa anfallet på något sätt
- Se till att andningsvägarna är fria
- Ta bort farliga saker kring personen

- När anfallet gått över är det viktigt med en lugn miljö
- Om anfallet inte gått över efter 5 minuter behövs akut sjukhusvård.

Mag- och tarmsjukdomar

- Se till att personen har tillgång till en toalett i närheten.
- Behållare med lock för stomipåsar bör finnas i toalettutrymmet.

Parkinsons sjukdom

Parkinsons sjukdom kan ge olika symtom. Skakningar, muskelstelhet och långsamma rörelser är vanliga och förvärras av stress. Ibland kan personen bli överrörlig eller helt rörelsehämrad. Ibland syns inte sjukdomen.

- Uppträd lugnt, vänta in personen och ta dig tid att lyssna.
- Misstolka inte yviga rörelser (överrörlighet), personen kan inte kontrollera dem.

Psykiska funktionsnedsättningar

- Var dig själv, tala om vem du är och vad din funktion är.
- Visa intresse för den enskilde som person.
- Dra inga förhastade slutsatser, fråga personen om du har tänkt rätt.
- Lyssna mer än du pratar, ge personen utrymme att tala och berätta.

- Det är inte du som ska finna lösningarna på problemen, oftast finns lösningarna inom personen själv.
- Våga stanna kvar även när personen har det som svårast.

Rörelsehinder

- Vänta in personen om ni går tillsammans.
- Fråga om personen behöver hjälp med något.
- Ställ gärna fram en stol till den som har käpp eller liknande hjälpmedel.
- Sitt ner när du talar med en person som använder rullstol, så att ni befinner er på samma nivå.
- Ta inte tag i rullstolen utan att först fråga om det går bra.

Stamning

- Upptred lugnt och ta dig tid.
- Visa extra tålamod i telefonen.
- Fyll inte i ord för att hjälpa den som stammar, eftersom den som stammar upplever detta som stressande.

Synnedstättning

- Säg till då du kommer in i rummet.
- Presentera dig.
- Tala med den det berör, inte med ledsagaren.
- Vid ledsagning, låt personen ta tag i din arm istället för att du tar tag i hans/hennes arm.
- Säg till när du lämnar personen, och ledsaga honom/henne då gärna till en vägg eller annan fast punkt.

Hörselnedstättning

- Det är mycket viktigt att ha ögonkontakt.
- Ha inte radion på eller andra störande ljud omkring.
- Om personen läser på läpparna är det lämpligt att ha en meters avstånd emellan er.
- Artikulera tydligt och tala i vanlig samtalston.
- Du kan använda gester och miner för att förtydliga det du säger.

Talsvårigheter

Personer som är opererade i munhålan får ofta ett sluddrigt tal. Personer som är laryng-ektomerade (borttaget struphuvud) kan kommunicera på olika sätt, exempelvis med matstrupsröst, röstgenerator eller pseudoviskning.

- Misstolka inte sluddrigt tal. Fråga igen om du inte hör vad personen säger.
- Undvik bakgrundsljud så mycket som möjligt.
- Tänk på att personen hör och förstår lika bra som du.
- Lyssna noga på vad som sägs, inte hur det sägs.
- Fråga om personen behöver hjälp, exempelvis då blanketter ska fyllas i.
- Se till att personen har uppfattat den information som du lämnat ut.

Utvecklingsstörning

- Tala inte ”över huvudet” på personen.
- Tala enkelt, sakta och konkret.
- Använd inte svåra ord.
- Ställ inte ledande frågor.
- Övertyga dig om att personen har förstått vad du har sagt

Dövhet

- Mycket viktigt med ögonkontakt
- Tala tydligt och inte så fort.
- Att kommunicera via skrift kan vara ett bra alternativ
- Dövas förstaspråk är teckenspråk som har en egen grammatik, därför kan det vara svårt att förstå svenska formuleringar.
- Använd gärna gester och miner för att förtydliga det du säger.
- Beställ tolk vid längre samtal via Landstinget Gävleborg.

Önskar du fler exemplar av denna broschyr?

Hudiksvalls kommun, Trädgårdsgatan 4, 824 80 Hudiksvall, Telefon: 0650-190 00
Nordanstigs kommun, Södravägen 14, 820 70 Bergsjö, Telefon: 0652-360 00



Hudiksvalls
kommun

Hudiksvalls kommun

Trädgårdsgatan 4, 842 80 Hudiksvall

Tfn 0650-190 00 • Fax 0650-381 50 • www.hudiksvall.se



**NORDANSTIGS
KOMMUN**

Nordanstigs kommun

Södravägen 14, (Box 56) 820 70 Bergsjö

Tfn 0652-360 00 • Fax 0652-109 12 • www.nordanstig.se