

*Jämlika möten
i ett samhälle
för alla!*



Bemötandeguide!

Jämlika möten i ett samhälle för alla!

Denna folder om bemötande har tagits fram som stöd för att utveckla goda möten.

I Sverige pågår arbetet med att genomföra handlingsplanen för handikappolitiken, det som vi i Kristianstads kommun kallar ”Ett samhälle för alla”.

Det innebär att samhället utformas så att personer med funktionsnedsättningar i alla åldrar blir fullt delaktiga i samhällslivet.

Grunden för ett gott bemötande är att bli tagen på allvar och behandlad med respekt.



Innehållsförteckning

Ett bra bemötande!	2
Goda råd för ett gott möte!	3
Att tänka på när du möter personer med olika funktions- nedsättningar!	
Afasi ”Tal- och språksvårigheter”	4
Astma, allergi och annan överkänslighet	5
Autism/Aspergers syndrom	5
Begåvningshandikapp	6
Dyslexi ”Läs- och skrivsvårigheter”	6
Epilepsi	6
Hörselskadade/döva	6
Neurologiskt handikappade	7
Psykiska funktionsnedsättningar	8
Rörelsehinder	8
Synskadade	9

Ett bra bemötande!



Ett bra bemötande handlar om att visa respekt för en annan människa. Mänsklig värme och omtanke räcker långt. Men ibland kan det behövas särskild kunskap och tid för att agera på ett bra sätt.

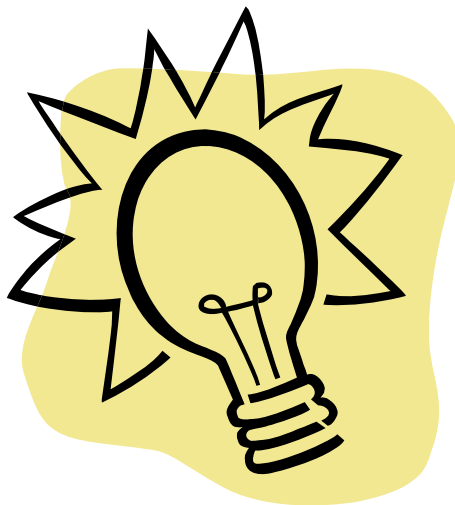
I mötet med personer med funktionsnedsättningar kan det vara små detaljer som avgör om bemötandet blir bra.

Bemötande har många dimensioner. Det handlar om att alla ska bli respekterade fullt ut för den man är. Det är en fråga om mänskliga rättigheter, att få leva i ett tillgängligt samhälle och att inte bli diskriminerad.

Här har vi samlat några råd kring bemötande av personer med olika funktionsnedsättningar. Guiden gör inte anspråk på att vara heltäckande för alla människor med funktionsnedsättningar. Handikapprörelsen i Kristianstads kommun svarar för faktakunskapen i bemötandeguiden.

Goda råd för ett gott möte!

- Visa hänsyn och respekt för den person du möter.
Ha en dialog — inte en monolog!
- Vänd dig mot och tala till den person som det gäller, inte till ledsagare, tolk eller till personlig assistent.
- Det finns många osynliga funktionsnedsättningar.
Var inte rädd för att fråga!
- Förvissa dig om att den du talar med verkligen förstått vad du säger. Upprepa annars och förtydliga vad du sagt.
- Tala och skriv enkelt och tydligt, utan att överdriva.



Att tänka på när du möter personer med olika funktionsnedsättningar!

Afasi ”Tal- och språksvårigheter”

- ◆ Afasi är en språkstörning. En person med afasi har svårt att tala och/eller läsa, skriva, räkna. Men det innebär inte att man inte förstår vad som sägs, möjligen tar det lite längre tid att förstå.
- ◆ Tala tydligt och lite långsammare än vanligt.
- ◆ Vänd dig mot personen du talar med.
- ◆ Lyssna aktivt och avbryt inte.
- ◆ Personer med afasi kan ha svårt med ja och nej, de kan förväxla och säga fel ord.
- ◆ Försäkra dig om att ni båda förstår samtalet, ställ frågor på olika sätt, skriv, rita, använd gester ...
- ◆ Det är viktigt att aldrig lämna en person utan att vara förvissad om att ni BÅDA har förestått varandra fullt ut.



Astma, allergi och annan överkänslighet

Astma och allergi är dolda funktionsnedsättningar och kan innebära akut transport till sjukhus. Det kan undvikas om alla hjälper till och är fria från:

- ◆ Doft
- ◆ Rök
- ◆ Pälsdjursepitel
- ◆ Blommor och växter som doftar



Autism/Aspergers syndrom

- ◆ Var entydig och ge information i logisk ordning, gärna skriftlig.
- ◆ Punktform uppskattas, några behöver bilder.
- ◆ Säg vad du menar och mena vad du säger, rent ut.
- ◆ Ge personen tid att förbereda sig på vad som ska komma, inga plötsliga förändringar, förutsägbarhet är viktigt.
- ◆ Ögonkontakt betyder inte lika mycket som för andra, och det är vanligt att ögonkontakt undviks.

Vid samtal på tu man hand kanske du ser små egenheter som handvridningar och dylikt. De fungerar lugnande och är inget att fästa sig vid. De flesta med autism/Aspergers syndrom uppfattar sinnesintryck olika. Många är t ex ljudkänsliga och kan inte skärma av bakgrundsljud. Vid samtal och arbete bör det vara så tyst som möjligt.

Begåvningshandikapp (Intellektuell funktionsnedsättning)

- ◆ Ta tid på dig för samtalet.
- ◆ Tala tydligt.
- ◆ Använd lätt svenska.

Dyslexi ”Läs- och skrivsvårigheter”

- ◆ Fråga om personen behöver hjälp och stöd.

Epilepsi

- ◆ Höga ljud och blinkande ljus kan utlösa anfall.

Hörselskadade - döva

- ◆ Håll inte handen för munnen när du pratar — personen behöver se på munnen vad du säger.
- ◆ Vänd ansiktet mot den person du talar med.
- ◆ En gest kan säga mer än ord.
- ◆ Ta bort ”bakgrundsljud”, då hörs samtalet bättre.
- ◆ Mysbelysning är ”mysigt”, men för hörselskadade är full belysning viktigt för läppavläsning.

Neurologiskt handikappade

- ◆ Var närvarande i mötet.
- ◆ Visa empati och intresse.
- ◆ Ha ögonkontakt med den du talar med.
- ◆ Se och respektera den du möter.
- ◆ Ha en dialog — inte en monolog.
- ◆ Tala enkelt och tydligt, utan att överdriva.
- ◆ Vänd dig mot och tala till den person som det gäller, inte till ledsagare, tolk eller personlig assistent.
- ◆ Visa hänsyn och respekt för den personliga integriteten.
- ◆ Förvissa dig om att den du talar med verkligen har förstått vad du säger. Upprepa annars och förtydliga det du sagt.
- ◆ Försök skapa en positiv och lugn atmosfär.
- ◆ Tänk på att du även kommunicerar med ditt kroppsspråk.



Psykiska funktionsnedsättningar

- ◆ Var respektfull för den enskildes integritet.
- ◆ Var klar och tydlig när du kommunicerar.
- ◆ Lyssna och försök skapa trygghet.

Rörelsehinder (DHR)

- ◆ När du talar med en person i rullstol inomhus, sitt gärna så att ni är på samma nivå.
- ◆ Utomhus — böj dig aldrig ned över rullstolen.
- ◆ Tala med personen själv, inte med medföljare eller assistent.
- ◆ Visa hänsyn för den personliga integriteten — t ex stäng dörren till toalett och dusch.
- ◆ Ta inte tag i rullstolen utan att först fråga om det går bra.
- ◆ Fråga gärna om du kan hjälpa till med något, men gör inget utan medgivande.
- ◆ Håll gärna upp dörrar för personer med rullstol eller rollator.
- ◆ Om någon ramlar — fråga hur du kan hjälpa vederbörande upp. Hon/han kan behöva ligga kvar en stund, var därför försiktig.
- ◆ Tänk på att vissa rullstolsburna är spastiska och har tal-svårigheter.



Synskadade

- ◆ Är den synskadade i rummet när du kommer in, presentera dig genast och tala om vad som ska ske.
- ◆ Är du i rummet — möt gärna vid dörren och bjud armen till ledsagning.
- ◆ Vid ledsagning — berätta vad ni passerar.
- ◆ Vid hjälp att fylla i blanketter — läs upp allt som står på blanketten.
- ◆ Tänk på att en ledarhund är ett arbetsredskap som måste följa med överallt. Kela aldrig med en hund i arbete.



Ett gott bemötande handlar om att bli respekterad fullt ut för den man är. Det är en fråga om mänskliga rättigheter, att få leva i ett tillgängligt samhälle och att inte bli diskriminerad.



Guiden är framtagen av Bemötandegruppen i Kristianstads kommun i samarbete med Handikapprörelsen i Kristianstad.

Guiden finns i A4- och A5-format.

Kontaktperson: Birgitta Brännström Forss, tfn 044-13 68 28

Layout Monica Thorsén Nilsson